CONDITIONS GÉNÉRALES
GENERAL TERMS AND CONDITIONS

Version: 03/08/2023

The following translation is provided for the client's convenience. The French version shall prevail in the event of any discrepancy, inconsistency or conflict between this translation and the French version.

SOMMAIRE

1. *PREAMBULE* 4
2. *OBJET ET PORTEE DES PRESENTES* 5
3. *HIERARCHIE CONTRACTUELLE* 5
4. *PREREQUIS* 6
   4.1 Prérequis visés dans la Documentation 4
   4.2 Changement permanent ou temporaire d'environnement 4
5. *DUREE* 4
6. *CALENDRIERS, PLANNING ET DELAIS* 5
7. *OBLIGATIONS ESSENTIELLES DU CLIENT* 5
   7.1 Obligation de paiement 5
   7.2 Obligation de coopération 5
   7.3 Respect des Prérequis 6
8. *RECEPTION ET INSTALLATION DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE* 6
   8.1 Phase de réception provisoire 6
   8.2 Réception définitive 6
9. *ACCES A LA SOLUTION CONTRACTUELLE* 6
   9.1 Création et gestion des accès à la Solution Contractuelle 6
   9.2 Identifiants et Conditions d'Utilisation 7
10. *SUPPORT ET MAINTENANCE* 7
   10.1 Conditions d'Utilisation de la Plateforme 7
   10.2 Service « Support » 8
   10.3 Maintenance corrective 8
   10.3.1 Signification d'une Anomalie par le Client 8
   10.3.2 Conditions d'intervention 8
   10.3.3 Exclusions de la Maintenance corrective 9
   10.4 Maintenance évolutive 9
   10.5 Garanties et exclusions de responsabilité spécifiques d'Envea au titre de la Maintenance 10
11. *INTEROPERABILITE / INTERFACE* 10
12. *FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE ON PREMISE* 10
   12.1 Changement d'environnement 10
   12.2 Infogérance / Hébergement 10
   12.3 Sécurité des Données 11
   12.4 Conditions spécifiques concernant la Maintenance de la Solution Contractuelle fournie en Mode On Premise 11
   12.4.1 Limitation de la Maintenance corrective 11
   12.4.2 Accès à distance du site du Client par ENVEA 11
   12.4.3 Engagements du Client dans le cadre d'un service de Maintenance 11
13. *FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE SAAS* .. 12
   13.1 Utilisation de la Solution Contractuelle et des Services Applicatifs 12
   13.2 Disponibilité 12
   13.3 Sauvegarde des Données 12
   13.4 Sécurité des Données 13
   13.5 Données à Caractère Personnel 13
   13.6 Réversibilité 13
14. *QUALIFICATIONS ET CONDITIONS D'UTILISATION DES DONNEES* 13
   14.1 Données du Client 13
   14.2 Données de Mesures 13

TABLE OF CONTENTS

1. *PREAMBLE* 3
2. *PURPOSE AND SCOPE OF THESE TERMS AND CONDITIONS* 3
3. *HIERARCHY OF CONTRACT DOCUMENTS* 3
4. *PREREQUISITES* 4
   4.1 Prerequisites referred to in the Documentation 4
   4.2 Permanent or temporary change to the environment 4
5. *DURATION* 4
6. *SCHEDULES, PLANNING AND TIMELINES* 5
7. *THE CLIENT'S ESSENTIAL OBLIGATIONS* 5
   7.1 Obligation of payment 5
   7.2 Obligation of cooperation 5
   7.3 Compliance with Prerequisites 6
8. *ACCEPTANCE AND INSTALLATION OF THE CONTRACTUAL SOLUTION* . 6
   8.1 Provisional acceptance phase 6
   8.2 Definitive acceptance 6
9. *ACCESS TO THE CONTRACTUAL SOLUTION* 6
   9.1 Creation and management of access to the Contractual Solution 6
   9.2 User names and Conditions of Use 7
10. *SUPPORT AND MAINTENANCE* 7
   10.1 Terms and Conditions of Use for the Platform 7
   10.2 Support Service 8
   10.3 Corrective Maintenance 8
   10.3.1 Notification of an Anomaly by the Client 8
   10.3.2 Conditions for the service 8
   10.3.3 Exclusions from Corrective Maintenance 9
   10.4 Evolutionary Maintenance 9
   10.5 Envea's guarantees and specific exclusions from liability with regard to Maintenance 10
11. *INTEROPERABILITY / INTERFACE* 10
12. *SUPPLY OF THE CONTRACTUAL SOLUTION IN ON-PREMISES MODE* 10
   12.1 Change of Environment 10
   12.2 Managed services / Hosting 10
   12.3 Data security 11
   12.4 Specific conditions regarding Maintenance of the Contractual Solution supplied in On-Premises Mode 11
   12.4.1 Limitation of Corrective Maintenance 11
   12.4.2 Remote access to the Client's site by ENVEA 11
   12.4.3 Client's commitments within the framework of a Maintenance service 11
13. *SUPPLY OF THE CONTRACTUAL SOLUTION IN SAAS MODE* 12
   13.1 Use of the Contractual Solution and Application Services 12
   13.2 Availability 12
   13.3 Data Backup 12
   13.4 Data Security 13
   13.5 Personal Data 13
   13.6 Reversibility 13
14. *QUALIFICATIONS AND CONDITIONS REGARDING USE OF DATA* 13
   14.1 Client's Data 13
   14.2 Measurement Data 13

14.3 Données à Caractère Personnel (DCP) 13
14.3.1 Dans le cadre des opérations de Maintenance de la Solution Contractuelle, ... 13
14.3.2 Dans le cadre d'un Contrat relatif à une Solution en Mode SaaS, 114
15. ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA) 14
15.1 Edition d'un avoir 14
15.2 Exclusions 14
16. SERVICES ASSOCIES 15
16.1 Réalisation de Livrables 15
16.2 Hébergement 15
16.3 Sauvegardes 15
16.4 Support et Maintenance 15
16.5 Personnel d'Envea 15
16.6 Fourniture de moyens logistiques 16
16.7 Recours à un tiers 16
17. PROPRIETE INTELLECTUELLE 16
17.1 Licence d'utilisation de la Solution Contractuelle 16
17.2 Droits d'Envea sur la Solution Contractuelle 16
17.3 Propriété et droits d'auteur relatifs aux Livrables 17
17.3.1 Principe 17
17.3.2 Exception 17
18. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT 18
18.1 Prix 18
18.2 Prix de l'hébergement 18
18.3 Facturation 18
19. GARANTIES 18
19.1 Contrefaçon et garantie contre les tiers 18
19.2 Exclusions de garantie concernant la Solution Contractuelle 19
19.3 Garanties concernant les Services Associés 19
20. RESPONSABILITE 20
20.1 Limitation de responsabilité 20
20.2 Exclusions de responsabilité 20
20.3 Responsabilité des sous-traitants 21
21. AUDITS 21
22. ASSURANCE 21
23. CONFIDENTIALITE 21
24. FORCE MAJEURE 22
24.1 Définition des cas des force majeure 22
24.2 Conséquences de la force majeure 23
25. RESILIATION 23
25.1 Résiliation pour faute de l'autre Partie 23
25.2 Conséquences de la résiliation 23
26. CESSION – SOUS-TRAITANCE 23
26.1 Cession 23
26.2 Sous-traitance 23
26.3 Non sollicitation de personnel 24
27. NOTIFICATIONS 24
28. ABSENCE DE RENONCIATION 24
29. INTEGRALITE 24
30. NON VALIDITE PARTIELLE 24
31. LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE 24
32. GLOSSAIRE 25

14.3 Personal Data 13
14.3.1 With regard to Maintenance operations for the Contractual Solution, ... 14
14.3.2 With regard to a Contract relating to a Solution in Saas Mode, 14
15. SERVICE-LEVEL AGREEMENT (SLA) 14
15.1 Issuing a credit note 14
15.2 Exclusions 14
16. RELATED SERVICES 15
16.1 Production of Deliverables 15
16.2 Hosting 15
16.3 Backups 15
16.4 Support and Maintenance 15
16.5 Envea's Personnel 15
16.6 Provision of logistical means 16
16.7 Calling upon a third party 16
17. INTELLECTUAL PROPERTY 16
17.1 User licence for the Contractual Solution 16
17.2 Envea's Rights over the Contractual Solution 16
17.3 Ownership and Copyright relating to Deliverables 17
17.3.1 Principle 17
17.3.2 Exception 17
18. PRICE AND MEANS OF PAYMENT 18
18.1 Price 18
18.2 Hosting costs 18
18.3 Invoicing 18
19. GUARANTEES 18
19.1 Counterfeit and guarantee against third parties 18
19.2 Exclusions from the guarantee regarding the Contractual Solution 19
19.3 Guarantees regarding Related Services 19
20. LIABILITY 20
20.1 Limitation of liability 20
20.2 Exclusions of liability 20
20.3 Sub-contractors' liability 21
21. AUDITS 21
22. INSURANCE 21
23. CONFIDENTIALITY 21
24. FORCE MAJEURE 22
24.1 Definition of force majeure situations 22
24.2 Consequences of force majeure 23
25. TERMINATION 23
25.1 Termination due to the other Party's fault 23
25.2 Consequences of termination 23
26. TRANSFER – SUB-CONTRACTING 23
26.1 Transfer 23
26.2 Sub-contracting 24
26.3 Non solicitation of personnel 24
27. NOTIFICATIONS 24
28. ABSENCE OF WAIVER 24
29. ENTIRE AGREEMENT 24
30. PARTIAL NON-VALIDITY 24
31. APPLICABLE LAW – COURT JURISDICTION 25
32. GLOSSARY 25

1. PREAMBULE

La société *ENVEA* développe et édite des Solutions Logicielles qui sont proposées soit en mode « *ON PREMISE* », soit en mode « *SaaS* ».

Le Client, **agissant en tant que professionnel**, souhaite utiliser la Solution désignée dans les Conditions Particulières.

Le Client reconnait avoir été informé qu'il a la possibilité de recourir au préalable aux services de la société *ENVEA* pour effectuer, dans le cadre d'un Contrat distinct, un audit permettant de confirmer l'adéquation de la Solution Contractuelle avec ses besoins.

Dans l'hypothèse de l'absence de la conclusion d'un tel Contrat d'audit, et afin de permettre au Client de s'assurer par lui-même de l'adéquation de la Solution Contractuelle aux besoins de son activité, la société *ENVEA* lui a communiqué, avant la signature du Contrat, les informations correspondantes, a répondu aux questions complémentaires du Client et a procédé à toute démonstration qu'elle a pu requérir. En possession des informations utiles pour prendre une décision en connaissance de cause, et après avoir assisté, s'il l'a souhaité, à une démonstration de la Solution Contractuelle, le Client et la société *ENVEA* ont décidé de conclure un Contrat en vue de la fourniture de la Solution Contractuelle.

2. OBJET ET PORTEE DES PRESENTES

2.1 **–** Les présentes Conditions Générales définissent les conditions de fourniture, par *ENVEA,* de la Solution Contractuelle et des éventuels Services Associés.

2.2 **–** Les Parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par les présentes Conditions Générales, à l'exclusion de toute condition préalablement disponible sur quelque support que ce soit.

Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

2.3 – Le fait de passer commande ou d'utiliser une Solution d'*ENVEA* implique l'acceptation expresse et sans réserve par le Client de l'intégralité des conditions prévues dans les présentes Conditions Générales.

Le Client renonce par là même à l'application de tout ou partie de ses Conditions Générales d'achat. Par conséquent, en cas de contradiction avec les Conditions Générales d'achat du Client, les dispositions des présentes Conditions Générales prévaudront.

2.4 **–** Le détail des prestations choisies par le Client est indiqué dans les Conditions Particulières qui forment un ensemble contractuel indivisible et indissociable avec les présentes Conditions Générales.

3. HIERARCHIE CONTRACTUELLE

Le Contrat régissant les conditions de fourniture de la Solution Contractuelle et des Services Associés, est constitué des seuls documents suivants classés par **ordre hiérarchique décroissant :**

- Les Conditions Particulières, incluant les éventuelles Spécifications ;
- La grille tarifaire en vigueur du Prestataire ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- La Documentation Officielle de la Solution.

1. PREAMBLE

The company *ENVEA* develops and publishes Software Solutions that are available in either "*ON-PREMISES*" mode or in "*SaaS*" mode.

The Client, **acting as a professional entity**, wishes to use the Solution referred to in the Special Terms and Conditions.

The Client acknowledges having been informed of the possibility of first calling upon *ENVEA's* services, within the scope of a separate Contract, to carry out an audit in order to confirm that the Contractual Solution is appropriate for the Client's needs.

Should such an Audit Contract fail to be entered, ENVEA, prior to signature of the Contract, will have provided the Client with pertinent information, responses to the Client's additional questions and carried out any demonstration that might have been required so that the Client has been able to, themselves, ensure that the Contractual Solution is appropriate for their needs. Thus, in possession of relevant information to make an informed decision and, after attending a demonstration of the Contractual Solution if so desired, the Client and ENVEA have decided to enter a Contract for the provision of the Contractual Solution.

2. PURPOSE AND SCOPE OF THESE TERMS AND CONDITIONS

2.1 **–** These General Terms and Conditions define the terms and conditions for the supply, by *ENVEA*, of the Contractual Solution and any Related Services.

2.2 **–** The Parties agree that their relations will be exclusively governed by these General Terms and Conditions, to the exclusion of any other terms and conditions previously available, regardless of the media in which they were found.

This version cancels and replaces any previous versions.

2.3 – Placing an order or using an *ENVEA* Solution implies express and unreserved acceptance of all the conditions provided in these General Terms and Conditions by the Client.

In so doing, the Client thereby renounces the application of all or part of their own general terms and conditions of purchase. Consequently, in the event of any contradiction with the Client's general terms and conditions of purchase, the provisions of these General Terms and Conditions will prevail.

2.4 **–** Details of the services chosen by the Client are indicated in the Special Terms and Conditions forming a contractual whole that is indivisible and inseparable from these General Terms and Conditions.

3. HIERARCHY OF CONTRACT DOCUMENTS

The Contract governing the terms and conditions of supply of the Contractual Solution and Related Service is formed solely by the following documents listed in **order of decreasing priority:**

- Special Terms and Conditions, including any Specifications;
- The Service Provider's price list in effect;
- These General Terms and Conditions;
- The Solution's Official Documentation.

En cas de discordance entre les termes des Documents Contractuels, **les termes du document contractuel de rang hiérarchique supérieur l'emportent**.

Au sein des Conditions Particulières, les éventuelles Spécifications l'emportent sur toutes autres Conditions Particulières. Dans l'éventualité où il existe plusieurs versions de Spécifications et en cas de contradiction entre certaines stipulations de ces versions, les stipulations des Spécifications les plus récentes l'emportent.

Le fait qu'une disposition figurant dans un document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans le document de rang supérieur ne fera pas perdre à ladite disposition sa valeur juridique.

4. PREREQUIS

4.1 PREREQUIS VISES DANS LA DOCUMENTATION

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des Conditions Particulières, de la Documentation ***relative à la Solution, remise par le Prestataire.***

Il appartient à l'Utilisateur de faire son affaire personnelle et à sa charge exclusive, de tous les aménagements et équipements nécessaires à la mise en place de la Solution Contractuelle, conformément à la Documentation technique fournie par le Prestataire.

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'une impossibilité d'utilisation, dans le cas où le système de l'Utilisateur ne serait pas conforme aux prérequis visés dans la Documentation.

Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites de la transmission d'informations par le réseau Internet, ainsi que les coûts propres à la connexion à ce réseau. Il lui appartient, notamment, de prendre toutes mesures appropriées pour être protégé d'une contamination par d'éventuels programmes malicieux.

4.2 CHANGEMENT PERMANENT OU TEMPORAIRE D'ENVIRONNEMENT

En cas de changement permanent ou temporaire de l'environnement désigné dans les Conditions Particulières, le Client devra préalablement s'assurer que le futur environnement est compatible avec la Solution Contractuelle. A cet égard, le Client devra envoyer au Prestataire, une notification écrite et préalable au changement d'environnement, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Si, malgré l'interdiction éventuelle du Prestataire, le Client procède au changement d'environnement, le Prestataire pourra être amené à résilier le présent Contrat aux torts exclusifs du Client.

En cas de changement, du fait du Client, des Conditions d'utilisation de la Solution Contractuelle qui entraîneraient une modification des termes du Contrat, le Client s'engage à payer au Prestataire les charges additionnelles qui en résulteraient. L'augmentation du prix sera effectuée sur la base des conditions financières d'*ENVEA* en vigueur au moment de cette modification.

5. DUREE

Le Contrat est conclu pour une durée déterminée dans les Conditions Particulières.

Il prend effet à compter de la signature des Conditions Particulières par le Client.

A l'issue de la période contractuelle initiale, afin d'éviter toute discontinuité dans un service, le Contrat sera automatiquement et

In the event of any discordance between the terms and conditions of the Contractual Documents, **the terms and conditions of the higher ranking contractual document will prevail.**

With regard to Special Terms and Condition, any Specifications will prevail over all other Special Terms and Conditions. Should there be several versions of Specifications, and in the event of any contradiction between certain stipulations of these versions, then the stipulations of the most recent Specifications will prevail.

The fact that a provision detailed in a document of lower ranking is not expressly mentioned in the higher ranking document will not result in the said provisions losing its legal value.

4. PREREQUISITES

4.1 PREREQUISITES REFERRED TO IN THE DOCUMENTATION

Prior to signing the Special Terms and Conditions, the Client ensures that they have taken cognisance of the Documentation ***relating to the Solution handed over by the Service Provider.***

It is up to the User, and exclusively at their expense, to personally ensure that they have all the facilities and equipment necessary to install the Contractual Solution, pursuant to the technical documentation supplied by the Service Provider.

The Service Provider may not be held liable should utilisation be impossible if the User's environment does not comply with the prerequisites set out in the Documentation.

The Client declares knowing and accepting the characteristics and limits of transmitting information by the Internet network, as well as the costs specific to connecting to this network. It is especially their responsibility to take all appropriate measures in order to be protected against contamination by any malicious software programs.

4.2 PERMANENT OR TEMPORARY CHANGE TO THE ENVIRONMENT

In the event of a permanent or temporary change to the environment described in the Special Terms and Conditions, the Client must ensure beforehand that the future environment is compatible with the Contractual Solution. In this regard, the Client must send written notification, prior to the change in environment, to the Service Provider by registered letter with a request for acknowledgement of delivery. If, despite the Service Provider's possible prohibition, the Client carries out the change of environment, the Service Provider may have to terminate this contract at the Client's sole fault.

In the event of any change, due to the Client, in the Contractual Solution's Conditions of Use leading to a modification of the terms of this Contract, the Client undertakes to pay the Service Provider for any additional charges that might result therefrom. The increase in price will be carried out based on *ENVEA*'s financial terms and conditions in effect at the time of this modification.

5. DURATION

The Contract has been entered for the duration set out in the Special Terms and Conditions.

It takes effect commencing signature by the Client of the Special Terms and Conditions.

tacitement reconduit par périodes successives d'une durée équivalente à celle initialement convenue dans les Conditions Particulières, au tarif en vigueur de l'année de renouvellement indiquée, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, avec un préavis minimal de 3 (*TROIS*) mois avant la date de renouvellement.

Toutes les obligations qui, par nature, perdurent au-delà de la résiliation du Contrat ou de l'annulation d'un Service ou au-delà de la date de fin d'exécution d'un Contrat, demeurent en vigueur et s'appliquent aux ayants droit et cessionnaires respectifs des Parties.

6. CALENDRIERS, PLANNING ET DELAIS

Sauf stipulations expresses contraires dans les Conditions Particulières, l'ensemble des dates, calendrier, planning et délais sont indicatifs, destinés à des fins de prévision et d'estimation uniquement, et leur respect ne constitue pas une obligation de résultat pour *ENVEA*.

7. OBLIGATIONS ESSENTIELLES DU CLIENT

7.1 *OBLIGATION DE PAIEMENT*

Le Client s'engage à verser, conformément aux stipulations de l'article *« Prix et modalités de paiement »*, les sommes dues au Prestataire au titre de l'exécution des Services et de la fourniture de la Solution Contractuelle.

En cas de défaut de paiement par le Client de plus de 30 (*TRENTE*) jours d'une facture qu'il n'a pas contestée, et sans préjudice des intérêts et pénalités de retard prévues à l'article « *PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT* », ni de toute poursuite de droit et éventuelle application des conditions de résiliation du Contrat, après mise en demeure *ENVEA* se réserve le droit de suspendre la fourniture de la Solution Contractuelle et/ou l'exécution des Services correspondant à ladite facture, ce que le Client accepte expressément.

Il est convenu que toute nouvelle mise à disposition de la Solution Contractuelle faisant suite à une suspension dans le cadre du présent article, donnera lieu à la facturation par *ENVEA* de frais de remise en service dont le montant est indiqué dans la Grille tarifaire ou les Conditions Particulières.

7.2 *OBLIGATION DE COOPERATION*

L'exécution par *ENVEA* de ses obligations contractuelles dépend de la collaboration du Client ainsi que du respect par ce dernier de ses propres obligations contractuelles.

Le Client s'engage notamment :

- A fournir à *ENVEA* toutes informations et documents raisonnablement nécessaires à l'exécution des Services ;
- A revoir tout document, projet, étude fournie par *ENVEA* et à faire part de ses commentaires dans les délais nécessaires à la bonne exécution par *ENVEA* de ses obligations contractuelles ;
- A obtenir et à fournir à *ENVEA*, dans les plus brefs délais, toutes les autorisations qui seraient nécessaires pour la fourniture de la Solution Contractuelle et des Services, ce, notamment, pour accéder, utiliser et modifier les logiciels et matériels, et tout autre produit utilisé par le Client. Cela inclut tout accord ou toute approbation de la part de tiers donnant à *ENVEA* et à ses éventuels sous-traitants le droit et la possibilité d'accéder, d'utiliser et/ou de modifier les logiciels, matériels et microprogrammes et autres produits utilisés par

At the end of the initial contractual period, in order to avoid any discontinuity in a service, the Contract will be automatically and tacitly renewed for successive periods equivalent to the period initially agreed in the Special Terms and Conditions, at the rate in effect during the renewal year, unless terminated by one or other of the parties through a registered letter with request for acknowledgement of delivery sent with minimum notice of 3 (*THREE*) months prior to the renewal date.

Any obligations that, by their very nature, endure beyond termination of the Contract or cancellation of a Service, or beyond the Contract's end of performance date, shall remain in effect and apply to the Parties' respective beneficiaries and transferees.

6. SCHEDULES, PLANNING AND TIMELINES

Unless expressly stipulated to the contrary in the Special Terms and Conditions, all dates, schedules, planning and timelines are given as an indication intended only for forecasting and estimating, and adherence thereto does not constitute an obligation of result on the part of *ENVEA*.

7. THE CLIENT'S ESSENTIAL OBLIGATIONS

7.1 *OBLIGATION OF PAYMENT*

The Client undertakes to pay the sums due to the Service Provider for performance of the Services and supply of the Contractual Solution, pursuant to the stipulations set out in the clause "*Price and Terms of Payment*".

Should the Client fail to pay an invoice, which they have not disputed, 30 (thirty) days after its due date, and without prejudice to any late payment interest and penalties set out in the clause "*Price and Terms of Payment*" or the right to sue and the possible application of the Contract's conditions for termination, after formal notice being given ENVEA reserves the right to suspend supplying the Contractual Solution and/or the performance of the Services corresponding to the said invoice, which the Client expressly accepts.

It has been agreed that any new availability of the Contractual Solution following a suspension in the context of this clause, will give rise to *ENVEA* invoicing the costs for reactivating the service, the amount of which is indicated in the price list or Special Terms and Conditions.

7.2 *OBLIGATION OF COOPERATION*

ENVEA's performance of its contractual obligations is contingent not only upon the Client's cooperation but also the latter's compliance with their own contractual obligations.

The Client especially undertakes to:

- provide *ENVEA* with all the information and documents reasonably necessary for performance of the Services;
- review any document, draft, study provided by *ENVEA* and to convey their comments within the timeline required for *ENVEA* to properly perform its contractual obligations;
- promptly obtain and provide ENVEA with all the authorizations that might be necessary to supply the Contractual Solution and Services, especially in order to access, use and modify the software programs and materials, and any other product used by the Client. This includes any agreement or any third-party approval giving ENVEA and its

le Client, sans violation de droits de propriété ou des conditions de licence d'utilisation (ceux-ci incluant les brevets et droits d'auteurs) des fournisseurs ou des propriétaires de ces produits.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger *ENVEA* et ses sous-traitants contre toute réclamation, perte, responsabilité, et dommage (honoraires d'avocats et dépens inclus) qui aurait pour origine ou qui serait lié à toute réclamation à l'encontre d'*ENVEA* (y compris en contrefaçon de brevets ou de droits d'auteur) et qui résulterait d'un manquement du Client à lui fournir les autorisations nécessaires.

ENVEA est déchargée de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat dans la mesure où celles-ci sont compromises par la défaillance du Client à lui fournir, dans les délais utiles, les autorisations nécessaires.

Le Client garantit que toutes informations et documents, qui ont été ou seront remis à *ENVEA*, sont et seront exacts, précis et non équivoques.

7.3 RESPECT DES PREREQUIS

Le CLIENT s'engage à respecter les prérequis tels que définis dans la Documentation et dans les conditions prévues à l'article « *PREREQUIS* » des présentes.

8. RECEPTION ET INSTALLATION DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE

Les Parties conviennent d'une procédure de réception (ou recette) de la Solution Contractuelle, comme suit :

8.1 PHASE DE RECEPTION PROVISOIRE

Durant cette période, qui dure 30 jours ouvrés suivant la mise à disposition de la Solution Contractuelle par *ENVEA*, le Client met en œuvre un ensemble de tests pour vérifier le bon fonctionnement de la Solution Contractuelle.

8.2 RECEPTION DEFINITIVE

La réception définitive de la part du Client, induit la reconnaissance par ce dernier de la conformité de la Solution Contractuelle à la Documentation et aux Conditions Particulières.

Elle est formalisée :

- Soit de manière expresse par la signature d'un procès-verbal de réception définitive,
- Soit tacitement, en l'absence de réserve émise par écrit par le CLIENT dans les 30 jours ouvrés suivant la mise à disposition de la Solution Contractuelle par *ENVEA*.

9. ACCES A LA SOLUTION CONTRACTUELLE

9.1 CREATION ET GESTION DES ACCES A LA SOLUTION CONTRACTUELLE

La création d'un compte Utilisateur est obligatoire afin d'accéder de manière sécurisée à la Solution Contractuelle et à ses Fonctionnalités.

Les Fonctionnalités auxquelles un Utilisateur Autorisé peut accéder dépend de son profil défini par le Client.

Il appartient au Client d'assurer le suivi et de gérer les comptes des Utilisateurs Autorisés. En particulier, **le Client s'engage à supprimer le compte de tout Utilisateur dès lors que ce dernier n'a plus besoin d'accéder à la Solution.**

potential sub-contractors the right and possibility to access, use and/or modify the software programs, materials and microprograms, and other products used by the Client, without infringing property rights or user licence terms and conditions (these including patents and copyright) of the suppliers or owners of these products.

The Client undertakes to indemnify, defend and protect ENVEA and its sub-contractors against any claim, loss, liability and damage (including lawyers' fees and costs) stemming from or linked to any claim against ENVEA (including patent and copyright infringement) and which resulted from the Client's failure to provide it with the necessary authorizations.

ENVEA is released from the performance of its obligations under the Contract insofar as these obligations are compromised by the Client's failure to provide the necessary authorizations in a timely manner.

The Client guarantees that all information and documents, which have been or will be handed to *ENVEA*, are accurate, precise and unambiguous.

7.3 COMPLIANCE WITH PREREQUISITES

The Client undertakes to comply with the prerequisites such as are defined in both the Documentation and conditions set out in the "*PREREQUISITES*" clause herein.

8. ACCEPTANCE AND INSTALLATION OF THE CONTRACTUAL SOLUTION

The Parties have agreed to the following procedure for acceptance (or receipt) of the Contractual Solution:

8.1 PROVISIONAL ACCEPTANCE PHASE

During this period, which spans 30 working days following provision of the Contractual Solution by *ENVEA*, the Client implements a series of tests in order to verify the correct functioning of the Contractual Solution.

8.2 DEFINITIVE ACCEPTANCE

Definitive acceptance by the Client infers the latter's acknowledgement that the Contractual Solution is in compliance with the Documentation and Special Terms and Conditions.

This acceptance is formalised:

- Either expressly through the signature of a final statement of receipt,
- Or tacitly, if no reservation is made in writing by the Client within 30 working days following provision of the Contractual Solution by *ENVEA*.

9. ACCESS TO THE CONTRACTUAL SOLUTION

9.1 CREATION AND MANAGEMENT OF ACCESS TO THE CONTRACTUAL SOLUTION

The creation of a User account is obligatory for secure access to the Contractual Solution and its Functionalities.

The Functionalities to which an Authorized User can have access depends on the profile defined by the Client.

It is the Client's responsibility to ensure the monitoring and management of Authorized User accounts. More especially, **the Client undertakes to delete the account of any User as soon as**

9.2 IDENTIFIANTS ET CONDITIONS D'UTILISATION

Le Client se porte fort du respect des stipulations du présent article par les Utilisateurs Autorisés.

Les identifiants et codes d'accès à la Solution Contractuelle sont strictement personnels.

Le Client s'engage à régulièrement sensibiliser les Utilisateurs Autorisés sur la portée de leurs droits et responsabilités relativement à leur compte Utilisateur, notamment en leur notifiant qu'ils :

- Sont responsables de l'activité réalisée sous leur identité ;
- Sont responsables de la protection de la confidentialité de leur code d'accès ;
- Devront notifier immédiatement à l'Interlocuteur Privilégié, toute utilisation non autorisée de leur code d'accès ou d'une raison imposant la modification de leur code d'accès pour des motifs de sécurité, ou s'ils ont des raisons de penser qu'il y en a eu ou qu'il pourrait y en avoir.

Les systèmes d'enregistrement d'*ENVEA* sont considérés comme valant preuve de la date et de la durée de l'utilisation.

L'ensemble des éléments relatifs à l'utilisation du compte Utilisateur Autorisé sera conservé et archivé par *ENVEA*. Cette dernière pourra se prévaloir, notamment à des fins probatoires, de tout acte, fichier, enregistrement, rapport de suivi, statistique sur tous supports dont le support informatique établi, reçu ou conservé par ses soins. Ces modalités de preuve constituent une présomption qui ne pourra être renversée qu'en présence d'éléments établissant que les moyens d'enregistrement et de stockage d'*ENVEA* ont été effectivement défaillants.

10. SUPPORT ET MAINTENANCE

Les stipulations du présent article s'appliquent à la fourniture au Client, des services de :

- **Support dans l'utilisation de la Solution Contractuelle,**
- **Et de Maintenance de la Solution Contractuelle.**

Pour être prise en compte, toute demande de support et de Maintenance doit être formulée via la Plateforme, à l'exclusion de toute autre média. A défaut, il ne pourra être reproché au Prestataire, ni un défaut d'intervention, ni un manquement contractuel.

10.1 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

Le Client a accès à la Plateforme qui permet de :

- Enregistrer une Demande d'Intervention de support et de Maintenance corrective ou évolutive et de signaler à *ENVEA* une Demande d'Intervention ;
- Consulter l'avancement du traitement d'une Demande d'Intervention ;
- Consulter l'historique des demandes d'intervention et des éventuelles conditions de traitement.

Cet accès est ouvert dès l'entrée en vigueur du Contrat.

Seules les personnes désignées par le Client et mentionnées dans les Conditions Particulières, ou tout autre document signé entre les Parties, sont habilitées à effectuer une Demande d'Intervention.

Lors de la demande, le Client doit communiquer un ensemble d'informations, en particulier :

- Version de la Solution ;

the latter no longer has any need to have access to the Solution.

9.2 USER NAMES AND CONDITIONS OF USE

The Client vouches for the Authorized Users' compliance with the stipulations of this clause.

User names and login passwords for the Contractual Solution are strictly personal.

The Client undertakes to regularly raise awareness among the Authorized Users with regard to the scope of their rights and responsibilities relating to their User account, especially informing them that:

- they are responsible for activity carried out under their identity;
- they are responsible for protecting confidentiality of the login password;
- they must immediately notify the Preferred Contact of any non-authorized use of their login password or of any reason requiring modification of their login password on the grounds of security, or if they have reason to believe that there has been or might be such non-authorized use.

ENVEA registration systems are considered as proof of the date and duration of use.

All elements relating to use of the Authorized User's account will be kept and archived by *ENVEA*. The latter may avail itself of any instrument, file, recording, monitoring report, and statistic regardless of the media, the computer format of which has been established, received or conserved by it particularly for purposes of proof. These means of proof constitute a presumption that may only be overruled with elements establishing that ENVEA's means of recording and storage were effectively defective.

10. SUPPORT AND MAINTENANCE

The stipulations of this clause apply to supplying the Client with services of:

- **Support in the use of the Contractual Solution, and**
- **Maintenance of the Contractual Solution.**

In order to be taken into account, any request for Support or Maintenance must be made via the Platform, to the exclusion of any other media. Failing this, the Service Provider may not be held responsible for failing to intervene or for any contractual breach.

10.1 TERMS AND CONDITIONS OF USE FOR THE PLATFORM

The Client has access to the Platform, which:

- Enables a Request for Service to be registered for support and corrective or evolutionary maintenance, and ENVEA to be informed of a Request for Service;
- Provides information on progress in processing a Request for Service;
- Provides information on past Requests for Service and any processing conditions.

This access is open as soon as the Contract comes into effect.

Only those people appointed by the Client and mentioned in the Special Terms and Conditions, or any other document signed by the Parties, are authorized to make a Request for Service.

- Gravité de la demande selon le Client : Bloquante, Majeure, Moyenne ou Mineure ;
- Description la plus complète possible de la demande.

Ces informations, assorties d'exemples précis, sont indispensables afin qu'*ENVEA* puisse appréhender le plus rapidement possible la demande, son contexte, poser le meilleur diagnostic possible et communiquer en retour une information la plus adéquate possible.

L'enregistrement des demandes sur la Plateforme ne pourra être validé que durant les Heures Ouvrées. En dehors de ces horaires, les demandes seront mises en attente jusqu'au prochain jour d'ouverture du service sollicité.

10.2 SERVICE « SUPPORT »

La prestation de Support permet au Prestataire d'intervenir à distance, par téléphone et/ou email et/ou via un outil dédié en vue **d'accompagner le Client dans l'utilisation de la Solution Contractuelle.**

Le Client s'engage à coopérer de manière effective avec le Prestataire pour la bonne exécution des prestations de Support.

10.3 MAINTENANCE CORRECTIVE

10.3.1 Signification d'une Anomalie par le Client

Le Client s'engage à signifier à *ENVEA* toute Anomalie, via la Plateforme, afin de permettre la mise en œuvre des prestations de Maintenance corrective. A défaut, il ne pourra être reproché au Prestataire un défaut de correction d'une Anomalie.

ENVEA assurera la correction de toute Anomalie reproductible, relevée et transmise par le Client, avec le détail des renseignements utiles afin de permettre sa localisation et son identification.

La méthode de correction sera laissée à la discrétion d'*ENVEA*, qui veillera à minimiser la durée d'intervention et à rechercher la meilleure solution.

La correction pourra prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de Documentation, d'une Solution de Contournement ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Anomalie dans le futur.

10.3.2 Conditions d'intervention

Il est convenu que pour être prise en compte, l'Anomalie identifiée par l'Utilisateur doit impérativement être reproductible. A défaut, l'ensemble des délais contractuellement prévu ne pourra pas être décompté.

Pour toute demande faite par le Client, *ENVEA* accusera réception de la Demande d'Intervention et, le cas échéant, demandera au Client des informations complémentaires nécessaires à son intervention, dans un délai prévu dans les Conditions Particulières. A compter de la réception de l'ensemble des informations demandées par *ENVEA* et de la reproduction d'une éventuelle Anomalie, le Prestataire s'engage à confirmer, dans le délai contractuellement convenu, la qualification de ladite Anomalie en tant que *« Bloquante », « Majeure », « Moyenne » ou « Mineure ».*

A compter d'une telle qualification par *ENVEA*, et à défaut de Conditions Particulières définies entre les Parties, *ENVEA* s'engage à résoudre l'Anomalie dans les délais suivants :

- 5 jours ouvrés pour une Anomalie bloquante ;
- 15 jours ouvrés pour un Anomalie majeure ;
- 25 jours ouvrés pour une Anomalie moyenne.

When making the Request, the Client must provide a set of information, especially:

- The Version of the Solution;
- The Client's opinion on the severity of the situation for which the Request is being made: Critical, Major, Moderate or Low
- The most detailed description possible of the situation.

This information, accompanied by precise examples, are essential for *ENVEA* to understand the Request and its context as quickly as possible and so be able to make the best possible diagnosis and convey, in return, the most suitable information possible.

Registration of Requests made on the Platform can only be validated during Business Hours. Outside of these hours, registration will be placed on hold until the next working day for the requested service.

10.2 SUPPORT SERVICE

The Support service enables the Service Provider to act remotely, by telephone and/or email and/or via a specific tool so as to **assist the Client in using the Contractual Solution**.

The Client undertakes to actively cooperate with the Service Provider in order to ensure the effective performance of the Support services.

10.3 CORRECTIVE MAINTENANCE

10.3.1 Notification of an Anomaly by the Client

The Client undertakes to notify *ENVEA*, via the Platform, of any Anomaly in order to enable Corrective Maintenance services to be implemented. Failing this, the Service Provider cannot be criticised for any shortcoming in the correction of an Anomaly.

ENVEA will deal with the correction of any reproducible Anomaly observed and transmitted by the Client with detailed relevant information enabling it to be located and identified.

The method of correction will be at the discretion of *ENVEA*, who will minimise the duration of the service and seek out the best solution.

The correction may take the form of a correction to the program, modification of the Documentation, a Workaround Solution or any other means enabling future reproduction of the Anomaly to be avoided.

10.3.2 Conditions for the service

It has been agreed that in order to be taken into account, the Anomaly identified by the User must necessarily be reproducible. Failing this, all the stipulated contractual timelines provided may not be counted.

ENVEA will acknowledge receipt of any Request for Service made by the Client and, if applicable, will ask the Client for any further information that may be necessary for the Service within a period set out in the Special Terms and Conditions. Commencing receipt of all the information requested by *ENVEA* and reproduction of any Anomaly, the Service Provider undertakes to confirm, within the contractually-agreed period, the classification of the severity of said Anomaly as "*Critical", "Major", "Moderate"* or "*Low".*

Par « résoudre », les Parties entendent ici, la correction de l'Anomalie ou la fourniture par *ENVEA*, d'une Solution de Contournement.

La Partie la plus diligente procèdera à la clôture de l'Anomalie sur la Plateforme, une fois celle-ci résolue.

10.3.3 Exclusions de la Maintenance corrective

Ne font pas partie du service de Maintenance corrective toute Demande d'Intervention pour :

- La réalisation ou l'assistance à la réalisation, du paramétrage (configuration fonctionnelle) de la Solution Contractuelle y compris, le cas échéant, des Développements Spécifiques ;
- La correction d'Anomalies consécutives à la non-observation par le Client des règles d'utilisation ou des directives du constructeur d'un système connecté à la Solution Contractuelle ;
- La récupération de Données perdues par le Client à la suite d'une utilisation de la Solution non conforme avec la Documentation Officielle ;
- La correction d'Anomalies consécutives à l'adjonction d'un logiciel ou progiciel non compatible avec la Solution Contractuelle ;
- La correction d'Anomalies consécutives à un défaut de respect des préconisations émises par *ENVEA* en application du Contrat ;
- La correction d'Anomalies consécutives à l'utilisation de la Solution en Mode On Premise, d'une Version Non Maintenue ;
- La formation du personnel du Client.

Les interventions du Prestataire dans le cadre de telles demandes seront alors facturées au Client en sus, au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

10.4 MAINTENANCE EVOLUTIVE

De manière générale, *ENVEA* ne prend aucun engagement d'adjoindre de nouvelles Fonctionnalités sollicitées par le Client, ni de faire évoluer la Solution de telle façon que le Client puisse l'utiliser sur un autre matériel ou sur une autre configuration ou environnement que ceux prévus dans la Documentation ou les Spécifications de la Solution Contractuelle**.**

Seulement dans le cas d'une Solution Contractuelle utilisée en Mode SaaS, le Client bénéficiera automatiquement, des nouvelles versions de la Solution. Ces nouvelles versions pourront comporter :

- Des améliorations de fonctionnement de la Solution ;
- Des modifications de la Solution rendues nécessaires par des changements légaux.

Sont exclues des nouvelles versions, les Fonctionnalités nouvelles faisant l'objet d'un nouveau module dans le catalogue d'*ENVEA*. Le cas échéant, la fourniture de telles nouvelles Fonctionnalités, sollicitée par le Client, sera facturée en sus, au tarif en vigueur au jour de la demande.

Pour une Solution Contractuelle en Mode ON PREMISE, le Client devra solliciter ENVEA pour bénéficier d'une nouvelle version, facturée au tarif en vigueur au jour de la sollicitation.

ENVEA garantit la compatibilité ascendante des nouvelles versions de la Solution avec les versions antérieures.

Commencing such classification by ENVEA, and in the absence of Special Conditions established between the Parties, ENVEA undertakes to resolve the Anomaly within the following timeframe:

- 5 working days for a Critical Anomaly;
- 15 working days for a Major Anomaly;
- 25 working days for a Moderate Anomaly.

By "resolve", the Parties understand this to mean here, the correction of the Anomaly or the provision by ENVEA of a Workaround Solution.

The first Party to do so will close the Anomaly request on the Platform once it has been resolved.

10.3.3 Exclusions from Corrective Maintenance

The following Requests for Service do not fall within the scope of Corrective Maintenance:

- Setting or assistance in setting parameters (operational configuration) for the Contractual Solution, including Specific Developments, if applicable;
- Correction of Anomalies resulting from the Client's non-compliance with rules of use or instructions from the constructor of a system connected to the Contractual Solution;
- Recovery of Data lost by the Client following use of the Solution that is not compliant with the Official Documentation
- Correction of Anomalies resulting from the addition of a software program or software package that is not compatible with the Contractual Solution;
- Correction of Anomalies resulting from failure to adhere to recommendations given by ENVEA in application of the Contract;
- Correction of Anomalies resulting from use of the Solution in On-Premises Mode in a Non-Maintained Version;
- Training the Client's personnel.

Services provided by the Service Provider as part of these Requests will then be subject to an additional invoice at the rate in effect on the day such service is provided.

10.4 EVOLUTIONARY MAINTENANCE

Generally speaking, ENVEA does not make any commitment to adding new Functionalities sought by the Client, nor to add new features to the Solution in such a way that the Client can use it on equipment or configuration or environment other than that provided in the Documentation or the Contractual Solution's Specifications.

It is only in the case of a Contractual Solution used in SaaS Mode that the Client will automatically benefit from new versions of the Solutions. These new versions may include:

- Improvements to the Solution's functioning;
- Modifications to the Solution made necessary due to legal changes.

New Functionalities that are part of a new module in the ENVEA catalogue are excluded from the new versions. If necessary, the supply of such new Functionalities sought by the Client will be subject to an additional invoice at the rate in effect on the day the request is made.

10.5 GARANTIES ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE SPECIFIQUES D'ENVEA AU TITRE DE LA MAINTENANCE

ENVEA s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution de ses prestations de Maintenance.

Sans préjudice des stipulations de l'article « *RESPONSABILITE* » :

- *ENVEA* ne peut se porter garante de la fiabilité ou du fonctionnement des moyens de télécommunications utilisés par le Client. Le Client décharge donc *ENVEA* de toutes les conséquences pouvant résulter de l'utilisation de ces moyens de télécommunications, sauf si son dommage résulte de la seule faute ou de la seule négligence d'*ENVEA* ;
- La responsabilité d'*ENVEA* ne peut être engagée en cas de défaillance technique, liée au réseau du Client, rendant le service indisponible, sauf si cette défaillance résulte de la seule faute ou de la seule négligence d'*ENVEA*.

11. INTEROPERABILITE / INTERFACE

Le Client s'engage à ne pas décompiler, désassembler ou chercher de quelque manière que ce soit à reconstituer le code source de la Solution Contractuelle, sauf aux seules fins d'interopérabilité de celle-ci avec un autre progiciel qu'il utilise, dès lors qu'il n'aura pas obtenu d'ENVEA, dans un délai de 30 (TRENTE) jours, après demande envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, les informations nécessaires à une telle interopérabilité.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les processus d'interfaçage fournis par ENVEA lors de la livraison initiale de la Solution Contractuelle, comme lors de la livraison des versions ultérieures de celle-ci, fournies dans le cadre de la Maintenance évolutive de la Solution Contractuelle.

12. FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE ON PREMISE

Les stipulations du présent article s'appliquent uniquement en cas de fourniture au Client de la Solution en Mode On Premise et de la souscription d'un service Support.

12.1 CHANGEMENT D'ENVIRONNEMENT

Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable d'une impossibilité d'utilisation de la Solution Contractuelle, dans le cas où le système de l'Utilisateur ne serait pas conforme aux prérequis visés dans la Documentation.

12.2 INFOGERANCE / HEBERGEMENT

Le Client est autorisé à héberger la Solution Contractuelle chez un tiers dans le cadre d'une infogérance, d'hébergement ou pour des raisons de sauvegarde.

Le Client s'engage à prendre les précautions d'usage pour protéger les droits d'*ENVEA* et à notifier au Prestataire du passage à l'infogérance et à l'hébergement par un tiers, dans un délai maximal de 30 (*TRENTE*) jours par lettre recommandée avec avis de réception. *ENVEA* pourra s'opposer à l'hébergement de la Solution Contractuelle par un tiers dans l'éventualité où les conditions d'un tel hébergement ne respecteraient pas les prérequis. Une telle opposition, et les motifs de celle-ci, devront être formulés par *ENVEA*, par lettre recommandée avec avis de réception dans les 10 (*DIX*) jours à compter de la réception d'une telle notification.

En tout état de cause le Client demeure garant des droits d'*ENVEA* sur la Solution Contractuelle et, par conséquent, reste seul responsable, à l'égard d'*ENVEA*, des éventuelles violations des

For a Contractual Solution in ON-PREMISES Mode, the Client must make a request to *ENVEA* in order to benefit from a new version, invoiced at the rate in effect on the day it is sought.

ENVEA guarantees the forward compatibility of new versions of the Solution with past versions.

10.5 ENVEA'S SPECIFIC GUARANTEES AND EXCLUSIONS FROM LIABILITY WITH REGARD TO MAINTENANCE

ENVEA undertakes to take all reasonable care possible in the performance of its Maintenance services.

Without prejudice to stipulations set out in the Article "*LIABILITY*":

- *ENVEA* cannot vouch for the reliability or functioning of the means of telecommunications used by the Client. Therefore, the Client shall hold *ENVEA* harmless from all consequences that may arise from the use of these means of telecommunications, unless this damage results from *ENVEA's* sole fault or negligence;
- *ENVEA* cannot be held liable in the event of a technical failure linked to the Client's network that renders the service unavailable, unless this failure results from *ENVEA's* sole fault or negligence.

11. INTEROPERABILITY / INTERFACE

The Client undertakes not to decompile, disassemble or endeavour in any way whatsoever to reconstitute the Contractual Solution's source code, except for the sole purposes of interoperability of it with another software package used by them when they have not obtained from ENVEA the information necessary for such interoperability within a period of 30 (THIRTY) days after request sent by registered letter with acknowledgement of receipt.

The Client undertakes to implement interfacing processes provided by ENVEA at initial delivery of the Contractual Solution, likewise for delivery of subsequent versions of it, supplied during Evolutionary Maintenance of the Contractual Solution.

12. SUPPLY OF THE CONTRACTUAL SOLUTION IN ON-PREMISES MODE

Stipulations in this clause only apply in the event of supply to the Client of the Solution in On-Premises Mode and subscription to a Support service.

12.1 CHANGE OF ENVIRONMENT

The Service Provider cannot be held liable for the impossibility of using the Contractual Solution if the User's system does not comply with the prerequisites set out in the Documentation.

12.2 MANAGED SERVICES / HOSTING

The Client is authorized to have the Contractual Solution hosted by a third party as part of outsourced management services, hosting or for back-up purposes.

The Client undertakes to take customary safety precautions to protect *ENVEA's* rights and to notify the Service Provider when setting up managed services and hosting by a third party, and to do so within a maximum period of 30 (*THIRTY*) days by registered letter with proof of delivery. *ENVEA* may oppose the Contractual Solution being hosted by a third party should the conditions of this hosting not comply with the prerequisites. Such opposition, and the reasons for it, must be set out by ENVEA in a registered letter

droits de cette dernière qui seraient commises par l'infogérant ou l'hébergeur.

12.3 SECURITE DES DONNEES

Dès l'installation de la Solution Contractuelle, le Client est seul responsable de l'hébergement, de la sécurité et la bonne conservation de la Solution Contractuelle et des Données.

A ce titre, le Client effectuera toutes les sauvegardes nécessaires à la protection de celles-ci.

12.4 CONDITIONS SPECIFIQUES CONCERNANT LA MAINTENANCE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE FOURNIE EN MODE ON PREMISE

12.4.1 Limitation de la Maintenance corrective

Sauf accord contraire des Parties, *ENVEA* ne sera pas tenue de réaliser les prestations de Maintenance corrective prévue au Contrat dès lors que :

- Le Client n'a pas mis ou ne met pas en œuvre les mises à jour de la Solution Contractuelle, ou ne respecte plus les prérequis ;
- Le Client n'a pas mis ou ne met pas en œuvre les correctifs transmis par *ENVEA* pour éviter la reproduction d'une Anomalie ;
- Le Client ne respecte pas les caractéristiques indiquées dans la Documentation ou les Spécifications de la Solution.

12.4.2 Accès à distance du site du Client par ENVEA

Pour permettre la réalisation de la Maintenance, le Client a l'obligation de mettre à disposition d'*ENVEA* un accès sécurisé à distance à son réseau, répondant aux caractéristiques définies dans les Conditions Particulières ou, à défaut, via une liaison de type VPN sécurisé.

12.4.3 Engagements du Client dans le cadre d'un service de Maintenance

Le service de Maintenance de la Solution Contractuelle fournie en Mode On Premise nécessitant une collaboration active entre les Parties, le Client devra :

- Laisser *ENVEA* accéder librement à tous les programmes et à tous les documents utiles à la réalisation de sa mission ;
- Désigner un Interlocuteur Privilégié habilité à émettre les demandes de Maintenance ;
- Assurer la présence d'un Interlocuteur Privilégié, parmi ceux habilités par le Client pendant toute la durée des interventions de Maintenance ;
- Se conformer exactement, lors de toute utilisation, aux instructions de mise en œuvre de la Solution Contractuelle et, le cas échéant, du Développement Spécifique ;
- Prendre toutes les mesures pour sauvegarder les fichiers et programmes, pendant la durée de l'intervention du service de Maintenance du Prestataire ;
- S'assurer que son personnel et ses collaborateurs, Utilisateurs Autorisés de la Solution Contractuelle, ont un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation conforme à la Documentation, incluant le cas échéant, de faire suivre, à ses frais, les formations spécifiques correspondant à la Solution Contractuelle avant toute utilisation de celle-ci.

with proof of delivery sent within 10 (*TEN*) days commencing receipt of such notification.

In any case, the Client is the guarantor of *ENVEA's* rights over the Contractual Solution and, consequently, remains solely liable with regard to *ENVEA* for any violations of the latter's rights that might be committed by the outsourced services manager or hosting service provider.

12.3 DATA SECURITY

The Client is solely responsible for the hosting, security and proper conservation of the Contractual Solution and Data from the moment the Contractual Solution is installed.

As such, the Client will carry out any necessary backups for the protection thereof.

12.4 SPECIFIC CONDITIONS REGARDING MAINTENANCE OF THE CONTRACTUAL SOLUTION SUPPLIED IN ON-PREMISES MODE

12.4.1 Limitation of Corrective Maintenance

Unless otherwise agreed by the Parties, ENVEA will not be required to carry out the Corrective Maintenance services provided in the Contract when:

- The Client has not implemented or does not implement the Contractual Solution updates, or no longer complies with the prerequisites;
- The Client has not implemented or does not implement the corrections transmitted by ENVEA in order to avoid reproduction of an Anomaly;
- The Client fails to adhere to the characteristics indicated in the Solution's Documentation or Specifications.

12.4.2 Remote access to the Client's site by ENVEA

To enable Maintenance to be carried out, the Client is obliged to provide ENVEA with secure remote access to their network that meets the characteristics laid out in the Special Terms and Conditions or, failing that, through a secure VPN type connection.

12.4.3 Client's commitments within the framework of a Maintenance service

As the Maintenance service for the Contractual Solution provided in On-Premises Mode requires active collaboration between the Parties, the Client must:

- Let *ENVEA* have free access to all the programs and documents required to carry out its mission;
- Appoint a Preferred Contact authorized to issue Maintenance requests;
- Ensure the presence of a Preferred Contact among those authorized by the Client throughout the duration of the Maintenance operations;
- At all times of use, precisely follow the implementation instructions for the Contractual Solution and, if applicable, the Specific Development;
- Take all necessary measures to back up files and programs during the Service Provider's Maintenance service;
- Ensure that their personnel and associates, Authorized Users of the Contractual Solution, have a sufficient level of knowledge and skill to use it in compliance with the Documentation, including if applicable, attending, at their

ENVEA sera dégagée de son obligation d'exécuter la prestation de Maintenance tant que le Client ne respectera pas les obligations spécifiques énumérées ci-dessus.

13. FOURNITURE DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE EN MODE SAAS

Les stipulations du présent article s'appliquent uniquement en cas de fourniture au Client de la Solution Contractuelle en Mode SaaS.

13.1 UTILISATION DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE ET DES SERVICES APPLICATIFS

Le Client s'engage à n'utiliser la Solution Contractuelle et les Services Applicatifs qu'en conformité avec ses besoins et la Documentation. En particulier, la licence d'utilisation de la Solution Contractuelle stipulée à l'article « *PROPRIETE INTELLECTUELLE* » n'est concédée que dans le but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de tout autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services Applicatifs conformément à leur destination, en Mode SaaS, via une connexion à un réseau de communications électroniques.

Hors les cas visés à l'article « *PROPRIETE INTELLECTUELLE* », le Client ne pourra en aucun cas mettre la Solution Contractuelle à la disposition d'un tiers et s'interdit toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation (sauf dans les cas et dans les conditions prévues à l'article « *INTEROPERABILITE / INTERFACE* ») ainsi que toute reproduction des éléments de la Solution.

13.2 DISPONIBILITE

Sans préjudice et sous réserve des stipulations de l'article « *GARANTIES* », la Solution Contractuelle est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

L'obligation de rendre la Solution Contractuelle accessible de manière continue constitue pour le Prestataire une obligation de moyens.

L'accès à la Solution Contractuelle pourra néanmoins être interrompu par le Prestataire lors des périodes de Maintenance programmées qui seront effectuées, dans toute la mesure du possible, entre 22:00 et 06:00, heure de Paris en FRANCE. Le Prestataire pourra effectuer des opérations de Maintenance programmées à d'autres horaires, sous réserve d'en informer préalablement le Client.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée si son serveur est indisponible pour des raisons de force majeure, incluant notamment la défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, la défaillance du réseau public des télécommunications, la perte de connectivité Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend le Prestataire.

13.3 SAUVEGARDE DES DONNEES

ENVEA s'engage à mettre en œuvre, et à maintenir pendant la durée du Contrat, les mesures de sauvegarde des Données spécifiées dans la Documentation et / ou les Conditions Particulières.

Le Prestataire n'assume toutefois aucune obligation d'archivage des Données.

cost, specific training courses corresponding to the Contractual Solution prior to any use of it.

ENVEA will be released from its obligation to perform the Maintenance service should the Client not comply with the specific obligations listed above.

13. SUPPLY OF THE CONTRACTUAL SOLUTION IN SAAS MODE

Stipulations in this clause only apply in the event of supply to the Client of the Solution in SaaS Mode.

13.1 USE OF THE CONTRACTUAL SOLUTION AND APPLICATION SERVICES

The Client undertakes to only use the Contractual Solution and Application Services in compliance with their needs and the Documentation. In particular, the user licence for the Contractual Solution stipulated in the clause "*INTELLECTUAL PROPERTY*" is only granted in the aim of allowing the Client to use the Services, and for no other purpose whatsoever.

The right of use means the right to represent and implement the Application Services in accordance with their purpose, in SaaS Mode, via a connection to an electronic communication network.

Except for cases referred to in the clause "*INTELLECTUAL PROPERTY*", the Client may under no circumstances make the Contractual Solution available to a third party and shall refrain from any adaptation, modification, translation, arrangement, dissemination, decompilation (except in cases and under the conditions set out in the clause *INTEROPERABILITY / INTERFACE*) as well as any reproduction of elements in the Solution.

13.2 AVAILABILITY

Without prejudice and subject to stipulations in the clause "*GUARANTEES*", the Contractual Solution is accessible 7 days a week and 24 hours a day.

The obligation to make the Contractual Solution continuously available constitutes an obligation of best endeavours for the Service Provider.

Access to the Contractual Solution may nevertheless be interrupted by the Service Provider during scheduled periods of Maintenance that will be carried out, insofar as is possible, between 10pm and 6am, Paris France time. The Service Provider will be able to carry out scheduled operations of Maintenance at other times, subject to informing the Client beforehand.

The Service Provider's liability will not be incurred if its server is unavailable for reasons of force majeure, especially including long-term failure of the public telecommunications network, the loss of Internet connection due to public and private operators upon whom the Service Provider depends.

13.3 DATA BACKUP

ENVEA undertakes to implement and maintain measures of Data backup specified in the Documentation and / or Special Conditions throughout the duration of the Contract.

However, the Service Provider does not assume any obligation of archiving Data.

13.4 SECURITE DES DONNEES

De manière générale, *ENVEA* s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de l'art, pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données ainsi que pour garantir la sécurité des accès aux systèmes d'information du Client.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions appropriées pour faire face à un éventuel dysfonctionnement de la Solution Contractuelle dans le cadre de son utilisation, en particulier par la mise en place de diagnostics d'incidents.

13.5 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de la fourniture de la Solution Contractuelle au Client, *ENVEA* est amenée à traiter des DCP relatives aux Utilisateurs, en tant « *RESPONSABLE DE TRAITEMENT* », au sens du RGPD.

Les conditions dans lesquelles *ENVEA* traite les DCP pour le compte du Client sont décrites dans la **Charte de Protection des Données à Caractère Personnel** d'*ENVEA*, accessible sur son site Internet.

13.6 REVERSIBILITE

ENVEA s'engage à conserver les Données et à les tenir à disposition du Client sous un format exploitable, pendant 60 (*SOIXANTE*) jours suivants le terme du Contrat.

Pendant cette durée, les stipulations pertinentes du Contrat survivront. Sauf stipulations contraires des Conditions Particulières, les Parties s'engagent à se rencontrer, à l'initiative de la Partie la plus diligente et dans les délais les plus brefs, afin de convenir des conditions opérationnelles et tarifaires, pour permettre au Client de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, l'administration des Données, en tenant compte de la nécessité de continuité de service.

Passé ce délai de 60 (*SOIXANTE*) jours les Données ne seront plus accessibles.

14. QUALIFICATIONS ET CONDITIONS D'UTILISATION DES DONNEES

14.1 DONNEES DU CLIENT

Les Parties conviennent que le Client a la qualité d'éditeur des Données saisies par un Utilisateur Autorisé et en assume donc l'entière responsabilité. Ces Données du Client demeurent la propriété du Client.

14.2 DONNEES DE MESURES

Les Parties conviennent que les Données de Mesures, issues d'un appareil de mesure (fabriquée ou non par ENVEA) agrégées via la Solution Contractuelle en Mode SaaS, peuvent être exploitées librement par ENVEA, sous réserve du respect de la confidentialité de l'identité du Client.

14.3 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (DCP)

De manière générale, les Parties s'engagent, s'agissant de la collecte et/ou du traitement et de la communication relative à des *DCP* à respecter la réglementation applicable au traitement desdites Données.
À ce titre, les Parties s'engagent à se conformer aux obligations leur incombant en vertu avec la loi française n°78-17, dite « *Informatique et libertés* », et le Règlement européen sur la Protection des Données n°2016/79 du 27 avril 2016 dit « *RGPD* ».

14.3.1 Dans le cadre des opérations de Maintenance de la Solution Contractuelle,

13.1 DATA SECURITY

Generally speaking, ENVEA undertakes to implement all technical means, in keeping with state-of-the-art practices, in order to maintain the integrity, security and confidentiality of the Data as well as ensuring the security of access to the Client's information systems.

It is the Client's responsibility to take all appropriate precautions in order to handle any malfunction of the Contractual Solution when being used, in particular by setting up incident diagnoses.

13.2 PERSONAL DATA

When supplying the Contractual Solution to the Client, ENVEA is required to process the personal data of Users as "*CONTROLLER*" within the meaning of the GDPR.

The conditions in which *ENVEA* processes personal data on behalf of the Client are described in *ENVEA's* **Personal Data Protection Charter,** which is accessible on its Internet website.

13.3 REVERSIBILITY

ENVEA undertakes to conserve the Data and keep it available to the Client in a usable format for a period of 60 (*SIXTY*) days according to the terms of the Contract.

Relevant stipulations in the Contract survive during this period. Except for stipulations contrary to the Special Terms and Conditions, at the instigation of either Party, the Parties undertake to meet as soon as possible in order to agree on the operational and pricing conditions so that the Client can resume Data administration, or have Data administration handled by a third party appointed by the latter, taking into account the necessity of ensuring continuity of service.

The Data will no longer be available after this period of 60 (*SIXTY*) days.

14. QUALIFICATIONS AND CONDITIONS REGARDING USE OF DATA

14.1 CLIENT'S DATA

The Parties agree that the Client is the publisher of Data entered by an Authorized User and, therefore, assumes full liability for it. The Client's Data remains the property of the Client.

14.2 MEASUREMENT DATA

The Parties agree that Measurement Data, from a measuring device (whether or not produced by ENVEA) aggregated through the Contractual Solution in SaaS Mode, may be freely used by ENVEA subject to respecting the confidentiality of the Client's identity.

14.3 PERSONAL DATA

Generally speaking, with regard to collection and / or processing and communication of Personal Data, the Parties undertake to comply with regulations applicable to processing the said Data.

As such, the Parties undertake to comply with the obligations incumbent upon them by virtue of the French Data Protection Act (loi française n°78-17, dite « *Informatique et libertés* ») and European General Data Protection Regulation n°2016/79 of 27 April 2016, referred to as "GDPR".

ENVEA sera amenée à traiter des DCP relatives aux Utilisateurs, en tant que « *SOUS-TRAITANT* », au sens du RGPD, le Client étant « *RESPONSABLE DU TRAITEMENT* » de ces DCP au sens du RGPD.

14.3.2 Dans le cadre d'un Contrat relatif à une Solution en Mode SaaS,

ENVEA s'engage ainsi à éditer une Solution conforme aux dispositions des textes susmentionnés. Elle confirme qu'elle met en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer la sécurité des DCP dans le cadre de sa prestation.

Le Client est en mesure de paramétrer la Solution Contractuelle afin de définir les DCP qu'il souhaite traiter. A ce titre, il s'engage donc à respecter le principe de la « *minimisation* » de la collecte, ce qui suppose qu'il s'engage à ne traiter que les Données strictement nécessaires à la réalisation de l'objectif qu'il se fixe et que la Solution lui permettra d'atteindre. Il s'engage en outre à respecter les principes relatifs au traitement des DCP, tels que définis à l'article 5 du *RGPD*.

Les conditions dans lesquelles *ENVEA* traite les DCP pour le compte du Client font l'objet d'un Contrat de Sous-traitance de Données à Caractère Personnel.

15. ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

15.1 EDITION D'UN AVOIR

Dans l'éventualité où *ENVEA* n'atteindrait pas les niveaux de service définis dans les Conditions Particulières, le Client bénéficiera d'un avoir sur le montant facturé au titre de l'Abonnement et/ou de l'hébergement dans la prochaine facture, sans qu'il ne puisse solliciter de résiliation du Contrat.

L'octroi d'un avoir aux termes du présent article « *ACCORD DE NIVEAUX DE SERVICE* » représente la seule compensation à laquelle le Client peut prétendre en cas de non-atteinte par *ENVEA* des niveaux de service et est libératoire de la responsabilité d'*ENVEA* à cet égard.

Toute réclamation au titre des niveaux de service devra s'effectuer par le Client via la Plateforme, selon les modalités définies à l'article « *CONDITIONS D'UTILISATION DE LA PLATEFORME* » et dans un délai maximum de 2 (*DEUX*) mois suivant l'incident.

ENVEA examinera toutes les informations raisonnablement mises à sa disposition pour déterminer si un avoir est dû.

15.2 EXCLUSIONS

Aucun avoir ne sera dû par *ENVEA* en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat ou si l'indisponibilité du Service Applicatif :

- Est due à un cas de force majeure ;
- Découle de l'utilisation de services, matériels ou logiciels non fournis par *ENVEA*, y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes découlant d'une bande passante insuffisante ou liés aux logiciels ou services de tiers ;
- Est due à l'utilisation de la Solution Contractuelle non conforme aux prérequis ou instructions et recommandations d'*ENVEA* ;
- Survient pendant ou dans le cadre de versions d'évaluation, pré-commerciales, bêta ou d'essai d'une Fonctionnalité de la Solution Contractuelle ;
- Est due à des actions non autorisées ou au manque d'action, le cas échéant, de la part d'un Utilisateur ou du Client ou l'un de

14.3.1 With regard to Maintenance operations for the Contractual Solution,

ENVEA will be required to process the Personal Data of Users, as "*PROCESSOR*", within the meaning of the GDPR, the Client being the "*CONTROLLER*" of this Personal Data within the meaning of the GDPR.

14.3.2 With regard to a Contract relating to a Solution in Saas Mode,

ENVEA thus undertakes to edit a Solution in compliance with provisions set out in the aforementioned laws. ENVEA confirms that it will set up technical and organisational measures ensuring the security of Personal Data as part of the service it provides.

The Client is able to configure the Contractual Solution in order to define the Personal Data they wish to process. As such, they undertake to adhere to the principle of "*minimisation*" when collecting Data, which implies that they will only process Data that is strictly necessary to achieving the objective they have set and that the Solution will enable them to achieve. Moreover, they undertake to adhere to the principles relating to processing Personal Data as defined in Article 5 of the *GDPR*.

The conditions in which ENVEA processes Personal Data on behalf of the Client are set out in a Personal Data Processing Subcontracting agreement.

15. SERVICE-LEVEL AGREEMENT (SLA)

15.1 ISSUING A CREDIT NOTE

Should *ENVEA* not reach the levels of service defined in the Special Terms and Conditions, the Client will receive credit on the amount invoiced for Subscription and/or hosting in the next invoice, without being able to seek termination of the Contract.

Granting a credit note under the terms of this "*SERVICE-LEVEL AGREEMENT*" clause represents the only compensation that the Client may claim in the event of levels of service not being met by *ENVEA* and shall release *ENVEA* from liability in this regard.

Any claim with regard to levels of service must be made by the Client through the Platform, according to the methods set out in the clause "*TERMS AND CONDITIONS OF USE FOR THE PLATFORM*" within a maximum period of 2 (*TWO*) months after the incident.

ENVEA will examine all the information reasonably made available in order to determine if a credit note is due.

15.2 EXCLUSIONS

No credit note will be due by *ENVEA* if the Client has not complied with their obligations under the Contract or if the unavailability of the Application Service:

- is due to force majeure ;
- stems from the use of services, equipment or software not supplied by ENVEA, including but not limited to, issues arising from insufficient bandwidth or connected to third-party software or services;
- is due to use of the Contractual Solution that is not compliant with prerequisites or *ENVEA's* instructions and recommendations;
- occurs during or as part of pre-commercial, beta evaluation versions or the trial of a Functionality of the Contractual Solution;

ses prestataires, ou de toute autre manière résultant du non-respect des pratiques de sécurité appropriées ;
- Résulte de saisies et/ou d'instructions erronées ;
- Est due à une utilisation non-contractuelle ;

16. SERVICES ASSOCIES

Les stipulations du présent article s'appliquent à la fourniture au Client des Services Associés.

16.1 REALISATION DE LIVRABLES

Tout Livrable fera l'objet des procédures de réception et d'acceptation décrites dans les Conditions Particulières.

Dans le cas où aucune procédure n'a été prévue dans les Conditions Particulières, le Livrable est réputé accepté par le Client soit expressément par écrit, soit tacitement, s'il n'émet aucune réserve par écrit dans les 5 (*CINQ*) jours ouvrés suivant sa livraison.

16.2 HEBERGEMENT

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution en Mode SaaS, le Prestataire s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement des Données, présentant les caractéristiques ci-après détaillées.
Pour cette prestation, *ENVEA* peut sous-traiter l'hébergement à un professionnel du métier de l'hébergement. Le Client accepte que *ENVEA* change de prestataire d'hébergement sans préavis, ni autorisation préalable, sous réserve de respecter les exigences légales européennes.
Le service d'hébergement comprend :
- La surveillance du serveur permettant d'héberger les Données conformément au Contrat ;
- La surveillance de l'accès à la Solution et aux Données hébergées.

16.3 SAUVEGARDES

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution en Mode SaaS, le Prestataire s'engage à assurer la sauvegarde des Données conformément aux stipulations contractuelles susvisées.

16.4 SUPPORT ET MAINTENANCE

Les services de support et Maintenance sont réalisés par *ENVEA* conformément aux stipulations contractuelles susvisées.

16.5 PERSONNEL D'ENVEA

Le personnel d'*ENVEA* affecté à la réalisation de tout ou partie des Services Associés reste placé sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire d'*ENVEA*.

Le personnel, les agents et/ou sous-traitants d'*ENVEA* ne pourront en aucun cas être assimilés juridiquement à un salarié du Client, aucune délégation d'autorité sur ces personnels, agents et/ou sous-traitants n'existant entre les Parties.

ENVEA s'efforce d'assurer la stabilité et la disponibilité de ses équipes pendant toute la durée d'exécution des Services Associés. Toutefois, les noms des collaborateurs d'*ENVEA*, éventuellement désignés dans les Conditions Particulières, sont donnés à titre indicatif.

Le cas échéant, le Client s'engage à fournir au personnel d'*ENVEA* (ou de ses sous-traitants) un accès suffisant, libre et sûr à ses installations pour permettre à *ENVEA* de remplir ses obligations.

Afin de permettre au Client de respecter ses obligations au titre de l'article D. 8222-5 du Code du travail, *ENVEA*, communiquera au Client qui en fait la demande, les documents suivants :

- is due to non-authorized actions or lack of action, if applicable, by a User or the Client or one of their service providers, or in any other way resulting from non-compliance with appropriate security practices;
- results from erroneous data input and/or instructions;
- is due to a non-contractual use.

16. RELATED SERVICES

Stipulations in this clause apply to the Related Services supplied to the Client.

16.1 PRODUCTION OF DELIVERABLES

Any Deliverable will be subject to the receipt and acceptance procedures described in the Special Terms and Conditions.

If no procedure has been set out in the Special Terms and Conditions, the Deliverable is considered to be accepted by the Client either expressly in writing, or tacitly, if no reservations have been made in writing within 5 (*FIVE*) working days following its delivery.

16.2 HOSTING

When the Solution is made available in SaaS Mode, the Service Provider undertakes to ensure that the Client receives a Data Hosting service with the features detailed below.
For this service, *ENVEA* may sub-contract hosting to a professional in the field of hosting. The Client accepts that *ENVEA* may change the hosting service provider without prior notice or authorization, subject to European legal requirements being observed.
The hosting service includes:
- Monitoring the server enabling Data to be hosted according to the Contract;
- Monitoring access to the Solution and the Data being hosted.

16.3 BACKUPS

When the Solution is made available in SaaS Mode, the Service Provider undertakes to ensure that the Data is backed up in accordance with the aforementioned contractual stipulations.

16.4 SUPPORT AND MAINTENANCE

Support and Maintenance services are carried out by *ENVEA* in accordance with the aforementioned contractual stipulations.

16.5 ENVEA'S PERSONNEL

ENVEA's personnel assigned to performing all or part of the Related Services remain under the sole hierarchical and disciplinary authority of *ENVEA*.

ENVEA's personnel, agents and/or sub-contractors may under no circumstances be legally considered as an employee of the Client, as no delegation of authority over such personnel, agents and/or sub-contracts exists between the Parties.

ENVEA will endeavour to ensure the stability and availability of its teams throughout the performance of the Related Services. However, the names of ENVEA's employees that may be given in the Special Terms and Conditions are not contractually binding.

If applicable, the Client undertakes to provide ENVEA's personnel (or its sub-contractors) sufficient free and safe access to its facilities to enable ENVEA to fulfil its obligations.

- L'attestation de fourniture de déclarations sociales datant de moins de 6 (*SIX*) mois émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations sociales incombant à *ENVEA* ;
- Une attestation sur l'honneur du dépôt auprès de l'administration fiscale, à la date de l'attestation, de l'ensemble des déclarations fiscales obligatoires ;
- Un extrait d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés.

16.6 FOURNITURE DE MOYENS LOGISTIQUES

Le Client s'engage à mettre en place les procédures adéquates de sauvegarde, de sécurité et de contrôle de virus sur les moyens informatiques qu'il met à la disposition d'*ENVEA* ou qui pourraient être affectés par les Services Associés.

Le Client accepte de fournir à *ENVEA* et ses préposés un espace de travail approprié ainsi que les autres moyens que le Prestataire pourrait raisonnablement demander pour l'exécution du Contrat, en particulier les équipements informatiques et autres moyens similaires pendant la durée d'exécution des Services.

16.7 RECOURS A UN TIERS

Si le Client utilise ou fournit à *ENVEA* des informations, une assistance ou des éléments de tiers, il s'assure au préalable qu'il a conclu avec ces tiers des Contrats permettant à *ENVEA* la fourniture des Services dans les termes du Contrat.

Sauf accord écrit contraire, le Client est responsable de la gestion des relations avec les tiers ainsi que de la qualité de leurs apports et de leur travail.

Sauf accord exprès contraire d'*ENVEA*, le Client est seul responsable de tout matériel informatique, logiciel ou équipement de communications de tiers utilisés en relation avec la fourniture des Services.

17. PROPRIETE INTELLECTUELLE

17.1 LICENCE D'UTILISATION DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE

ENVEA concède au Client un droit non exclusif et non cessible d'utilisation de la Solution Contractuelle, dans les termes définis dans les Conditions Particulières, pendant toute la durée du Contrat.

Le droit d'utilisation concédé aux termes du présent article « *LICENCE D'UTILISATION DE LA SOLUTION CONTRACTUELLE* » est personnel et non-transférable.

17.2 DROITS D'ENVEA SUR LA SOLUTION CONTRACTUELLE

ENVEA conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle de la Solution Contractuelle ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant.

La concession du droit d'utilisation au profit du Client n'entraînant aucun transfert du droit de propriété, celui-ci s'interdit de :

- Utiliser, télécharger, copier, altérer, modifier, adapter, supprimer, distribuer, transmettre, diffuser, vendre, louer, prêter, transférer, concéder, sous-licencier ou exploiter la Solution Contractuelle, en tout ou partie, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit, à d'autres fins que celles strictement prévues au sein du présent Contrat ;
- Reconstituer la logique de la Solution Contractuelle, la décompiler (hors dans les cas et les conditions prévus à l'article « *Interopérabilité / Interface* ») ou la désassembler ou

In order to enable the Client to comply with their obligations under Article D. 8222-5 of the Labour Code, ENVEA will provide the Client, upon their request, with the following documents:

- an attestation certifying the submission of social declarations dated within 6 (*SIX*) months issued by the social welfare entity responsible for collecting social security contributions incumbent upon ENVEA;
- a sworn statement with regard to the filing, as at the date of the statement, of all mandatory fiscal declarations to the tax administration authorities,
- an extract from the Trade and Company Register certifying the company's registration.

16.6 PROVISION OF LOGISTICAL MEANS

The Client undertakes to set up adequate backup, security and anti-virus procedures on the computer facilities that they make available to ENVEA or which might be affected by the Related Services.

The Client agrees to provide ENVEA and its agents with an appropriate work space as well as any other means that the Service Provider might reasonably request for performance of the Contract, particularly computer equipment and other similar means throughout performance of the Services.

16.7 CALLING UPON A THIRD PARTY

If the Client uses, or provides ENVEA with, information, assistance or elements from a third party, they will first enter Contracts with such third parties enabling ENVEA to provide Services under the terms of the Contract.

Unless otherwise agreed in writing, the Client is responsible for the management of relations with third parties and also for the quality of their contributions and work.

Unless expressly agreed to the contrary by ENVEA, the Client is solely responsible for any third party's computer hardware, software and communications equipment used in relation to the provision of Services.

17. INTELLECTUAL PROPERTY

17.1 USER LICENCE FOR THE CONTRACTUAL SOLUTION

ENVEA grants the Client a non-exclusive and non-transferable right to use the Contractual Solution, under the terms set out in the Special Terms and Conditions, throughout the duration of the Contract.

The right of use granted under the terms of this clause, "*USER LICENCE FOR THE CONTRACTUAL SOLUTION*", is personal and may not be transferred.

17.2 ENVEA'S RIGHTS OVER THE CONTRACTUAL SOLUTION

As right-holder, *ENVEA* retains the intellectual property rights over the Contractual Solution as well as any prerogatives relating thereto.

Granting the right of use does not entail any transfer of ownership to the Client, who will refrain from:

- Using, downloading, copying, altering, modifying, adapting, deleting, distributing, transmitting, disseminating, selling, leasing, lending, transferring, assigning, sub-licensing or operating the Contractual Solution, in whole or in part, by any means and in any form whatsoever for any other purposes than those strictly set out in this Contract;

de contourner les obstacles techniques qu'elle contient, sauf dans la mesure où ces opérations seraient permises par des dispositions légales d'ordre public, applicables nonobstant les présentes limitations, et pour les stricts besoins desdites opérations ;

- Permettre l'accès à la Solution Contractuelle à toute personne autre que les Utilisateurs Autorisés, le Client reconnaissant à ce titre être responsable de la maitrise de ses moyens d'accès à la Solution Contractuelle ;
- Supprimer ou modifier la marque, le logo ou tout autre signe distinctif d'*ENVEA* ou de la marque de la Solution ;
- Utiliser la Solution Contractuelle d'une quelconque manière qui soit interdite par toute loi, réglementation ou décision ou décret ou en violation des droits d'autrui.
- Reproduire la Documentation, ainsi que l'ensemble des supports édités par *ENVEA*.

Le Client s'engage en outre à prendre à l'égard de son personnel et de tout tiers qu'il sollicite toutes mesures utiles d'information relative aux engagements susvisés et de prévention.

17.3 PROPRIETE ET DROITS D'AUTEUR RELATIFS AUX LIVRABLES

Les présentes stipulations s'appliquent uniquement dans l'hypothèse où il est prévu dans les Conditions Particulières, au titre de Services Associés, la réalisation de Livrables par ENVEA.

17.3.1 Principe

Dans la mesure où les Livrables sont réalisés par *ENVEA* en vue de la fourniture de la Solution Contractuelle au Client, *ENVEA* demeure titulaire de l'ensemble des droits attachés auxdits Livrables.

Le cas échéant, *ENVEA* concède au Client un droit non exclusif et non cessible d'utilisation des Livrables aux seules fins de permettre l'utilisation de la Solution Contractuelle. Un tel droit est limité à la durée du Contrat.

17.3.2 Exception

Par dérogation aux stipulations qui précèdent, *ENVEA* cède au Client, pour la durée des droits d'auteur, l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle sur les seuls Livrables identifiés comme « *Livrables Client* » dans les Conditions Particulières.

Il est entendu que la cession prévue au présent article ne couvre pas les éléments ou logiciels (écrits ou lisibles sur machine) incorporés dans les Livrables Client et qui font l'objet de droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle existant préalablement au Contrat ou indépendamment de celui-ci, ni leurs modifications ultérieures. De tels éléments ou logiciels demeurent la propriété d'*ENVEA*, ou du tiers titulaire des droits.

Il est expressément convenu que, conformément aux articles L.131.4 1° à 4° du Code de la Propriété Intellectuelle, la rémunération de la cession définie ci-dessus est forfaitaire et incluse dans le prix correspondant à la réalisation du Livrable Client indiqué dans les Conditions Particulières.

La cession au Client des droits d'*ENVEA* sur les Livrables Client aura lieu et sera effective après complet paiement par le Client du prix correspondant à la réalisation du Livrable Client indiqué dans les Conditions Particulières.

Nonobstant la présente cession, *ENVEA* ne pourra se voir empêchée ou limitée dans l'utilisation de toutes techniques, idées,

- Reverse engineering the Contractual Solution, decompiling it (apart from under circumstances and conditions provided in the clause "*Interoperability / Interface*") or disassembling it or working around the technical obstacles that it contains, except insofar as these operations are allowed by legal provisions of public order that are applicable notwithstanding these limitations, and strictly for the needs of the said operations;
- Allowing access to the Contractual Solution to any person other than the Authorized Users, the Client acknowledging in this regard that they are responsible for controlling their means of access to the Contractual Solution;
- Deleting or modifying the *ENVEA* brand name, logo or any other distinctive sign, or the Solution's trademark;
- Using the Contractual Solution in any way whatsoever that is prohibited by any law, regulation or ruling or decree or in violation of another person's rights;
- Reproducing the Documentation or media published by ENVEA.

Moreover, the Client undertakes to duly advise their personnel and any third party they may call upon, of any relevant information relating to the abovementioned undertakings and preventive measures.

17.3 OWNERSHIP AND COPYRIGHT RELATING TO DELIVERABLES

These stipulations only apply if provision is made in the Special Terms and Conditions for the production of Deliverables by ENVEA with regard to Related Services.

17.3.1 Principle

Insofar as the Deliverables are produced by ENVEA with regard to supplying the Contractual Solution to the Client, ENVEA retains all rights attached to the said Deliverables.

If applicable, *ENVEA* grants the Client a non-exclusive and non-transferrable right to use the Deliverables for the sole purposes of enabling the Contractual Solution to be used. Such a right is limited to the duration of the Contract.

17.3.2 Exception

As an exception to the previous stipulations, ENVEA assigns to the Client, for the duration of the copyright, all intellectual property rights solely for the Deliverables identified as "*Client Deliverables*" in the Special Terms and Conditions.

It is understood that the transfer set out in this clause does not cover elements or software (written or machine readable) incorporated in the Client Deliverables and which are subject to copyright and other intellectual property rights existing prior to the Contract or independently from it, nor does it cover any subsequent modifications thereto. Such elements or software programs remain the property of ENVEA, or the third-party rights holder.

It is expressly agreed that, pursuant to Articles L.131.4 1° to 4° of the Intellectual Property Code, remuneration for the transfer defined above is a set amount and included in the price corresponding to the production of the Client Deliverable indicated in the Special Terms and Conditions.

Transfer to the Client of ENVEA's rights over the Client Deliverables will take place and enter into effect after full payment

concepts ou savoir-faire se rapportant aux activités commerciales d'*ENVEA*.

18. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

18.1 *PRIX*

Le Client s'engage à verser à *ENVEA* les sommes prévues dans les Conditions Particulières.

Les prix et frais sont indiqués hors taxes. Le Client s'engage à payer toutes taxes, contributions ou droits qu'*ENVEA* serait tenue, légalement ou réglementairement, d'inclure dans ses factures, à l'exclusion de ceux qui seraient calculés sur le revenu net d'*ENVEA*, ou à fournir le document d'exonération, pour toute transaction effectuée au titre du présent Contrat.

Les prix des Services s'entendent hors frais de déplacements de séjour, de repas ou autres frais raisonnables exposés par *ENVEA* en relation avec la fourniture des Services. Lesdits frais seront facturés au réel ou selon la grille tarifaire en vigueur ou selon les tarifs précisés dans les Conditions Particulières.

18.2 *PRIX DE L'HEBERGEMENT*

Le prix de l'hébergement est dû à compter de la date de livraison du service.

Le prix est dû pour toute année calendaire commencée et est facturé selon l'échéancier prévu dans les Conditions Particulières.

18.3 *FACTURATION*

Les sommes dues par le Client, afférentes à la fourniture de la Solution Contractuelle, aux Services Applicatifs et aux Services Associés sont facturées selon les modalités indiquées dans les Conditions Particulières.

Sauf notification contraire écrite du Client à *ENVEA*, les factures seront envoyées à l'adresse du Client figurant dans les Conditions Particulières.

Sauf mention contraire dans les Conditions Particulières, les factures émises au titre du Contrat sont réglées dans un délai maximum de 30 (*TRENTE*) jours, fin de mois date d'émission de la facture**.**

Tout retard de paiement d'une quelconque facture fait courir, de plein droit, des intérêts de retard ; le taux d'intérêt pour retard de paiement est fixé a minima à 3 fois le taux d'intérêt légal ou au taux de la BCE majoré de 10 points, le plus important des deux taux étant retenu, à compter de la date d'échéance mentionnée sur la facture impayée jusqu'au règlement effectif et intégral. Les pénalités sont calculées sur le montant TTC de la somme restant due, et courent à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

En outre, une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros, par facture impayée sera due au titre des frais de recouvrement.

19. GARANTIES

19.1 *CONTREFAÇON ET GARANTIE CONTRE LES TIERS*

ENVEA déclare que, à sa connaissance :

- Elle est la seule détentrice de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur la Solution et les Livrables ;
- La Solution ne fait l'objet, à la date de signature du Contrat, d'aucune action de la part d'un tiers contestant les droits d'*ENVEA*.

by the Client of the price corresponding to the production of the Client Deliverable indicated in the Special Terms and Conditions.

Notwithstanding this transfer, ENVEA may not be prevented or limited in its use of any techniques, ideas, concepts or know-how relating to ENVEA's commercial activities.

18. PRICE AND MEANS OF PAYMENT

18.1 *PRICE*

The Client undertakes to pay ENVEA the amounts set out in the Special Terms and Conditions.

The price and costs are given before tax. The Client undertakes to pay all taxes, contributions or fees that ENVEA is legally or statutorily obliged to include in its invoices, to the exclusion of those calculated on ENVEA's net revenue, or to provide the exemption document, for any transaction made within the scope of this Contract.

Prices for Services is understood to be before costs for travel, accommodation, meals and other costs reasonably incurred by ENVEA when providing the Services. These costs will be invoiced at the actual price or according to a cost schedule in effect or the rates detailed in the Special Terms and Conditions.

18.2 *HOSTING COSTS*

Hosting costs are due commencing the date on which the service is delivered.

The price is due for the whole calendar year begun and is invoiced according to a schedule provided in the Special Terms and Conditions.

18.3 *INVOICING*

Sums due by the Client, relating to supplying the Contractual Solution, Application Services and Related Services are invoiced according to the terms indicated in the Special Terms and Conditions.

Unless *ENVEA* is notified in writing to the contrary by the Client, invoices will be sent to the Client's address given in the Special Terms and Conditions.

Unless mentioned otherwise in the Special Terms and Conditions, invoices issued with regard to the Contract are to be paid within a maximum period of 30 (*THIRTY*) days after the end of the month in which the invoice is issued.

The late payment of any invoice will automatically incur late payment interest. The interest rate for late payment is set to at least 3 times the legal rate of interest or the ECB rate increased by 10 points, the highest of the two rates being applied, commencing the due date mentioned in the outstanding invoice until the effective date of full payment. Penalties are calculated on the outstanding amount including tax, and accrue from the due date without any prior formal notice being necessary.

In addition, flat-rate compensation in the sum of forty (40) Euros per unpaid invoice will be due for recovery costs.

19. GUARANTEES

19.1 *COUNTERFEIT AND GUARANTEE AGAINST THIRD PARTIES*

ENVEA declares that, to its best knowledge:

- It is the sole holder of all the intellectual property rights for the Solution and Deliverables ;

Dans l'éventualité où un tiers alléguerait que la Solution ou les Livrables fournis au titre du Contrat constituent une contrefaçon de ses brevets ou de ses droits d'auteur, *ENVEA* assurera à ses frais la défense du Client contre de telles allégations, et prendra à sa charge tous les dommages et intérêts ainsi que les frais et dépens auxquels le Client serait éventuellement condamné sur la base d'une telle allégation, par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, sous réserve que le Client :

- Notifie sans délai cette allégation par écrit à *ENVEA* ;

  ET
- Coopère pleinement avec *ENVEA* dans la conduite du procès ;

  ET
- Laisse à *ENVEA* le contrôle de la défense et de toute négociation en vue d'un règlement amiable.

Si Client telle allégation se produit, ou apparaît comme probable, le CLIENT accepte que *ENVEA*, au choix de cette dernière :

- Soit obtienne pour le Client la possibilité de continuer à utiliser la Solution Contractuelle ou le Livrable concerné ;
- Soit procède à la modification de la ou des versions de l'œuvre de l'esprit et/ou logiciel en cause de façon à éviter ladite contrefaçon, sans que cela n'affecte substantiellement les résultats, performances et garanties de la Solution Contractuelle ou du Livrable concerné ;
- Soit, pour un Livrable, procède au remplacement par un autre Livrable qui est au moins fonctionnellement équivalent.

Si *ENVEA* juge qu'aucune de ces mesures n'est raisonnablement possible, le Client s'engage, sur la demande écrite d'*ENVEA* :

- Si les allégations concernent la Solution Contractuelle : à cesser de l'utiliser dès réception de la demande d'*ENVEA* ; cette dernière remboursera alors le Client, *prorata temporis*, des sommes que ce dernier a versé d'avance pour l'utilisation de la Solution Contractuelle ;
- Si les allégations concernent un Livrable : à restituer ledit Livrable à *ENVEA* ; cette dernière remboursera alors le Client des sommes payées pour le Livrable concerné.

Les stipulations du présent article constituent l'intégralité de la responsabilité d'*ENVEA* à l'égard du Client pour toute réclamation relative à l'atteinte au droit de propriété intellectuelle d'un tiers et du montant de l'indemnité pouvant être sollicitée par le Client.

19.2 EXCLUSIONS DE GARANTIE CONCERNANT LA SOLUTION CONTRACTUELLE

Compte tenu de la haute technicité de tout programme informatique, le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement sans Anomalie, ni un fonctionnement ininterrompu de la Solution Contractuelle.

En outre, la garantie est exclusive de tout autre engagement, notamment de toute garantie de résultat quant à la satisfaction du Client à d'éventuelles exigences de performance et de ses attentes sur le plan opérationnel ou fonctionnel autres que celles décrites dans la Documentation.

19.3 GARANTIES CONCERNANT LES SERVICES ASSOCIES

ENVEA s'engage à fournir chaque Service Associé avec soin et diligence, de manière professionnelle et conformément au descriptif dudit Service Associé figurant les Conditions Particulières.

- At the date of signing the Contract, the Solution is not the subject of any legal action contesting ENVEA's rights brought by a third party.

Should a third party allege that the Solution and/or Deliverables provided under the Contract are a counterfeit of its patents and copyright, ENVEA will, at its own cost, defend the Client against such allegations and bear all the damages, fees and costs to which the Client might be sentenced to pay on the basis of such an allegation in a court ruling with the authority of res judicata, subject to the Client:

- Promptly informing ENVEA in writing of this allegation,

  AND
- Fully cooperating with ENVEA during the legal action;

  AND
- Leaving ENVEA in charge of the defence and any negotiation of a mutually-agreed settlement.

If such an allegation occurs, or appears likely to occur, the Client accepts that ENVEA choses:

- Either to obtain the possibility for the Client to continue to use the Contractual Solution or Deliverable concerned;
- Or to carry out a modification of the intellectual work and/or software program in question in order to avoid the said counterfeit, without this substantially affecting the results, performance and guarantees of the Contractual Solution of Deliverable concerned ;
- Or, with regard to a Deliverable, make a replacement with another Deliverable that is at least the functional equivalent.

If *ENVEA* considers that none of these measures is reasonably possible, the Client undertakes, upon *ENVEA's* written request, to do the following:

- If the allegations concern the Contractual Solution: to stop using it upon receiving the request from ENVEA, who will then reimburse the Client *prorata temporis* for the amount that the latter paid in advance for use of the Contractual Solution;
- If the allegations concern a Deliverable: to restore the said Deliverable to ENVEA, who will then reimburse the Client for the amount paid for the Deliverable concerned.

The stipulations in this clause constitute ENVEA's entire liability with regard to the Client for any claim relating to the infringement of a third party's intellectual property right and the amount of compensation that can be sought by the Client.

19.2 EXCLUSIONS FROM THE GUARANTEE REGARDING THE CONTRACTUAL SOLUTION

Given the highly technical nature of any computing program, the Service Provider does not guarantee Anomaly-free functioning or uninterrupted functioning of the Contractual Solution.

Moreover, the guarantee is exclusive of any other commitment, especially any guarantee of result as to the Client's satisfaction of any performance requirements and expectations of an operational or functional nature, other than those described in the Documentation.

19.3 GUARANTEES REGARDING RELATED SERVICES

ENVEA undertakes to supply each Related Service with professional care and diligence, pursuant to the description of the

ENVEA livrera un Livrable conforme aux Spécifications dudit Livrable figurant dans les Conditions Particulières.

Il est convenu entre les Parties que le Livrable est accepté par le Client soit expressément par écrit, soit tacitement, s'il n'émet aucune réserve par écrit dans les 5 (*CINQ*) jours ouvrés suivant sa livraison.

ENVEA ne garantit pas qu'un Livrable et les Services Associés sont exempts de vices, de défauts de confection ou d'erreurs.

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, cette garantie est la seule garantie relative aux Services Associés et Livrables dont bénéficie le Client. Elle remplace toutes autres garanties ou conditions implicites.

20. RESPONSABILITE

ENVEA sera responsable vis-à-vis du Client de tout préjudice résultant d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations contractuelles, dans les limites et sous réserve des exclusions prévues au présent article.

20.1 LIMITATION DE RESPONSABILITE

Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre *ENVEA*, cette dernière ne sera responsable qu'à concurrence :

- Des paiements mentionnés à l'article *« Contrefaçon et garantie contre les tiers » ;*
- Pour tout autre dommage direct :
  - *i)* En cas d'indisponibilité de la Solution ou des Services Applicatifs : le montant des avoirs versés par *ENVEA* conformément à l'article « *Niveaux de service* » ;

  Ou

  - *ii)* Du montant des éventuelles pénalités prévues dans les Conditions Particulières pour l'inexécution de la prestation en cause, de telles pénalités étant libératoires ;

  Ou

  - *iii)* Dans les autres cas : le montant effectivement payé par le Client en contrepartie de la prestation en cause.

20.2 EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE

Quelles que soient les circonstances, *ENVEA* et ses sous-traitants ne seront en aucun cas responsables envers le Client :

- De la perte ou de la détérioration des Données ou enregistrements du Client lorsque la Solution est fournie en Mode On Premise ;
- Des dommages indirects, même si *ENVEA* a été informée de leur possible survenance. A ce titre, les Parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (par exemple perte de bénéfices ou d'économies, perte de commandes ou trouble commercial quelconque, dommages consécutifs à une interruption totale ou partielle d'activité), constitue un dommage indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

La responsabilité d'*ENVEA* ne pourra pas être engagée par le Client pour toute réclamation relative à :

- Tout élément fourni par le Client lui-même et qui est incorporé dans un Livrable ;
- Toute modification apportée par le Client à un Livrable ;

said Related Service as detailed in the Special Terms and Conditions.

ENVEA will deliver a Deliverable pursuant to Specifications of the said Deliverable as detailed in the Special Terms and Conditions.

It is agreed between the Parties that the Deliverable is accepted by the Client either expressly in writing, or tacitly, if no reservations have been made in writing within 5 (*FIVE*) working days following its delivery.

ENVEA does not guarantee that a Deliverable and the Related Services are free from defects, manufacturing flaws or errors.

Unless stipulated to the contrary in the Special Terms and Conditions, this guarantee is the Client's only guarantee for the Related Services and Deliverables. It replaces any other implied guarantees or conditions.

20. LIABILITY

ENVEA will be liable to the Client for any prejudice resulting from the breach of any one of its contractual obligations, within the limits and subject to the exclusions set out in this clause.

20.1 LIMITATION OF LIABILITY

Regardless of the nature, basis and forms of the action brought against ENVEA, the latter will only be liable up to:

- The payments mentioned in the clause "*Counterfeit and Guarantee against Third Parties*"*;*
- With regard to any other direct damage:
  - *i)* In the event of the Solution or Application Services being unavailable: the amount of credit notes paid by ENVEA pursuant to the "*Service Level Agreement*" clause;

  Or

  - *ii)* the amount of any penalties provided in the Special Terms and Conditions for the non-performance of the service in question, such penalties giving full discharge;

  Or

  - *iii)* In other cases: the amount effectively paid by the Client in consideration for the service in question.

20.2 EXCLUSIONS OF LIABILITY

Whatever the circumstances, *ENVEA* and its sub-contractors will not in any way be liable to the Client:

- For the loss or deterioration of the Client's Data or records when the Solution is supplied in On-Premises Mode;
- Indirect damages, even if ENVEA has been informed of their possible occurrence. As such, the Parties expressly agree that any financial or commercial prejudice (for example, loss of profits or savings, loss of orders or any commercial disturbance, damage following a total or partial interruption of activity), constitutes indirect damage and, consequently, does not give entitlement to redress.

ENVEA may not be held liable by the Client for any claim relating to:

- La combinaison, la mise en œuvre ou l'utilisation d'un Livrable avec d'autres produits, Données ou dispositifs non fournis par *ENVEA*.

20.3 RESPONSABILITE DES SOUS-TRAITANTS

Les exclusions et limitations de responsabilité prévues au présent article s'appliquent également aux sous-traitants d'*ENVEA* et représente les montants maximums de l'indemnisation à laquelle le Client pourra prétendre à l'encontre, collectivement, d'*ENVEA* et ses sous-traitants.

21. AUDITS

ENVEA pourra procéder par elle-même, ou par un tiers qu'elle aura habilité à cet effet, à des contrôles dans les locaux du Client, afin de vérifier la Volumétrie d'Utilisation et, l'absence de contournement par le CLIENT des bases de calcul de l'Abonnement, ou de tout autre élément du prix, définies au Contrat.

A ce titre, *ENVEA*, si elle a recours à un tiers, désignera un auditeur indépendant qui sera soumis à une obligation de confidentialité.

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi et sans réserve avec *ENVEA* ou tout auditeur tiers ainsi désigné. Ainsi, le Client facilitera notamment l'accès des auditeurs à tout document ou information ou autre élément utile au bon déroulement de la mission d'audit et lui facilitera sa mission en particulier en répondant à toute question et en lui accordant l'accès à tous les outils et moyens nécessaires à l'audit.

Le Client s'engage à permettre l'accès, par les auditeurs, au lieu et terminaux depuis lesquels l'accès à la Solution Contractuelle s'effectue, aux fins de vérification de la Volumétrie d'Utilisation.

Un exemplaire du rapport d'audit sera remis au Client et sera examiné conjointement par les Parties à la demande de l'une ou l'autre, les Parties s'engageant alors à se rencontrer rapidement à cet effet.

22. ASSURANCE

Les Parties s'engagent à souscrire, auprès de toute compagnie d'assurance notoire de leur choix, une assurance de nature à garantir l'ensemble des risques afférents au Contrat.

Chaque Partie remettra une copie des attestations d'assurances souscrites à la demande de l'autre Partie.

23. CONFIDENTIALITE

Aucune des Parties ne pourra révéler à un tiers, sauf autorisation préalable écrite de l'autre Partie, toute Information Confidentielle reçue, en conséquence de ou en relation avec, la réception ou la fourniture des Services. Les Parties conviennent que toute Information Confidentielle reçue de l'autre Partie ne sera utilisée que pour fournir ou recevoir les Services au titre du Contrat ou tout autre Contrat entre les Parties.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations suivantes :

- Qui sont généralement accessibles au public ainsi que celles qui le deviennent, autrement qu'à la suite d'une violation du présent article ;
- Sont obtenues de tiers sans être soumises à une obligation de confidentialité ;
- Any element supplied by the Client themselves and which is incorporated in a Deliverable;
- Any modification made by the Client to a Deliverable;
- The combination, implementation or use of a Deliverable with other products, Data or devices not supplied by ENVEA.

20.3 SUB-CONTRACTORS' LIABILITY

Exclusions and limitations of liability set out in this clause also apply to ENVEA's sub-contractors and represent the maximum amounts of compensation that the Client may claim against ENVEA and its sub-contractors collectively.

21. AUDITS

ENVEA may carry out, itself or through a duly-authorized third party, audits on the Clients premises in order to verify the Volume of Use and absence of any circumvention by the Client of the bases of calculation for the Subscription, or any other price component defined in the Contract.

As such, if ENVEA calls upon a third party, it will appoint an independent auditor who will be bound by an obligation of confidentiality.

The Client undertakes to collaborate in good faith and without reservation with ENVEA or any duly appointed third-party auditor. Consequently, the Client will especially facilitate the auditors' access to any document, information or other element useful to the effective implementation of the audit mission and expedite this mission particularly by replying to any question and providing access to all tools and means necessary for the audit.

The Client undertakes to allow access by the auditors to the place and terminals from which access to the Contractual Solution is made, for the purposes of verifying the Volume of Use.

A copy of the audit report will be handed to the Client and will be examined jointly by the Parties at the request of one or other of them. The Parties undertake to meet as quickly as possible for this purpose.

22. INSURANCE

The Parties undertake to take out insurance to guarantee all the risks relating to the Contract and to do so with any reputable insurance company of their choice.

Each Party will provide a copy of the certificates of insurance at the request of the other Party.

23. CONFIDENTIALITY

Unless prior authorization is given in writing by the other Party, none of the Parties may reveal to a third party any Confidential Information received because of or in relation to receiving or supplying the Services. The Parties agree that any Confidential Information received by the other Party will only be used to provide or receive the Services within the scope of the Contract or any other contract between the Parties.

The obligation of confidentiality does not apply to the following:

- Sont ou ont été, développées de manière indépendante par la Partie réceptrice de l'information ou étaient connues par cette dernière avant leur réception ;
- Sont généralement connues ou facilement vérifiables par des tiers ayant des compétences ordinaires en informatique, conception de programmes, programmation, ou dans le domaine d'activités du Client ;
- Aux Données de Mesures.

Les Informations Confidentielles divulguées dans le cadre du présent Contrat sont soumises aux stipulations du présent article, tant que leur caractère confidentiel persiste, même au-delà du terme du Contrat.

Nonobstant les stipulations ci-dessus, chaque Partie sera en droit de divulguer toute Information Confidentielle de l'autre Partie à ses assureurs ou à ses conseils juridiques, ou, si cela a été ordonné par un tribunal compétent, une autorité administrative ou une autorité de tutelle ou lorsque que la loi l'y oblige.

Nonobstant toute stipulation contraire, *ENVEA* peut divulguer toute Information Confidentielle définie dans le présent article à un tiers si cela est nécessaire à la prestation des Services, pour autant que ce tiers accepte d'être lié par une obligation de confidentialité similaire. *ENVEA* pourra également conserver les documents de travail sous forme imprimée et électronique pour son usage interne.

Le Contrat est strictement confidentiel et ne pourra être divulgué à un tiers par l'une des Parties sans l'approbation préalable de l'autre Partie.

Par exception au paragraphe précédent, chacune des Parties est autorisée à mentionner le nom de l'autre Partie et, le cas échéant, le logo de sa marque ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du Contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention des prospects et de la Clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

24. FORCE MAJEURE

24.1 DEFINITION DES CAS DES FORCE MAJEURE

Les Parties conviennent de considérer comme cas de force majeure, les événements suivants :

- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à la Partie concernée,
- Les épidémies, tremblements de terre, tempêtes, inondations, incendies, explosions,
- Les guerres déclarées ou non, blocus ou embargos, émeutes, restrictions ou interdictions gouvernementales,
- Les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit,
- Les blocages des télécommunications y compris les réseaux Internet ;
- Tout autre évènement qui est considéré comme un cas de force majeure au sens du droit français et de la jurisprudence des juridictions françaises.

- Information generally accessible to the public and which becomes available to the public, other than through the infringement of this clause;
- Information obtained from a third party without being subject to an obligation of confidentiality;
- Information that is or was developed independently by the recipient Party or was known by the latter prior to receiving it;
- Information that is generally known or can be easily verified by third parties with ordinary skills in information technology, program design, programming or in the Client's field of activities;
- Information in Measurement Data.

Confidential Information divulged within the scope of this Contract is subject to the stipulations of this clause, while its confidential nature persists, even beyond the end of the Contract.

Notwithstanding the above stipulations, each Party will be entitled to divulge any Confidential Information of the other Party to their insurers and legal advisors or, if ordered to do so by a competent court, to an administrative authority or regulatory authority or when the law so requires.

Notwithstanding any stipulation to the contrary, *ENVEA* may divulge any Confidential Information defined in this clause to a third party if required for providing the Service, so long as this third party accepts being bound by a similar obligation of confidentiality. *ENVEA* may also conserve working documents in printed and electronic format for internal use.

The Contract is strictly confidential and may not be divulged to a third party by one of the Parties without the other Party's prior approval.

As an exception to the previous paragraph, each of the Parties is authorized to mention the name of the other Party and, if applicable, their brand logo and an objective description of the type of services provided, purpose of the Contact in its lists of references and propositions for the attention of potential clients and customer base, interviews with third parties, communications to their personnel, internal provisional management documents, annual reports to shareholders and if so required by statutory, regulatory or accounting provisions.

24. FORCE MAJEURE

24.1 DEFINITION OF FORCE MAJEURE SITUATIONS

The Parties agree to consider the following events as force majeure situations:

- Total or partial strikes whether internal or external to the Party concerned,
- Epidemics, earthquakes, storms, floods, fire, explosions,
- Declared or undeclared wars, blockades or embargoes, riots, government-imposed restrictions or prohibitions,
- Interruptions to means of transport or supply regardless of the reason,

24.2 CONSEQUENCES DE LA FORCE MAJEURE

Si l'exécution par le Prestataire ou le Client de leurs obligations telles que prévues au titre du Contrat est retardée ou empêchée, en tout ou partie, du fait de la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini au présent article, la Partie ainsi empêchée sera exonérée, excusée et déchargée de l'exécution de ses obligations, dans la mesure où elle est compromise ou empêchée de ce fait, sans encourir la moindre responsabilité.

La Partie ainsi empêchée s'engage toutefois à notifier à l'autre Partie la survenance d'un cas de force majeure dans un délai de 3 (*TROIS*) jours à compter de la survenance d'un tel événement. La Partie affectée notifiera à l'autre Partie la fin du cas de force majeure dans un délai de 3 (*TROIS*) jours à la date de laquelle l'évènement concerné prend fin.

Dans l'éventualité où l'une des Parties serait empêchée d'exécuter ses obligations du fait d'un cas de force majeure, au-delà d'une durée de 20 (*VINGT*) jours ouvrés, le Contrat pourrait être résilié de plein droit par chacune des Parties, par notification à l'autre Partie.

25. RESILIATION

25.1 RESILIATION POUR FAUTE DE L'AUTRE PARTIE

Sans préjudice de l'exercice de toutes autres actions et droits dont chacune des Parties disposerait, le Contrat pourra être résilié de plein droit, sur notification écrite en recommandé avec accusé de réception et sans l'accomplissement de quelque autre formalité, comme suit, par la Partie non défaillante :

- Immédiatement en cas de manquement de l'autre Partie aux stipulations des articles « *Obligation de coopération du CLIENT* », « *Audit* » et « *Confidentialité* », un tel manquement constituant un manquement grave ;
- Dans tous les cas d'inexécution par l'autre Partie d'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, autres que les cas d'inexécution visés ci-dessus, après qu'une mise en demeure par notification écrite d'avoir à remédier à cette inexécution et/ou violation soit restée infructueuse en tout ou en partie au-delà de 30 (*TRENTE*) jours.

25.2 CONSEQUENCES DE LA RESILIATION

A compter de la date d'effet de la résiliation, le Client cessera d'utiliser la Solution Contractuelle et tous les codes d'accès à cette dernière et aux Services Applicatifs. Il s'engage à s'assurer du respect d'une telle stipulation par l'ensemble des Utilisateurs Autorisés.

26. CESSION – SOUS-TRAITANCE

26.1 CESSION

Le Contrat est conclu *intuitu personae* par chacune des Parties.

Sauf stipulation contraire du Contrat, aucune des Parties ne pourra céder, transférer ou autrement rechercher à modifier ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

ENVEA pourra cependant céder ses droits et obligations découlant du Contrat à toute personne morale reprenant tout ou partie de ses activités. A cet égard, *ENVEA* devra en informer préalablement le Client, qui ne pourra toutefois pas s'y opposer.

26.2 SOUS-TRAITANCE

Nonobstant les stipulations de l'article « *Cession* », *ENVEA* est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Services aux sous-

- Interruptions to telecommunications including Internet networks,
- Any other event that is considered as a situation of force majeure under French law and case law of the French courts.

24.2 CONSEQUENCES OF FORCE MAJEURE

If the Service Provider's or Client's performance of their obligations as set out in the Contract is delayed or prevented, wholly or partially, due to the occurrence of a force majeure situation, as defined in this clause, the hindered Party will be exonerated, excused and discharged from performance of their obligations, insofar as their performance is compromised or prevented because of it, without incurring the slightest liability.

The Party thus prevented from performing their obligations nevertheless undertakes to notify the other Party of the occurrence of a force majeure situation within a period of three (*THREE*) days commencing the occurrence of such an event. The affected Party will notify the other Party at the end of the force majeure situation within 3 (*THREE*) days the event concerned ends.

Should one of the Parties be prevented from performing their obligations due to a force majeure situation beyond a period of 20 (*TWENTY*) working days, the Contract may be automatically terminated by either of the Parties, by duly notifying the other Party.

25. TERMINATION

25.1 TERMINATION DUE TO THE OTHER PARTY'S FAULT

Without prejudice to exercising any other actions or rights that each Party might have, the Contract may be automatically terminated, with written notification being sent by registered post with acknowledgement of receipt and without carrying out any other formality, as follows by the non-defaulting Party:

- Immediately in the event of any violation by the other Party of stipulations of the clauses "*Obligation of Cooperation*", "*Audit*" and "*Confidentiality*", such violation constituting a serious breach;
- In all cases of non-performance by the other Party of any one of their obligations under the Contract, other than the cases of non-performance mentioned above, after formal written notice sent to remedy this non-performance and/or violation remains wholly or partially unsuccessful after 30 (*THIRTY*) days.

25.2 CONSEQUENCES OF TERMINATION

Commencing the effective date of termination, the Client will cease to use the Contractual Solution and all codes of access to it and other Application Services. They undertake to ensure all Authorized Users comply with such a stipulation.

26. TRANSFER – SUB-CONTRACTING

26.1 TRANSFER

The Contract is entered *intuitu personae* by each of the Parties.

Unless stipulated to the contrary in the Contract, neither Party may assign, transfer or otherwise seek to modify their rights and obligations without the other Party's prior written agreement.
ENVEA may, however, assign its rights and obligations arising from the Contract to any legal entity taking up all or part of its activities.

traitants identifiés dans le Contrat et notamment dans les Conditions Particulières et/ou la Documentation.

ENVEA demeure directement responsable envers le Client de la bonne exécution des Services sous-traités.

ENVEA s'engage à informer le Client de tout changement de sous-traitant intervenant après la signature du Contrat.

26.3 NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Pendant la durée du Contrat et les 12 (*DOUZE*) mois suivant son expiration, le Client renonce à procéder à des sollicitations d'embauche du personnel *ENVEA* ou des sous-traitants d'*ENVEA* participant, devant participer et/ou ayant participé à l'exécution des Services, sans l'accord préalable et écrit d'*ENVEA*.

En cas d'embauche par le Client d'un membre du personnel *ENVEA* effectuée à la suite de telles sollicitations, le CLIENT s'engage à verser à *ENVEA* une indemnité forfaitaire - celle-ci couvrant notamment les dépenses de sélection et de recrutement, les frais de formation et les dommages résultant des engagements déjà pris - égale à 6 (*SIX*) mois de rémunération brute du membre du personnel d'*ENVEA* concerné.

27. NOTIFICATIONS

Sauf stipulation contraire dans le Contrat, chacune des Parties peut communiquer avec l'autre par des moyens électroniques. Une telle communication électronique vaut écrit signé, dès lors qu'elle est effectuée selon des procédés communément utilisés dans les relations commerciales établies avec le CLIENT.

Par exception, pour les cas où il est prévu dans le Contrat qu'une Partie est tenue de « **notifier** » l'autre Partie ou de lui faire parvenir une « **notification** », la Partie en question devra alors délivrer à l'autre un écrit en mains propres ou envoyé par lettre recommandée à l'adresse spécifiée dans les Conditions Particulières, ou à toute autre adresse qui sera communiquée par écrit par la Partie concernée pendant la durée du Contrat.

28. ABSENCE DE RENONCIATION

Le fait par l'une ou l'autre des Parties de ne pas exiger la stricte exécution du Contrat ou de l'une de ses quelconques stipulations, ou de l'exiger avec retard, ne sera pas considéré comme une renonciation à un quelconque droit ou obligation dont elle disposerait et ne sera pas considéré comme une quelconque renonciation à se prévaloir de toute violation ou inexécution postérieures de l'un quelconque des termes et conditions du Contrat.

29. INTEGRALITE

Les dispositions du Contrat expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties. Elles prévalent sur toutes propositions ou accords antérieurs.

30. NON VALIDITE PARTIELLE

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat s'avérait nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

31. LOI APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

In this respect, *ENVEA* must inform the Client beforehand, although the latter may not oppose it.

26.1 SUB-CONTRACTING

Notwithstanding the stipulations of the clause "*Transfer*", *ENVEA* is authorised to sub-contract all or part of the Services to sub-contractors identified in the Contract and especially in the Special Terms and Conditions and/or Documentation.

ENVEA remains directly responsible to the Client for the proper performance of the sub-contracted Services.

ENVEA undertakes to inform the Client of any change as regards the sub-contractor being made after the Contract is signed.

26.2 NON SOLICITATION OF PERSONNEL

Throughout the duration of the Contract and for the 12 (*TWELVE*) months following its expiry, the Client will refrain from seeking to hire *ENVEA's* personnel or sub-contractors participating, will be participating and/or have participated in the performance of the Services, without *ENVEA's* prior written approval.

Should a member of *ENVEA's* personnel be hired upon the Client's solicitation, the Client undertakes to pay *ENVEA* flat-rate compensation – especially to cover recruitment expenses, training costs and damages resulting from commitments already undertaken – that is equal to 6 (*SIX*) months' gross remuneration of the member of *ENVEA's* personnel concerned.

27. NOTIFICATIONS

Unless stipulated to the contrary in the Contract, each of the Parties may communicate with the other using electronic means. Such electronic communication is deemed to be written and signed when it is made through methods commonly used in commercial relations established with the Client.

As an exception, for situations where it is set out in the Contract that one Party is obliged to "**notify**" the other Party or to send them a "**notification**", the Party in question must then deliver to the other a written document delivered by hand or sent by registered letter to the address specified in the Special Terms and Conditions, or to any other address that may be given in writing by the Party concerned throughout the duration of the Contract.

28. ABSENCE OF WAIVER

The fact that one or other of the Parties does not require the strict performance of the Contract or any one of its stipulations, or to require it with delay, shall not be considered as a waiver of any right or obligation that the Party may have and shall not be considered as any relinquishment from claiming any subsequent violation or non-performance of any one of the Contract's terms and conditions.

29. ENTIRE AGREEMENT

The provisions set out in the Contract express the entire agreement entered by the Parties. They prevail over any previous propositions of agreements.

30. PARTIAL NON-VALIDITY

Should any one of the stipulations in the Contract prove to be non-valid with regard to a rule of law in effect or a legal ruling that has become definitive, then it will be deemed not to have been written,

Le Contrat est soumis à l'application du **droit français**, alors même que le Client et/ou l'Utilisateur Autorisé, serait de nationalité étrangère et/ou que le Contrat s'exécuterait en tout ou partie à l'étranger. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.

En cas de traduction en plusieurs langues, **seule la version française fera foi.**

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat entre le Client et *ENVEA* seront soumises, à défaut d'accord amiable, **au tribunal de commerce de Paris en FRANCE,** auxquels les Parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des Parties, s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de demandeur ou d'appel en garantie.

En cas de litige en matière de propriété intellectuelle, seul le Tribunal judiciaire de **Paris en FRANCE** sera compétent nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette compétence s'appliquera également en matière de référé.

32. GLOSSAIRE

Aux fins des présentes, et de l'ensemble des Documents Contractuels, les termes en majuscules, ou commençant par une majuscule, et qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront les significations suivantes :

- « **Abonnement** » : désigne le droit pour le CLIENT d'accéder et utiliser la Solution Contractuelle selon les conditions tarifaires définies à l'article *« PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT »* ;
- « **Anomalie** » : désigne tout défaut de conception et/ou d'hébergement (et notamment de performance) et/ou erreur de la Solution Contractuelle ;
- « **Anomalie Bloquante** » : désigne toute Anomalie reproductible est déclarée « *Bloquante* » dans les cas suivants :
  - L'acquisition de Données brutes n'est pas possible ;
  - L'enregistrement de Données n'est pas disponible ;
  - L'exportation des Données n'est pas disponible (échange de Données avec l'ECL) ;
  - L'accès à la Solution Contractuelle est impossible ;
- « **Anomalie Majeure** » : toute Anomalie reproductible est déclarée « *Majeure* » dans les cas suivants :
  - La production automatique de rapports standard quotidiens n'est pas possible ;
  - Le traitement des Données est hors service ;
  - La synchronisation des bases de Données ne fonctionne pas ;
  - Défaillance de la base de Données ;
- « **Anomalie Moyenne** » : toute Anomalie reproductible est déclarée « *Moyenne* » dans les cas suivants :
  - Les rapports ne sont plus conformes aux exigences réglementaires ;
  - La Solution logicielle ne lance plus les calibrages.
- « **Anomalie Mineure** » : désigne toute Anomalie reproductible, qui n'est ni Bloquante, ni Majeure, mais qui

without causing the Contract to be declared null and void nor altering the validity of other provisions therein.

31. APPLICABLE LAW – COURT JURISDICTION

The Contract is subject to **French law**, even if the Client and/or Authorized User is of foreign nationality and/or the Contract is performed entirely or in part abroad. This is the case for both substantive rules and procedural rules, to the exclusion, on the one hand, of the conflict-of-law rules provided under French law, and, on the other hand, the provisions of French law that are contrary to this Contract.

If translated into several languages, **only the French version shall prevail.**

Any issues relating to the validity, application or interpretation of the Contract between the Client and *ENVEA* will be submitted, in the absence of any mutual agreement, to the **Commercial Court of Paris in France**, to which the Parties attribute territorial jurisdiction, regardless of the place of Contract performance or domicile of the defendant. This clause, which has the express agreement of the Parties, also applies in the event of summary applications for an interim order, multiple defendants or joinder of a third party.

In the event of litigation with regard to intellectual property, only the Judicial Court of **Paris in FRANCE** will have jurisdiction notwithstanding multiple defendants or the joinder of a third party. This jurisdiction will also apply to summary proceedings.

32. GLOSSARY

For the purposes hereof, and all the Contractual Documents, the terms in capital letters or beginning with a capital letter, whether used in the singular or plural, will have the following meanings:

- **"Subscription"**: describes the Client's right to access and use the Contractual Solution according to the pricing conditions defined in the clause "*PRICE AND MEANS OF PAYMENT*";
- **"Anomaly"**: describes any defect of design and/or hosting (and especially performance) and/or error in the Contractual Solution;
- **"Critical Anomaly"**: the severity level of any reproducible Anomaly is declared "*Critical*" in the following situations:
  - Acquisition of raw Data is not possible;
  - Data recording is not available;
  - Data export is not available (Data exchange with the ECL);
  - Access to the Contractual Solution is impossible.
- **"Major Anomaly"**: the severity level of any reproducible Anomaly is declared "*Major*" in the following situations:
  - Automatic production of standard daily reports is not possible;
  - Data processing is out of order;
  - Database synchronisation does not function;
  - Database failure.
- **"Moderate Anomaly"**: the severity level of any reproducible Anomaly is declared "*Moderate*" in the following situations:

gêne l'Utilisateur dans l'utilisation de tout ou partie de la Solution Contractuelle ;

- « ***ENVEA*** » ou « **Prestataire** » : désignent la société *ENVEA,* SAS de droit français, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le n°313 997 223, dont le siège social est sis 111 boulevard Robespierre à POISSY (78300) - FRANCE ;
- « **Client** » : désigne le signataire des Conditions Particulières ;
- « **Conditions Générales** » : désignent les présentes Conditions Générales, y compris le préambule ;
- « **Conditions Particulières** » : désignent tout document signé par les Parties et qui identifie la Solution Contractuelle ainsi que les Services Associés et conditions de mise en œuvre spécifiques pour un Client donné ;
- « **Conditions d'Utilisation** » : désignent les Conditions d'Utilisation de la Solution acceptées par chaque Utilisateur lors de la première utilisation d'un compte utilisateur de la Solution et accessibles dans la Solution ;
- « **Contrat** » ou « **Documents Contractuels** » : désignent le Contrat régissant la fourniture de la Solution Contractuelle et des Services Associés, au Client par *ENVEA* et constitué des seuls documents visés à l'article *« HIERARCHIE CONTRACTUELLE »* ;
- « **Demande d'Intervention** » : désigne toute demande du Client pour une intervention du Prestataire pour un support ou une Maintenance corrective ou évolutive, dans les conditions contractuelles ;
- « **Développement Spécifique** » : désigne tout Livrable correspondant à une fonctionnalité complémentaire à la Solution, décrit dans les Conditions Particulières et développé par *ENVEA* à la demande du CLIENT, dans le cadre d'un Service Associé ;
- « **Documentation** » ou « **Documentation Officielle** » : désignent la documentation décrivant les Fonctionnalités des Solutions et Prérequis ;
- « **Données** » : désigne l'ensemble des Données, que ce soit des Données à caractère personnel, des Données de Mesures ou des Données du Client, stockées sur les serveurs du Prestataire ;
- « **Données à Caractère Personnel »** ou **« DCP** » : désignent les Données qui permettent, sous quelque forme que ce soit, directement ou non, l'identification des personnes physiques auxquelles elles s'appliquent, que le traitement soit effectué par une personne physique ou une personne morale ;
- **« Données de Mesures » :** désigne les Données issues d'un système connecté à la Solution Contractuelle (fabriqué ou non par *ENVEA*) agrégées via une Solution Logicielle ;
- **« Données du Client » :** désigne les Données saisies par un Utilisateur Autorisé, lors de l'utilisation de la Solution Contractuelle ;
- « **Environnement du Client** » : désignent l'environnement du Client dans lequel est installée la Solution Contractuelle ;
- « **Fonctionnalités »** : désigne les seules Fonctionnalités de la Solution telles que décrites dans la Documentation Officielle ;

  - Reports are no longer in compliance with regulatory requirements;
  - The software Solution no longer launches calibrations.
- **"Low Anomaly"**: the severity level of any reproducible Anomaly that is neither Critical nor Major, but which interferes with the User's use of all or part of the Contractual Solution.
- ***"ENVEA"*** or "**Service Provider"**: describes the company *ENVEA* SAS, a simplified joint stock company incorporated under French law, listed in Versailles Trade and Company Register under RCS number 313 997 223, whose registered office is situated at 111 Boulevard Robespierre in POISSY (78300) – France.
- **"Client"**: describes the party signing the Special Terms and Conditions.
- **"General Terms and Conditions"**: describes these General Terms and Conditions, including the preamble;
- **"Special Terms and Conditions"**: describes any document signed by the Parties which identifies the Contractual Solution and Related Services and specific terms and conditions of implementation for a given Client.
- **"Terms and Conditions of Use"**: describes the terms and Conditions of Use of the Solution accepted by each User at the time of their first use of a user account for the Solution and accessible in the Solution;
- **"Contract"** and **"Contractual Documents"**: describe the Contract governing supply of the Contractual Solution and Related Services to the Client by ENVEA and formed solely by the documents mentioned in the clause "*HIERARCHY OF CONTRACT DOCUMENTS*".
- **"Request for Service"**: describes any request made by the Client to the Service Provider for Support or Corrective or Evolutionary Maintenance, under contractual terms and conditions.
- **"Specific Development"**: describes any Deliverable corresponding to a functionality that is complementary to the Solution, described in the Special Terms and Conditions, and developed by ENVEA at the Client's request within the scope of a Related Service.
- **"Documentation"** and "**Official Documentation"**: describe documentation setting out the Functionalities of Solutions and Prerequisites.
- **"Data"**: describes all the Data, whether Personal Data, Measurement Data or Client Data, stored in the Service Provider's servers.
- **"Personal Data"**: describes Data regardless of its form that enables natural persons to be identified, directly or not, through the data applying to them, whether the data is processed by a natural person or a legal entity.
- **"Measurement Data"**: describes the Data from a system connected to a Contractual Solution (manufactured or not by *ENVEA*) aggregated through the Contractual Solution.
- **"Client Data"**: describes the Data entered by an Authorized User when using the Contractual Solution.

- « **Fonctionnalités Essentielles** » : désigne les Fonctionnalités telles que décrites dans la Documentation Officielle et identifiées comme nécessaires pour une utilisation de la Solution sans Anomalie Bloquante ou Majeure ;
- « **Groupe Client** » : désigne l'ensemble des sociétés contrôlées par le Client au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce ;
- « **Heures Ouvrées** » : désigne la période de 9 heures à 17 heures, heures de France métropolitaine, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés reconnus en France métropolitaine ;
- « **Interlocuteur Privilégié** » : désigne tout salarié du Client, désigné comme tel dans les Conditions Particulières, formé à l'utilisation de la Solution Contractuelle, qui est habilité à recevoir et à mettre en œuvre les conseils préconisés par *ENVEA* ;
- « **Livrable** » : désigne toute réalisation, y compris tout Développement Spécifique, que *ENVEA* est susceptible de fournir au Client dans le cadre de l'exécution de Services Associés et décrit dans les Conditions Particulières ;
- « **Livrable Client** » : désignent toute réalisation, y compris tout Développement Spécifique, clairement identifiée comme « *Livrable Client* » dans les Conditions Particulières ;
- « **Maintenance** » : désigne les services de maintenance corrective et évolutive décrits à l'article « *MAINTENANCE* » des présentes et, le cas échéant, dans les Conditions Particulières ;
- « **Mode SaaS** » : désignent l'accès et l'utilisation de la Solution Contractuelle à distance par le Client, incluant un service d'hébergement de la Solution Contractuelle par *ENVEA* ;
- « **Mode On Premise** » : désignent la Solution Contractuelle hébergée dans les locaux du Client ou d'un tiers hébergeur, prestataire du Client ;
- « **Partie** » : désigne individuellement chacune des Parties au Contrat ;
- « **Parties** » : désigne collectivement l'ensemble des Parties au Contrat, à savoir, ensemble, *ENVEA* et le Client ;
- « **Plateforme** » : désigne l'extranet privé et sécurisé, accessible via l'URL https://support.envea.global, mis à la disposition du Client par *ENVEA*, afin de lui permettre de solliciter le Prestataire conformément à l'article « *SUPPORT ET MAINTENANCE* » ;
- « **RGPD** » : désigne le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à Caractère Personnel et à la libre circulation de ces Données.
- « **Services** » : désigne ensemble les Services Applicatifs et les Services Associés ;
- « **Service Applicatif** » : désigne le service proposé par *ENVEA*, permettant l'utilisation par le Client de la Solution Contractuelle en Mode SaaS, et qui comprend l'hébergement des Données et la Maintenance de la Solution Contractuelle selon les conditions du Contrat ;
- « **Services Associés** » : désignent les différents services fournis par *ENVEA* au Client, définis dans les CONDITIONS PARTICULIERES ;

- **"Client Environment"**: describes the Client Environment in which the Contractual Solution is installed.
- **"Functionalities"**: solely describes the Functionalities of the Solution such as described in the Official Documentation.
- **"Essential Functionalities"**: describes the Functionalities that are described in the Official Documentation and which are identified as being necessary for use of the Solution without any Critical or Major Anomaly.
- **"Client Group"**: describes all the companies controlled by the Client within the meaning of Article L. 233-3 of the Commercial Code.
- **"Business Hours"**: describes the working period from 9am to 5pm, mainland France time, from Monday to Friday, excluding national holidays that are recognised in mainland France.
- **"Preferred Contact"**: describes any Client employee who has been appointed to this role in the Special Terms and Conditions, who is trained to use the Contractual Solution and who is authorized to receive and implement advice recommended by *ENVEA*.
- **"Deliverable"**: describes any production, including any Specific Development, that ENVEA is likely to provide to the Client when performing the Related Services and described in the Special Terms and Conditions.
- **"Client Deliverable"**: describes any production, including any Specific Development, clearly identified as a *"Client Deliverable"* in the Special Terms and Conditions.
- **"Maintenance"**: describes Corrective and Evolutionary maintenance services as described in the clause "*MAINTENANCE*" herein and, if applicable, in the Special Terms and Conditions.
- **"SaaS Mode"**: describes remote access and use of the Contractual Solution by the Client, including a hosting service of the Contractual Solution by *ENVEA*.
- **"On-Premises Mode"**: describes the Contractual solution hosted on the Client's premises or a third-party host, who is the Client's service provider.
- **"Party"**: individually describes each of the Parties to the Contract.
- **"Parties"**: collectively describes all the Parties to the Contract, namely *ENVEA* and the Client together.
- **"Platform"**: describes the private and secure extranet accessible via the URL https://support.envea.global, made available to the Client by *ENVEA* to enable them to contact the Service Provider in compliance with the clause "*SUPPORT AND MAINTENANCE*".
- **"GDPR"**: describes the Regulation (EU) 2016-679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of Personal Data and on the free movement of such Data.
- **"Services"**: describes the Application Services and Related Services as a whole.
- **"Application service"**: describes the service proposed by *ENVEA*, allowing use of the Contractual Solution in SaaS Mode

- « **Spécifications** » : désigne les spécifications éventuelles d'un Livrable validées par les Parties, étant entendu que la validation par le Client des Spécifications peut se faire soit expressément par écrit, soit tacitement, en l'absence de réserve écrite par le Client émises dans les 5 (*CINQ*) jours ouvrés suivant la communication desdites Spécifications par *ENVEA* ;
- « **Solution** » ou « **Solution Logicielle** » : désignent toute solution logicielle développée et éditée par *ENVEA* ainsi que leur Documentation Officielle respective ;
- « **Solution Contractuelle** » : désignent la Solution ainsi que ses conditions d'exploitation par le Client, telle que décrite dans les Conditions Particulières et incluant, le cas échéant, tout Développement Spécifique ;
- « **Solution de Contournement** » : désignent une action curative proposée par le Prestataire, permettant de résoudre une Anomalie.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne physique utilisatrice de la Solution Contractuelle.
- « **Utilisateur Autorisé** » : désigne toute personne physique salariée du Client, ou salariée d'une société du Groupe CLIENT et autorisée par le Client à utiliser tout ou partie des Fonctionnalités de la Solution Contractuelle, dans la limite des conditions contractuelles.
- « **Volumétrie d'Utilisation** » : désigne l'étendue de l'utilisation de la Solution Contractuelle par le Client et les Utilisateurs, calculée sur la base d'une unité de mesure définie dans la Documentation Officielle et/ou les Conditions Particulières ;
- **« Version Non Maintenue » :** désigne une version antérieure à la version majeure la plus récente d'une Solution ;

N.B. : IL PEUT VOUS ETRE FOURNI SUR SIMPLE DEMANDE UN TIRAGE EN PLUS GROS CARACTERES DE CE DOCUMENT CONTRACTUEL.

by the Client, and which includes Data hosting and Maintenance of the Contractual Solution according to the terms and conditions of the Contract.

- **"Related Services"**: describes the different services provided by ENVEA to the Client as defined in the Special Terms and Conditions.
- **"Specifications"**: describes any specifications of a Deliverable validated by the Parties, it being understood that validation by the Client of the Specifications may be made either expressly in writing or tacitly if no reservations have been made by the Client in writing within 5 (*FIVE*) working days following communication of the said Specifications by *ENVEA*.
- **"Solution"** and "**Software Solution"**: describe any software solution developed and published by *ENVEA* as well as their respective Official Documentation.
- **"Contractual Solution"**: describes the Solution as well as its terms and conditions of operation by the Client, such as described in the Special Terms and Conditions and including, if applicable, any Specific Development.
- **"Workaround Solution"**: describes a remedial action proposed by the Service Provider enabling an Anomaly to be resolved.
- **"User"**: describes any natural person using the Contractual Solution.
- **"Authorized User"**: describes any natural person employed by the Client or employed by a company in the Client Group and authorized by the Client to use all or part of the Functionalities of the Contractual Solution, within the limits of the contractual terms and conditions.
- **"Volume of Use"**: describes the extent of the use of the Contractual Solution by the Client and Users, calculated on the basis of a unit of measurement defined in the Official Documentation and/or Special Terms and Conditions of Use.
- **"Non-Maintained Version"**: describes a version prior to the latest major version of a Solution.

N.B.: A COPY OF THIS CONTRACTUAL DOCUMENT WITH LARGER PRINT CAN BE PROVIDED UPON REQUEST.