



Conditions Générales de Maintenance et de Support Octobre 2024

Le présent Contrat est conclu entre UBIKA (immatriculée au RCS de Nanterre sous le n°529 108 615) et le Client (défini ci-après) pour les Logiciels définis ci-après.

UBIKA et le Client sont ci-après désignés individuellement une « Partie » ou collectivement les « Parties ».

UBIKA a développé, commercialise et est propriétaire d'un ensemble de logiciels.

UBIKA et le Client ont conclu un Contrat de Licence pour l'utilisation des logiciels de UBIKA tels que désignés spécifiquement dans le Contrat de Licence (ci-après le ou les « Logiciel(s) »).

Dans le cadre de l'utilisation des Logiciels, le Client a souhaité pouvoir disposer d'un service de maintenance et de support relatif aux Logiciels, dont les modalités sont précisées ci-après et ce, après avoir reçu toutes informations utiles pour sa prise de décision conformément aux articles 1112 et suivants du Code Civil.

Les Parties reconnaissent que le présent contrat a été négocié ou, à tout le moins, que ses clauses étaient négociables. Par conséquent, les Parties excluent l'article 1171 du Code civil de la présente relation contractuelle. Chacune des Parties déclare et garantit qu'elle a eu l'occasion de prendre / a pris les conseils de son choix en vue de la conclusion du présent contrat.

1. Définitions

Dans le cadre de ce Contrat, les mots suivants auront les significations suivantes :

1.1. Le terme « Anomalie » désigne un défaut de fonctionnement du Logiciel, notifié par le Client à UBIKA, empêchant l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités prévues dans la Documentation, exclusivement imputable aux Logiciels et reproductible.

1.2. Le terme « Appliance » désigne l'équipement informatique matériel ou virtuel sur lequel s'exécutent exclusivement et uniquement les Logiciels fournis par UBIKA dans le cadre et le respect des dispositions du Contrat de Licence.

1.3. Le terme « Contrat » signifie le présent document et toutes les Annexes, et Pièces annexées aux présentes, y compris la Proposition.

1.4. Le terme « Environnement technique » ou « Environnement » désigne les serveurs, les systèmes d'exploitation, les systèmes de gestion de bases de données, les logiciels réseau, définis par UBIKA et nécessaires pour assurer l'exploitation des Logiciels.

1.5. Le terme « Interlocuteur Formé » désigne toute personne formée par UBIKA à l'utilisation des Logiciels et pouvant accéder aux services de maintenance des Logiciels et nommément désignée par le Client.

1.6. Le terme « Maintenance » signifie l'ensemble des opérations permettant de maintenir et de rétablir le bon fonctionnement du Logiciel conformément aux spécificités décrites dans le Contrat de Licence, à l'exception de toute autre prestation telle que l'assistance à l'utilisation du Logiciel, la formation du personnel.



1.7. Le terme « Mise à Jour » signifie une actualisation du Logiciel fournie par UBIKA au Client sans frais additionnels, pour autant qu'il ait commandé les services de Maintenance pour le Logiciel concerné et pour la période au cours de laquelle UBIKA met à disposition la Mise à Jour. Les Mises à Jour ne comprennent pas les versions, modules, options ou Nouveau Produit qu'UBIKA fournit au titre de licences complémentaires distinctes.

1.8 Le terme « Nouveau Produit » signifie la fourniture d'un nouveau Logiciel ou d'une nouvelle option du Logiciel qui viendrait se substituer dans la gamme à un Logiciel existant, ce nouveau Logiciel présentant, par rapport à la dernière version, des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités.

1.9. Le terme « Personne Sanctionnée » : désigne toute personne physique ou morale faisant l'objet de Sanctions Internationales ou étant visée par des mesures restrictives imposées par les autorités compétentes.

1.10. Le terme « Proposition » désigne l'offre formulée par UBIKA décrivant les modalités financières, et toute autre condition additionnelle.

1.11. Le terme « Sanctions Internationales » : désigne les mesures restrictives édictées, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique, ou, par toute autre autorité compétente, y compris d'autres États, ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. Sans être exhaustives, ces mesures peuvent consister en des sanctions économiques, financières ou commerciales, telles que des embargos, des gels de fonds et de ressources économiques, ainsi que des restrictions sur les transactions avec des personnes physiques ou morales ou sur des biens ou territoires déterminés.

1.12. Le terme « Support » comprend les prestations fournies par UBIKA et définies dans la brochure décrivant les services de support technique et les modalités associées, consultable sur le portail support.

1.13. Le terme « Territoire Sous Sanctions » : désigne tout pays ou territoire qui fait l'objet ou dont le gouvernement fait l'objet d'un régime de Sanctions Internationales, interdisant ou restreignant les relations avec ces pays, territoire ou gouvernement.

2. Objet du contrat

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre des moyens nécessaires par UBIKA visant à fournir au Client les prestations de Maintenance et de Support.

3. Requête de support ou maintenance

Sur requête écrite du Client effectuée selon les moyens souscrits (courrier électronique, téléphone, site web), le service d'assistance de UBIKA procédera à l'identification du requérant, par le biais du numéro de référence du Certificat RSM-XX-YY-NNNN, et attribuera un numéro de ticket unique à la requête. Ce numéro de ticket devant être rappelé dans toute correspondance ultérieure.

4. Descriptif des services d'assistance et de Maintenance

4.1 Modalités générales

La brochure décrivant les services de support technique et les modalités associées est consultable sur le portail support.



4.2 Assistance à l'utilisation des logiciels

Eu égard aux informations fournies par le Client, UBIKA s'efforcera à distance de fournir les informations, documents et liens vers des informations complémentaires permettant au Client d'assurer le bon fonctionnement du ou des Logiciels.

4.3 Assistance par prise en mains à distance du système d'information du client

Ce service correspond à la prise de contrôle à distance de l'ordinateur du Client en cas d'Anomalie signalée par ce dernier, via sa connexion internet qui doit être pleinement opérationnelle, à sa seule charge et sous sa seule responsabilité. Cette assistance est limitée aux Logiciels fournis par UBIKA dans le cadre du Contrat de Licence.

Afin de réaliser cette intervention, la connexion internet du Client doit être fonctionnelle. Pour déclencher cette assistance, le Client doit expressément la solliciter préalablement par écrit, par l'intermédiaire de l'outil de ticketing du Support mis en place par UBIKA. Cette intervention a pour objectif d'apporter une aide à distance sans déplacement sur le site du Client.

Les prises de contrôle à distance seront réalisées, par UBIKA sur l'Environnement du Client, par l'intermédiaire d'un logiciel de prise en main à distance mis à disposition gratuitement par UBIKA ou d'une connexion à distance de type tunnel VPN, ouverte et administrée par le Client. Le Client doit transmettre à UBIKA, dans les plus brefs délais à compter de l'entrée en vigueur du contrat, tout code d'accès ou tout autre élément nécessaire à la connexion à distance d'UBIKA à son Environnement.

Le Client doit prendre toutes mesures et dispositions à l'effet que cette intervention soit opérée dans des conditions de confidentialité et de sécurité maximales. Il doit s'assurer notamment que son accès internet et l'ordinateur sur lequel va opérer l'intervention comportent les dispositifs de sécurité minimum et conformes aux règles de l'art. S'agissant des données stockées sur l'ordinateur contrôlé, il appartient au Client de procéder préalablement à une sauvegarde externe desdites données, afin de limiter les risques de pertes et détériorations, conformément à l'article 6.

Le Client pourra librement limiter, s'il le souhaite, l'accès d'UBIKA à tout ou partie de son Environnement. Il pourra également interrompre la connexion à tout moment.

Le Client doit communiquer à UBIKA, préalablement à l'intervention, toute information ou tout document utile à l'intervention ou pouvant influencer sur l'intervention. Le Client est informé qu'une prise en main à distance d'un ordinateur ou système d'information, n'est pas sans risque, ce qu'il accepte, et qu'il revient en conséquence avant intervention, de prendre toute mesure, notamment sauvegarde des données, à l'effet de minimiser le dommage consécutif.

Enfin, il est rappelé que l'Environnement sur lequel UBIKA interviendra à distance pour assurer les services sera déclaré indisponible pendant ladite intervention et qu'aucun collaborateur du Client ne pourra disposer de cet Environnement, pour quelque motif que ce soit, durant l'intervention d'UBIKA.



4.4 Maintenance corrective des Logiciels

UBIKA assurera la correction des Anomalies des Logiciels, reproductibles et communiquées par le Client à UBIKA.

La méthode de correction sera laissée à la discrétion d'UBIKA et pourra prendre la forme d'une correction du Logiciel via une Mise à Jour, d'une modification de la documentation ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Anomalie.

4.5 Maintenance évolutive des Logiciels

UBIKA met à disposition du Client, sur son site Web, tout correctif et toute Mise à Jour de ses Logiciels.

Les personnels du Client qui auront d'eux même procédé à leur enregistrement sur le site web de UBIKA seront avertis des Mises à Jour et pourront depuis celui-ci procéder au téléchargement.

Le Client a pour obligation à mettre en œuvre tout correctif et/ou Mise à jour du Logiciel estimé nécessaire et mis à disposition par UBIKA pour le bon fonctionnement du Logiciel.

UBIKA ne peut garantir la portabilité des Mises à Jour sur des matériels dont la garantie serait caduque.

UBIKA ne procédera à aucune opération de maintenance corrective sur des versions obsolètes et annoncées en fin de vie. L'information des versions annoncées en fin de vie est disponible à l'adresse suivante : <https://my.ubikasec.com/>. Il revient au Client de se rendre de lui-même sur le site internet ci-avant et d'en prendre connaissance.

4.6 Limites de la maintenance

Les obligations de Maintenance et d'Assistance d'UBIKA s'exerceront dans le cadre d'une utilisation réputée normale du Logiciel ; sont en conséquence exclues, de l'assistance et de la maintenance dues par UBIKA : y compris, mais pas exclusivement toutes les interventions provoquées par :

- Accident ou dégradation ou vol, incendie, inondation, panne de courant, foudre ou tout autre cas de force majeure,
- Déplacement des matériels non explicitement autorisé par UBIKA
- Alimentation non conforme aux spécifications techniques des matériels,
- Altération ou modification des Logiciels ou matériels non approuvée par UBIKA,
- Utilisation non conforme à la documentation fournie dans le cadre du Contrat de Licence
- Non mise en œuvre des nouvelles versions et correctifs mise à disposition par UBIKA
- Non-respect des procédures de sauvegarde décrites à l'article 6.

En sus, UBIKA n'assurera pas l'assistance et la maintenance dans les cas suivants :



- Anomalie qu'UBIKA ne peut reproduire sur la version standard en cours ;
- Demande d'intervention sur des versions des Logiciels autres que la dernière version mise à disposition par UBIKA ;
- Hébergement des Logiciels chez un prestataire non agréé par UBIKA ;
- Panne due à un Logiciel non couvert par le présent contrat ;
- Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par suite non compatibles avec le Logiciel ;
- Installation sur le matériel hébergeant le Logiciel de programmes interférant ou susceptibles d'interférer avec les opérations du Logiciel et les services d'assistance ;
- Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Logiciel ;
- Non-respect de l'Environnement Technique défini par UBIKA.

5. Obligations du client

Le Client s'engage à fournir à UBIKA les informations dont il a besoin pour la réalisation des prestations prévues au Contrat avec réactivité et selon une périodicité raisonnable et compatible avec les demandes de UBIKA et plus généralement sur toutes informations et documents nécessaires à l'exécution du Contrat.

Pendant la durée du présent Contrat, le Client s'engage notamment à :

5.1 Notifier par écrit immédiatement par ordre de priorité UBIKA des Anomalies constatées ;

5.2 A placer les matériels et équipements en lien avec l'exécution du ou des Logiciels dans un environnement géographique, physique et technique conforme aux réglementations en vigueur, aux instructions et spécifications éventuelles des constructeurs notamment en matière de sécurité.

5.3 A mettre à la disposition de UBIKA les moyens nécessaires lui permettant l'exécution de prestation, notamment, le cas échéant, l'accès à distance, le transfert d'emails, etc.

5.4 A donner à UBIKA la possibilité d'interroger un ou plusieurs membres du personnel du Client compétents et ayant subi les difficultés en cause.

5.5 A garantir le libre accès à distance à la machine où l'incident est apparu, ainsi que la libre disposition du temps machine nécessaire à la correction dudit incident, pendant les jours et heures ouvrés de UBIKA

5.6 A ne pas laisser effectuer des réparations ou interventions de quelque nature que ce soit sur les matériels objets de la Maintenance par l'un de ses préposés, un tiers ou un service technique autre que celui de UBIKA sans autorisation préalable et écrite de UBIKA. Toute intervention extérieure ferait perdre au Client le bénéfice de la couverture de la Maintenance.

5.7 Le Client s'engage à notifier sans délai UBIKA de tout fait ou évènement dont il aurait connaissance, qui pourrait rendre inexacts ses déclarations relatives aux Sanctions Internationales, telles que définies à l'article 20. Cette notification inclut notamment tout changement de statut du Licencié, de ses représentants légaux, administrateurs, dirigeants, employés, sous-traitants, ou des sociétés qu'il contrôle directement ou indirectement, au sens des articles L. 233-3 et L. 233-16 II du Code de commerce.



De manière générale, le Client s'engage à respecter et implémenter sans délai, toutes instructions données par UBIKA dans le cadre de la Maintenance et du Support.

6. **Gestion des sauvegardes**

Le Client s'engage à réaliser les sauvegardes nécessaires des données ainsi que le stockage et l'archivage des dites sauvegardes dans un environnement sécurisé et protégé.

De surcroît le Client s'engage à procéder à des sauvegardes supplémentaires avant toute manipulation lors de la résolution d'Anomalie(s).

7. **Durée**

La durée du Contrat est indiquée dans la Proposition.

8. **Résiliation**

Si l'une des Parties ne remplit pas l'une de ses obligations au titre du Contrat sans y remédier dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée notifiant le manquement en cause, l'autre Partie peut résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée à réception, sans qu'un préjudice ne puisse être réclamé, et, s'agissant de UBIKA, sans préjudice des paiements des produits et/ou services effectués dans le cadre du Contrat de Licence.

En outre, en cas de non-règlement de sommes dues par le Client ne faisant pas l'objet de justifications signifiées explicitement à UBIKA, cette dernière pourra résilier le Contrat de plein droit après l'avoir signifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au Client, ceci n'empêchant pas UBIKA de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent Contrat ne donnent pas lieu au remboursement des sommes encaissées par UBIKA.

9. **Prix et modalités financières**

Le Client paiera à UBIKA la redevance annuelle définie dans la Proposition. Le Prix est exprimé en Euros, hors taxes et hors frais éventuels. La TVA sera appliquée au taux en vigueur le jour de la facturation.

Sauf indication contraire figurant dans la Proposition, les factures relatives aux prestations définies dans le présent Contrat seront établies forfaitairement et en une seule fois selon le terme de maintenance commandé, en terme à échoir, pour un montant défini dans la Proposition, dans le respect des modalités financières prévues dans la Proposition.

Les factures sont dues et payables dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Les montants impayés porteront intérêt à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal français jusqu'au paiement total, étant entendu qu'au-delà de trente (30) jours de non-paiement, UBIKA pourra suspendre l'exécution du Contrat. En outre UBIKA est en droit d'obtenir du Licencié, au



minimum, une somme fixe de 40 euros (ou tout autre montant fixé par les réglementations applicables), à titre d'indemnité pour les frais de recouvrement

UBIKA se réserve la possibilité de réviser à chaque renouvellement annuel le montant de la redevance annuelle d'assistance et de maintenance en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

Lorsque des interventions, qui n'entrent pas dans les prestations choisies par le Client, doivent être exécutées par UBIKA, celui-ci soumettra au préalable un devis au Client.

Tout déplacement de UBIKA pour se rendre sur le site du Client dans le cadre de la Maintenance ou du Support est considéré comme une prestation non comprise au Contrat au sens du présent article, et devra donc faire l'objet d'un devis et d'une facturation distincte.

Si, à la demande expresse et écrite du Client, et sous réserve de l'acceptation préalable de UBIKA, UBIKA accepte d'intervenir en dehors des horaires prévus au Contrat et plus particulièrement en dehors des heures usuelles de travail ou durant les jours fériés, un devis sera établi au préalable par UBIKA.

10. Suspension

UBIKA se réserve le droit de suspendre les services d'assistance et de maintenance dans les cas suivants :

- Non-paiement de la redevance annuelle par le Client dans les délais prévus,
- Mise en œuvre et utilisation du Logiciel par du personnel ne présentant pas de compétence suffisante,

Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance annuelle qui reste dû pour toute la période en cours.

Le service reprendra dès que la cause de suspension aura été supprimée sans prolongation de la période de maintenance annuelle.

11. Propriété intellectuelle

11.1 A la livraison des Mises à Jour, et sous réserve que le Licencié ait payé les redevances de maintenance, UBIKA accorde au Licencié une licence personnelle, incessible et non-exclusive pour l'utilisation des Mises à Jour et de la Documentation dans les mêmes conditions que le Contrat de Licence

Ce droit d'utilisation des Mises à Jour est consenti pour les seuls besoins de fonctionnement internes du Client et dans la limite des droits acquis et pour une durée de vingt-cinq (25) années à compter de leur mise à disposition

Pendant la durée du Contrat, le Client autorise UBIKA à vérifier que l'utilisation qu'il fait du Logiciel respecte les modalités et conditions du Contrat. Le Client s'engage à autoriser aux personnels de UBIKA en charge d'un tel audit l'accès aux locaux et matériels dans lesquels et avec lesquels le Logiciel est utilisé, et de coopérer en toute bonne foi avec UBIKA dans le cadre d'un tel audit. Les audits doivent avoir lieu durant les jours et horaires de travail du Client, et ne doit pas perturber de manière déraisonnable les activités du Licencié. UBIKA n'effectuera



pas plus d'un audit par an. Dans les cas où un tel audit révèle des manquements au Contrat, UBIKA se réserve le droit de (i) facturer au Client le prix de son utilisation actuelle du Logiciel et de la Documentation, (ii) le prix de l'audit ; et/ou (iii) de résilier le Contrat.

11.2 En conséquence, les Mises à Jour doivent être utilisées :

- conformément aux stipulations du présent contrat ainsi qu'aux prescriptions contenues dans la Documentation;
- pour les seuls besoins personnels et internes du Client ;
- par un personnel autorisé qualifié qui aura préalablement suivi une formation adaptée à l'utilisation du Logiciel afin d'en obtenir les résultats désirés.

Toute utilisation non autorisée par le Client au titre des présentes est illicite en application des dispositions de l'article L. 122-6 du Code de la propriété intellectuelle (loi n ° 94-361 du 10 mai 1994).

11.3 Les Mises à Jour peuvent inclure des parties soumises à des conditions d'utilisation distinctes (par exemple, tout logiciel tiers standard, ou open source) qui prévalent sur les dispositions énoncées dans la présente section. UBIKA propose de plus amples informations sur ces parties et leurs conditions d'utilisation distinctes sur <https://documentation.ubikasec.com/display/ALLDOC/Legal+Notices>. UBIKA se réserve le droit d'introduire des conditions d'utilisation divergentes ou complémentaires de tiers en cas de mise à jour du Logiciel, en cas de composants tiers supplémentaires ou de modification de composants tiers.

11.4 Dans le cas où, et seulement tant que, le Serveur Désigné du Client n'est pas opérationnel, le Client peut temporairement utiliser les Mises à Jour sur un équipement de sauvegarde à condition que le Client en informe UBIKA à l'avance et par écrit. Dès que le Serveur Désigné fonctionne à nouveau, le Client doit immédiatement informer UBIKA et les Mises à Jour doivent être détruites de l'équipement de sauvegarde. Dans le cas où le Client décide de transférer définitivement les Mises à Jour du Serveur Désigné vers un autre équipement, il en informe UBIKA par écrit et détruira les Mises à Jour du Serveur Désigné initial. En aucun cas, les Mises à Jour ne seront transférées à un équipement et/ou un Site tiers. Le Client n'est pas autorisé à utiliser les Mises à Jour avec un autre matériel.

11.5 Limites :

11.5.1 Le Client ne peut ni désassembler ni décompiler les Mises à Jour. Si le Client a l'intention de le faire en se fondant sur des droits légaux, il en informera au préalable UBIKA par écrit dans un délai minimum de trois (3) mois, afin que UBIKA puisse fournir les informations pertinentes.

11.5.2 Le Client peut faire une copie des Mises à Jour, uniquement à des fins de sauvegarde ou d'archivage, à condition toutefois que toutes ces copies des Mises à Jour soient considérées comme le Logiciel, et soient soumises au Contrat et devront contenir les mêmes mentions de propriété, droit d'auteur et légendes telles qu'initialement fournies par UBIKA. Dans tous les



autres cas les Mises à Jour ne peuvent être copiées, reproduites ou utilisées, en tout ou partie, sans l'accord préalable et écrit de UBIKA.

11.5.3 Conformément aux dispositions de l'article L122-6-1, I du Code de la Propriété Intellectuelle, UBIKA se réserve, à titre exclusif, le droit de corriger les anomalies des Mises à Jour.

11.6 En acceptant la présente concession de droit d'utilisation sur les Mises à Jour, le Client s'interdit de porter atteinte aux intérêts légitimes d'UBIKA.

En conséquence, le Client s'interdit tout type d'usage non explicitement prévu par la loi ou par le présent contrat, et notamment :

- d'utiliser les Mises à Jour ou d'en effectuer une copie de sauvegarde en dehors des conditions prévues aux présentes,
- de corriger ou de faire corriger par un tiers les éventuelles anomalies des Mises à Jour, sans l'accord préalable et écrit d'UBIKA,
- de consentir un prêt, une location, une cession ou tout autre type de mise à disposition des Mises à Jour ou de sa Documentation, à titre onéreux ou à titre gratuit, quel qu'en soit le moyen, y compris via le réseau Internet,
- de diffuser ou commercialiser les Mises à Jour, que ce soit à titre onéreux ou à titre gratuit, ou de l'utiliser à des fins de formation de tiers,
- de décompiler les Mises à Jour en dehors des conditions prévues à l'article 9.5.1, et notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un Logiciel similaire, équivalent ou de substitution,
- d'adapter, de modifier, de transformer, d'arranger les Mises à Jour, notamment en vue de la création de fonctionnalités dérivées ou nouvelles d'un logiciel dérivé ou entièrement nouveau, sauf dans les limites définies dans la Documentation,
- de transcrire ou traduire dans d'autres langages les Mises à Jour, ainsi que de les modifier même partiellement,
- de contourner les mesures de sécurité ou les limitations techniques des Mises à jour.

Le respect par le Client des dispositions ci-dessus constitue pour UBIKA une condition essentielle de la présente licence.

11.7 Tous les Droits de Propriété Intellectuelle (« DPI ») des Mises à Jour restent la propriété pleine, entière et pour toute finalité de UBIKA ou du tiers auprès de qui UBIKA a acquis les droits de licence. Tous les modes d'emploi, manuels et autres Documentations faisant référence aux Mise à Jour et fournis par UBIKA et/ou le VAR est la propriété de UBIKA ou de tiers et ne peuvent être copiés ou divulgués à un tiers sans le consentement écrit préalable exprès de UBIKA. Le Client n'acquiert aucun DPI sur les Mises à Jour, ni sur les marques, marques de service, mots, symboles, ou autres marques utilisées, adoptées ou acquises par UBIKA ou par tout tiers titulaire, seuls ou en association avec d'autres mots ou noms. Tout droit qui n'est pas expressément accordé par UBIKA dans le cadre de ce Contrat, et en particulier, le droit de corriger les erreurs et bugs, sont réservés.

12. Responsabilité

UBIKA est tenu à une obligation de moyens.



Il appartient au Client d'effectuer des sauvegardes quotidiennes, et avant toute intervention d'UBIKA conformément aux usages de la profession.

UBIKA ne pourra en aucun cas être responsable de toute contamination par tout virus infectant des fichiers du Client, ainsi que des conséquences éventuelles dommageables liées à cette contamination. Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement et avant chaque intervention d'UBIKA.

La responsabilité d'UBIKA ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de UBIKA.

Il est expressément convenu que la responsabilité d'UBIKA à l'égard du Client ou de tiers ne peut en aucun cas être recherchée pour tout dommage indirect tel que les dommages causés par des tirs, pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers pouvant survenir lors de la réalisation des prestations réalisées dans le cadre du présent Contrat.

Si la responsabilité d'UBIKA venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée, tous dommages et intérêts confondus, au titre de la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage, à soixante-dix pour cent (70%) du Prix (hors TVA) payé par le Client dans le cadre de la Proposition.

Les Parties reconnaissent et acceptent expressément que les prix convenus au Contrat reflètent la répartition du risque entre les Parties et la limitation de responsabilité qui en résulte. Elles reconnaissent et acceptent également que le montant du plafond négocié et accepté entre elles dans les termes prévus au présent article n'est pas dérisoire et ne contredit pas la portée de l'obligation essentielle souscrite par UBIKA au Contrat. Les stipulations du présent article survivent à l'expiration et à la rupture du Contrat pour quelque raison que ce soit pour des faits générateurs de responsabilité se produisant pendant la durée du Contrat.

13. Divisibilité

Si une des dispositions de ce Contrat s'avère nulle, les autres dispositions de ce Contrat resteront valables et continueront à lier les Parties.

Si une des dispositions de ce Contrat s'avère nulle, illégale où ne peut faire l'objet d'une prétention en exécution dans une juridiction, la validité, la légalité et le caractère exécutoire de cette disposition dans une autre juridiction n'en seront pas affectés.

14. Force majeure

UBIKA ne sera pas responsable pour l'inexécution de ses obligations lorsque cette inexécution est due à un cas de Force majeure. De façon exprès sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.



En cas de survenance d'un cas de Force majeure, le Contrat sera suspendu jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de Force majeure. Toutefois, faute de pouvoir reprendre l'exécution du Contrat dans un délai de trente (30) jours à compter de la survenance du cas de Force majeure, les Parties se rapprocheront afin de discuter d'une modification du Contrat.

En cas d'échec de la discussion, le Contrat sera résilié de plein droit, sans indemnité de part et d'autre, par la Partie la plus diligente et par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie.

15. **Non-renonciation**

Le fait qu'une Partie n'ait pas exigé le respect ou l'exécution d'une des dispositions du Contrat ne signifiera en aucun cas que cette Partie ait renoncé au bénéfice de cette disposition, ni n'affectera la validité en tout ou en partie de ce Contrat ou le droit des Parties de demander l'exécution de chacune des dispositions.

16. **Cession**

Le Contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle à titre onéreux ou gratuit, du fait du Client sauf accord exprès, écrit et préalable d'UBIKA.

UBIKA peut librement céder le présent Contrat à toute société appartenant au Groupe d'UBIKA sous réserve que cette dernière assure vis-à-vis du Client tous les droits et obligations souscrits par UBIKA dans le présent Contrat. UBIKA sera libéré de ses obligations à la date de cession du Contrat.

17. **Intégralité - Engagement**

Ce Contrat et ses annexes constituent l'accord complet des Parties, et remplacent toute communication, représentation, ou accord antérieur, écrit ou oral.

Les Parties conviennent que la validation des Conditions Particulières ou de la Proposition, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les conditions générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces conditions générales sont accessibles sur le site <https://my.ubikasec.com/> conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil.

Les versions antérieures des conditions générales depuis le site <https://my.ubikasec.com/> sont également disponibles sur le site <https://my.ubikasec.com/>. Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures.

Il est entendu que les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions générales acceptées antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Il prévaut sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues aux Conditions Particulières ou dans la Proposition dûment signée(s) par les deux Parties seront toutefois applicables.

18. **Interprétation**

Ce Contrat sera interprété et exécuté dans un esprit de bonne foi et d'équité.



19. Confidentialité

19.1 “Information Confidentielle” signifie le Contrat, le code logiciel et les tests de référence pour le Logiciel, la Documentation, la tarification, les méthodes et outils de UBIKA, la feuille de route du Logiciel, les informations financières, les données et toute autre information raisonnablement considérée comme confidentielle, sauf si (i) la Partie destinataire en avait déjà connaissance avant sa réception ou en disposait déjà librement ; ou (ii) l'information est dans le domaine public ; ou (iii) l'information doit être communiquée conformément à une décision judiciaire. Les Parties s'engagent à garder secrets les Informations Confidentielles de l'autre Partie et à n'utiliser ces informations qu'aux fins de l'exécution des droits et obligations prévus par le Contrat. La partie à qui une Information Confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre Information Confidentielle, et ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les Informations Confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du présent contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

19.2 À la résiliation ou au terme du Contrat, toutes les Informations Confidentielles seront retournées immédiatement à la Partie divulgatrice et toutes les copies seront détruites.

20. Respect des Sanctions Internationales

20.1 Le Licencié déclare respecter l'ensemble des lois et réglementations relatives aux Sanctions Internationales. Il garantit qu'à sa connaissance, ni lui-même, ni les sociétés qu'il contrôle directement ou indirectement, au sens des articles L. 233-3 et L. 233-16 II du Code de commerce, ni aucun de ses représentants légaux, administrateurs, dirigeants, employés ou sous-traitants :

- (a) ne sont des Personnes Sanctionnées ;
- (b) ne sont détenus ou contrôlés par une Personne Sanctionnée
- (c) ne sont situés, constitués ou résidents dans un Territoire Sous Sanction ;
- (d) ne sont engagés dans des activités avec une Personne Sanctionnée ;
- (e) n'ont reçu de fonds ou d'autres actifs d'une Personne Sanctionnée ;
- (f) ne sont impliqués dans des activités avec une personne située, constituée ou résidente dans un Territoire Sous Sanction.

20.2 Le Licencié s'engage à informer sans délai UBIKA de tout fait qui pourrait rendre inexacte l'une des déclarations faites en application des présentes concernant les Sanctions Internationales.

20.3 Toute clause du présent Contrat qui se révélerait contraire aux dispositions des Sanctions Internationales sera réputée inapplicable.

20.4 En cas de modification de la situation du Licencié ou de tout événement porté à la connaissance d'UBIKA qui contreviendrait aux déclarations susmentionnées ou rendrait celles-ci inexactes, le Contrat pourra être résilié conformément aux dispositions de l'article « Résiliation ». Ce manquement sera considéré comme irrémédiable aux fins de l'exercice des droits d'UBIKA.



20.5 Les engagements souscrits par le Licencié au titre du présent article ne pourront être soumis à aucune limitation de responsabilité de la part du Licencié.

21. Protection des données personnelles

Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'Annexe 1.

22. Tribunal et loi applicable

Le présent Contrat est régi par la loi française. Tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera porté devant les Tribunaux de Nanterre même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

*****FIN*****

Annexe en page suivante



**Annexe n°1 : Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel
applicables aux Logiciels installés chez le Client ainsi qu'aux services associés**

Les Parties reconnaissent que le Prestataire, afin d'exécuter ses obligations aux termes du présent Contrat, aura accès et traitera des données à caractère personnel fournies par le Client en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation. Le Client s'engage à alerter sans délai le Prestataire en cas d'évolution des services demandés par le Client, entraînant ou risquant d'entraîner un changement de statut du Prestataire au regard de la réglementation.

Le présent article a pour objectif de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, sous-traitant dans le traitement de données, s'engage à effectuer pour le compte du Client, responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnels définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 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 (ci-après le RGPD) qui sera pleinement applicable aux Parties à compter du 25 mai 2018.

La présente annexe définit également les conditions dans lesquelles le Prestataire, en dehors de toute prestation de service, est amené à traiter, en tant que Responsable de Traitement, les Données internes du Client, et ce à des fins de gestion de la relation commerciale et dans le strict respect des dispositions du RGPD.

Article 1. Définitions

« **Responsable de Traitement** » désigne la personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

« **Données personnelles** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (la Personne concernée) ; Est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

« **Personne concernée** » désigne la personne à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du Traitement.

« **Traitement des données personnelles** » ou « **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel.



« **Sous-traitant** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement.

Article 2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) de déploiement, de formation et d'assistance sur ses solutions. L'intégralité des services commandés sont décrits dans les Bons de Commande et ou Conditions Particulières approuvés par le Client.

La nature des opérations réalisées sur les données est la consultation, la modification, l'effacement ou la destruction ainsi que le verrouillage.

La ou les finalité(s) du traitement sont nécessaires à la fourniture des services commandés tels que décrits dans le Contrat.

Les données à caractère personnel traitées sont celles qui sont collectées par le Client et mises à disposition du Prestataire le temps du traitement à réaliser sur la base de données pour les besoins de réalisations des prestations de déploiement, formation, assistance ou tout autre service commandé dans les Bons de Commande et/ou Conditions Particulières approuvés par le Client.

Les catégories de données personnelles concernées sont celles qui sont traitées dans le cadre des fonctionnalités du Logiciel et qui sont renseignées dans la Documentation du Logiciel concerné.

Si le Client utilise les services pour traiter d'autres données ou catégories de données à caractère personnel ou pour d'autres traitements ou finalités que listées ci-avant, le Client le fait à ses risques et périls et le Prestataire ne peut être tenu pour responsable en cas de manquement à la réglementation.

Article 3. Obligations du Client, Responsable de Traitement des Données

Le Client s'engage à :

- Fournir aux Personnes concernées l'information relative aux opérations de Traitement de Données qu'il réalise et ce, dès la collecte des Données ;
- Dans le cas où le Traitement repose sur le consentement de la Personne concernée, être en mesure de démontrer que la Personne concernée a donné son consentement au Traitement de Données la concernant et qu'elle a été informée de son droit de le retirer à tout moment ;
- Superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire ;
- Fournir au Prestataire toutes les instructions documentées par écrit relatives au Traitement des Données personnelles. Les Parties conviennent que toute demande du



Client excédant ou modifiant les instructions de traitement font l'objet d'un devis séparé. Toute instruction non documentée par écrit ou non conforme à la réglementation n'est pas prise en compte.

Les Logiciels mises à disposition du Client par le Prestataire, peuvent contenir des champs libres qui ne sont pas destinés à contenir des données personnelles et notamment des données sensibles. De ce fait, le Client s'engage à mettre en place, toute mesure organisationnelle et/ou technique pour s'assurer de l'utilisation formée de ses champs par rapport au Règlement. En aucun cas le Prestataire ne pourra engager sa responsabilité en cas d'utilisation non-conforme de ses champs.

Article 4. Obligations du Prestataire, Sous-traitant dans le Traitement des Données

Le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel pour les seules finalités et dans les conditions convenues dans ce Contrat afin de fournir les services et remplir ses obligations au titre du présent Contrat
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- Garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat dans les conditions décrites au paragraphe "Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles"
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

4.1 Respect des instructions du Client, Responsable de traitement

Les Parties conviennent que le Client en sa qualité de Responsable de Traitement conserve l'entière responsabilité des Données personnelles qui sont stockées dans les bases de dont il demeure pleinement propriétaire.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire peut être amené à procéder, pour le compte du Client, à un Traitement de Données à caractère personnel dans le cadre des opérations de maintenance, de déploiement ou de formation sur le Logiciel.

4.2 Accompagnement du Client dans le respect de ses propres obligations

Moyennant une facturation sur la base du temps passé, le Prestataire, dans la mesure du possible, :



- Aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impacts relatives à la protection des Données, lorsque cette analyse s'avère nécessaire ;
- Aide également le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle de protection des Données ;
- Met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

4.3 Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Le Prestataire met en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour traiter les Données personnelles contenues dans les bases de données de propriété du Client qu'il peut être amené à traiter dans le cadre des prestations de maintenance, de formation ou de déploiement des Logiciels qu'il commercialise.

Le Prestataire s'engage en particulier à garantir la confidentialité des Données fournies par le Client au Prestataire dans le cadre de l'exécution des services :

- en ne permettant d'y accéder ou d'en avoir communication qu'aux seules personnes (y compris s'il s'agit de ses employés, ou le cas échéant de sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils) qui justifient d'une nécessité au regard de leurs fonctions à y avoir accès ou d'en avoir communication pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
- en prévoyant expressément dans les contrats qui lient le Prestataire à celles de ces personnes qui sont ses employés, ou le cas échéant ses sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils, des clauses de confidentialité reprenant les exigences de celles prévues à la charge du Prestataire au titre du Contrat.

Article 5. Sous-traitance

Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener à bien des activités de Traitement spécifiques (tel que notamment l'hébergement). Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette modification.

Le Prestataire s'assure que les sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière et respectent l'ensemble des obligations lui incombant au titre du RGPD.

Le Prestataire demeure pleinement responsable à l'égard du Client pour tout traitement effectué par le sous-traitant ultérieur en violation des obligations des présentes.



Tout refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant devra être faire l'objet d'une justification de bonne foi du Client.

En cas de refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant par le Client, le Contrat pourra être résilié par le Client, cette résiliation ne pouvant être assimilée en aucun cas à une résiliation pour manquement du Prestataire.

Article 6. Droit d'information des Personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux Personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le Client indemnise pleinement le Prestataire en cas de condamnation de ce dernier pour manquement à la réglementation résultant du droit d'information des Personnes concernées.

Article 7. Notification des violations de Données à caractère personnel

Le Prestataire notifie au Client toute faille de sécurité et/ou fuites de Données ayant entraîné une violation de Données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir connaissance et ce, par un mail écrit envoyé à trois collaborateurs du Client.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, au plus tard dans les soixante-douze (72) heures après en avoir eu connaissance.

Article 8 Registre des catégories d'activité de Traitement

Conformément à l'article 30§2 du RGPD, le Prestataire tient par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement.

Article 9. Transfert de Données

Le Prestataire s'engage à ne pas permettre l'accès, ni ne procéder à aucune transmission, extraction, communication, copie ou autre transfert, quelle qu'en soit la forme, de Données Personnelles vers un destinataire situé dans un État hors de l'Union Européenne, sauf à ce que :

- Le Client ait préalablement donné son accord écrit et exprès ;
- l'État dans lequel se situe le destinataire, ainsi que tout autre destinataire ultérieur, soit reconnu comme assurant un niveau adéquat de protection au sens du RGPD ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme soit de clauses contractuelles types de protection des Données Personnelles dûment validées par la Commission Européenne ou par une autorité nationale de protection d'un État membre, soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente et ;



Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par le Prestataire à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Article 10. Délégué à la Protection des Données

Le Client est informé que le Prestataire a désigné un délégué à la protection des données.

Toutes questions ou demandes relatives à la protection des Données personnelles devront être adressées par courriel à l'adresse suivante : dpo@ubikasec.com.

Article 11. Sort des Données

Une fois la prestation d'assistance concernée achevée, le Prestataire s'engage, à détruire toutes les Données personnelles qui lui auraient été communiquées par le Client pour les besoins de la réalisation de la prestation.

Le renvoi s'accompagnera de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'Information du Prestataire. A la demande du Client, le Prestataire peut justifier par écrit de la destruction.

Article 12. Données internes du Client

En dehors de toute Prestation de service, le Client est informé que ses propres Données internes pourront être traitées par le Prestataire en tant que Responsable de Traitement, à des fins de gestion de la relation entre le Client et le Prestataire.

Ces Données sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par le Prestataire pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants la fin de celui-ci.

Les Données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par le Prestataire au maximum pendant douze (12) mois. Les autres Données à caractère personnel collectées et traitées par le Prestataire afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par le Prestataire à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.