

## CONDITIONS GENERALES DE LICENCE

Version 12/2024

La société dénommée "BOCCARD FRANCE", Société par Actions Simplifiée, 956 501258 RCS Lyon, 158 Avenue Roger Salengro, 69100 Villeurbanne – France, est désignée ci-après "Boccard".

Sauf stipulation contraire acceptée par écrit par les Parties, les présentes Conditions Générales de licence (« CGL ») s'appliquent à toutes les Commandes passées par un Client à Boccard pour l'utilisation et la maintenance du logiciel Track Advance et prévalent, dans leur intégralité, à tous termes et toutes conditions contraires dans les documents du Client ou proposés par le Client, à l'oral ou à l'écrit qui ne sont pas expressément acceptés par écrit par Boccard.

### Préambule

Spécialiste de la mise en œuvre d'installations industrielles, Boccard conçoit, fabrique et installe des unités de production intégrant une grande variété de procédés. Boccard a développé et commercialise un logiciel dénommé « Track Advance » ainsi qu'un savoir-faire lui permettant de réaliser des prestations de service associées.

La Solution Track Advance (ci-après « la Solution ») est un logiciel qui permet de compiler des données, de monitorer l'ensemble d'une production et d'analyser ces informations pour optimiser durablement les performances industrielles (traçabilité, maîtrise de la chaîne de production, etc).

La Solution est disponible en abonnement On Premises, selon les besoins du Client, et est composé des modules standards et spécifiques suivants :

- **Module standard**
  - o Foundation
  
- **Modules additionnels spécifiques :**
  - o Recipe
  - o Cip & Sip
  - o Production
  - o Maintenance
  - o Energy
  - o Genealogy
  - o Connectors

Le Client souhaite bénéficier d'un abonnement en mode On Premises, de la Solution. Ce dernier reconnaît avoir reçu du concédant l'ensemble des informations nécessaires à l'évaluation de l'adéquation de la Solution à ses besoins et contraintes, à la fois sur le plan fonctionnel et technique. C'est dans ce contexte que Boccard et le Client se sont rapprochés pour formaliser la concession d'un droit d'utilisation portant sur la Solution.

## Article 1. Définitions

« **Accessoires** » : les équipements techniques fournis par Boccard, sur demande du Client, afin d'utiliser la Solution et notamment capteurs et accessoires associés, tels que détaillés dans l'Offre et le Formulaire de souscription

« **Anomalie** » : désigne toute Anomalie qui provoque l'impossibilité d'utiliser au moins une fonction de la Solution et sans qu'une solution de contournement ne puisse être mise en place.

« **Client** » désigne la personne/représentants/préposés faisant appel à Boccard pour la fourniture de la Solution et les prestations accessoires (maintenance, assistance technique, intégration, etc) telles que décrites dans le Formulaire de souscription.

« **Contrat** » désigne l'Offre de Boccard dûment acceptée par le Client et matérialisée par la signature du Formulaire de souscription.

« **Intégration** » : environnement technique constitué de la configuration matérielle et logicielle sur laquelle est utilisé en exploitation réelle la Solution

« **CGU** » : les Conditions Générales d'Utilisation ayant pour objet de déterminer les règles d'utilisation de la Solution éditée par la société Boccard

« **Données Brutes** » : toute description élémentaire d'une réalité physique et/ou technique (observation, mesure ...), dépourvue d'interprétation

« **Données Enrichies** » : toute Donnée Brute, représentée dans une forme permettant d'en faire un traitement et – le cas échéant – complétée et/ou modifiée à l'issue de leur traitement par des moyens humains et/ou automatisés mis en œuvre par Boccard, susceptible de conférer une signification aux Données Brutes.

« **Équipement** » : l'équipement Client (skids, tuyauterie, usine, etc) faisant l'objet de la Solution, tel que référencé dans le Formulaire de souscription

« **Formulaire de souscription** » : formulaire détaillant les conditions de souscription de la licence à la Solution ainsi que les prestations accessoires devant être fournies par Boccard. La signature de ce document sans réserve par le Client est une condition déterminante du consentement de Boccard sans laquelle cette dernière n'aurait pas contracté.

« **Matériels** » : les équipements informatiques (Ordinateurs, serveurs) fournis par Boccard, sur demande du Client, tels que détaillés dans l'Offre et le Formulaire de souscription

« **Modifications mineures** » : Ajout ou modification de paramétrage de « item, tableau de bord, Rapport ou widget, Recette » élaborés par Boccard lors de l'intégration de la solution. La création de nouveaux rapports, ou tableau de bord, ingrédients ou recettes ne sont pas considérés comme modifications mineures

« **Offre** » : Offre technique et commerciale par Boccard de la fourniture de la Solution et des prestations accessoires.

« **Variables OPC** » : Valeurs lues dans les automates, peut prendre plusieurs format BOOLEAN, INT, FLOAT, STIRNG, .... Ils sont préalablement définis dans le Formulaire de souscription.

## Article 2. Documents contractuels applicables

Les documents contractuels applicables entre Boccard et le Client concernant la Solution sont dans l'ordre de préférence en cas de contradiction entre eux :

- l'Offre,
- le Formulaire de souscription,
- les présentes conditions générales de licence,
- les CGU.

Sont expressément exclues du champ contractuel les conditions générales du Client ainsi que toutes stipulations contenues dans le bon de commande et autre document émanant du Client qui seraient en contradiction avec les documents contractuels applicables précités.

### **Article 3. Entrée en vigueur - Durée**

Le Contrat entre en vigueur dès la création des identifiants permettant d'accéder à la Solution, pour une durée ferme de douze (12) mois renouvelable par tacite reconduction par période ferme de douze (12) mois, sauf dénonciation écrite par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois.

### **Article 4. Objet**

Les présentes conditions ont pour objet la concession à titre personnel, limité, non exclusif et non cessible par Boccard au Client de droits d'utilisation de la Solution telle que décrite en préambule. Le droit d'utilisation s'entend du droit d'accéder et faire fonctionner la Solution en mode On Premises via un réseau local dans les locaux du Client.

Boccard met à disposition du Client l'ensemble des modules de la Solution sélectionnés par le Client dans le Formulaire de souscription. Selon la formule choisie par le Client, Boccard assure l'intégration, le déploiement, la maintenance et la sécurité de la Solution.

Ce droit de concession est limité à l'Équipement mentionné dans le Formulaire de souscription.

### **Les modules de Track Advance et ses fonctionnalités**

- **Module standard :**
  - **Foundation**  
Permet l'acquisition et le stockage des données brutes et événements issues du système automatisé (valeurs analogiques et digitales, états des fonctions) Nombre de Variables OPC illimitées. Permet une utilisation autonome (sans modules spécifiques) pour réaliser des opérations d'investigation, qualification, diagnostic et stockage)
- **Modules Spécifiques (Prérequis = Foundation) :**
  - **Recipe**  
Module de recettage intégré pour configurer et composer le fonctionnement d'une installation automatisée et de l'adapter aux besoins spécifiques de chaque recette à n'importe quel moment.
  - **Cip & Sip**

Module de gestion des nettoyages en place, rapports statiques et dynamiques, analyse de la performance des opérations unitaires, analyse comparative des différents nettoyages. Permet la qualification, le respect des règles et l'efficacité en continue de ces opérations. Permet l'affichage dynamique de tableaux de bord de suivi et la mise en place de notifications et alertes emails automatisés.

○ **Production**

Module de gestion des opérations de production, rapports statiques et dynamiques, analyse de la performance des opérations unitaires, analyse comparative des différentes productions. Permet la qualification, le respect des règles et l'efficacité en continue de ces opérations. Permet l'affichage dynamique de tableaux de bord de suivi et la mise en place de notifications et alertes emails automatisés.

○ **Maintenance**

Module de surveillance de l'état d'un système mécanique, dépassement de seuils de vibration et accélération, températures avec alertes email et notifications automatisées. Mise en place de rapports statiques et dynamiques, permet l'affichage dynamique de tableaux de bord de suivi et diagnostiques basés sur l'utilisation réelle associé au plan de maintenance de composants.

○ **Energy**

Module de suivi des consommations énergétiques, Electricité, fumées, gaz, eau, etc.. Rapports statiques et dynamiques, analyse de la performance des opérations unitaires, analyse comparative des différentes productions et nettoyages. Permet l'affichage dynamique de tableaux de bord de suivi et la mise en place de notifications et alertes emails automatisés de surconsommations.

○ **Genealogy**

Module de traçabilité continue des opérations de production permettant le lien et l'affichage complets des enchainements avec suivi de quantité, temps, ingrédients, numéros d'OF, numéros de lot, de la consommation des matières premières au conditionnement.

○ **Connectors**

Module permettant de communiquer avec des environnements externes de type ERP, GMAO, MES, Bases de données. Mise en place d'automatisations dans des flux de travail, notification d'états et emailing automatisés.

### Trois niveaux de disponibilité

• **Embarqué**

Hébergement sur une Track Advance Box, « fault tolerance » limitée en cas de problème matériel ou de machine virtuelle notamment (serveur, réseau) pouvant conduire à la perte d'accessibilité et de Données

• **Standard**

Hébergement sur un seul serveur de l'infrastructure client, « fault tolerance » limitée en cas de problème matériel ou de machine virtuelle notamment (serveur, réseau) pouvant conduire à la perte d'accessibilité et de Donnée.

- **Haute-disponibilité**

Garantie un niveau de collecte et d'accessibilité accrue par un doublement des serveurs et la constitution d'une grappe (cluster). Plusieurs stratégies peuvent être mise en place avec plus ou moins de garantie sur une continuité assurée de bout en bout

### Localisation des données :

- Les données du Client seront traitées et stockées dans la Track Advance Box ou sur l'infrastructure client dédiée
- Le Client reconnaît que Boccard n'a, bien que les mesures d'usage de sécurisation soient mises en place et validées par le Client, aucun contrôle sur le transfert des données via les réseaux de communication publics utilisés pour accéder à la Solution et les services associés. En conséquence, le Client reconnaît que Boccard ne puisse ni garantir la confidentialité des données lors du transfert de celles-ci sur lesdits réseaux publics ni garantir l'absence de détournement, de captation, de corruption des données, survenant à l'occasion de leur transfert sur les réseaux de communication publics. Boccard ne pourra pas voir sa responsabilité engagée dans les cas précités.

Accès et utilisation de la Solution : l'accès à la Solution nécessite le respect par le Client des exigences techniques telles que spécifiées ci-dessous :

- L'accès s'effectue à partir du navigateur web Chrome (version Chrome 80.0.3987 ou ultérieur) ainsi qu'un système d'exploitation compatible avec Chrome 80.0.3987 ou ultérieur
- Le Client est responsable de son infrastructure (serveur, virtualisation, réseau et réseau virtuelle, switch, routage, électricité ...)
- L'identification de l'utilisateur lors de son accès à la Solution se fait au moyen d'un nom d'utilisateur pouvant être son adresse email et d'un mot de passe (temporaire et modifié dès la première utilisation par l'Utilisateur) ou d'un système de type « single sign on » fourni par le Client (NTLM, SAML2, Oauth2).

### Disponibilité du service :

- La Solution est disponible au Client et aux utilisateurs à tout moment, à l'exception des périodes de maintenance qui seront planifiées à l'avance et en concertation avec le Client
- L'accès au logiciel se fait pour chaque utilisateur via ses identifiants. Le Client devra veiller à faire respecter la confidentialité des identifiants et mots de passe par ses utilisateurs et ce afin de garantir la sécurisation des données du Client. Les identifiants et mots de passe ne peuvent être communiqués à des tiers. Le Client devra informer sans délai Boccard s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement d'identifiants afin que Boccard puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de remédier à la faille de sécurité. Le Client veille à assurer la confidentialité des identifiants et mots de passe utilisateurs et engage sa responsabilité à ce titre. Boccard se réserve le droit de mettre à la charge du Client tout frais et coûts supplémentaires exposés afin de remédier à toute faille de sécurité.

- En cas de faille de sécurité, constatée par Boccard ou par le Client, de nature à compromettre gravement la sécurité de la Solution et des données du Client, Boccard pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée de la Solution afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais.

Dans cette hypothèse, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité de Boccard pour quelque cause que ce soit.

## Article 5. Droits d'utilisation de la Solution

Boccard pourra assister le Client, à sa demande, pour sélectionner le niveau de disponibilité correspondant le mieux à ses besoins. Toutefois, le Client assume l'entière responsabilité du choix de la Solution et du niveau de disponibilité dans l'atteinte des résultats escomptés.

La Solution et sa documentation ainsi que toute copie, restent la propriété exclusive de Boccard, qui se réserve la qualité d'auteur conformément aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

### La propriété des Données

Le Client reste seul titulaire des droits sur les Données Brutes traitées dans le cadre de la Solution, et en demeure donc propriétaire. Dans le cadre de l'utilisation de la Solution, le Client est informé que les Données Enrichies produites par la Solution, sont la propriété de Boccard qui pourra les réutiliser librement et sans restriction notamment à des fins de recherche et développement ou dans le cadre d'une démarche plus globale d'amélioration des outils et services Boccard. Le Client autorise expressément Boccard à utiliser les Données Brutes sans restriction ni réserve pour produire les Données Enrichies et fournir les services via la Solution et Boccard s'engage à protéger ces Données.

Dans ce contexte, le Client concède, pour les besoins détaillés ci-dessus, à Boccard et ses éventuels sous-traitants, une licence non exclusive, mondiale et gratuite sur les Données Brutes lui permettant notamment d'héberger, de mettre en cache, de copier, d'afficher, d'analyser ou de transférer ces données. Réciproquement, Boccard concède au Client, sur les Données Enrichies, une licence d'utilisation personnelle, non exclusive, non cessible, non transférable, pendant la durée du Contrat, sous réserve du paiement effectif du prix.

### Le droit d'utilisation concédé

Boccard accorde au Client, pour la durée du Contrat, une licence d'utilisation limitée, personnelle, non exclusive, non transférable, non cessible pour accéder à la Solution et l'utiliser dans le respect des présentes Conditions et des CGU.

Le droit d'utilisation de la Solution est uniquement concédé pour le nombre de Variables OPC tel que détaillé dans l'article 4. Le droit d'utilisation est concédé pour un nombre d'utilisateurs tel que défini dans le Formulaire de souscription et par Equipement. Il s'entend du droit de reproduire, de façon permanente ou provisoire, la Solution, aux fins de chargement, affichage, exécution ou stockage.

Pendant la durée du Contrat, le Client pourra effectuer une copie de sauvegarde de la Solution dans les conditions détaillées à l'article 8. Le Client aura sur la copie de sauvegarde les mêmes droits et obligations que sur l'exemplaire de la Solution concédé en licence.

### **Les limites au droit d'utilisation concédé**

En dehors des droits concédés au présent article ci-dessus et sans préjudice de ceux-ci, le Client n'est pas autorisé au titre des présentes à :

- copier, imprimer, transférer ou transmettre tout ou partie de la Solution ;
- vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit la Solution ;
- modifier la Solution et/ou fusionner tout ou partie de la Solution dans d'autres programmes informatiques ;
- compiler la Solution, la décompiler, la désassembler, la traduire, l'analyser, procéder au *reverse engineering*, accéder au code source ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi.

Le Client ne pourra utiliser la Solution que pour ses propres besoins. Le Client ne pourra pas concéder même gratuitement à des tiers le droit d'utilisation.

Le Client s'interdit d'utiliser les spécifications de la Solution pour créer ou permettre la création d'un programme ayant la même destination. Dans le cas contraire, le Client s'expose notamment à la qualification de contrefacteur et à toutes les conséquences qui en découlent.

### **Article 6. Accessoires et Matériels**

Lorsque la vente des Accessoires et/ou de Matériel est prévue dans l'Offre, la propriété est transférée au Client dès paiement de l'intégralité du prix.

Le transfert des risques s'opère dès l'installation des Accessoires et/ou du Matériel chez le Client.

Les Accessoires et/ou Matériel ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une revente, d'une cession, d'une location, d'une mise en gage ou d'un quelconque usage par des tiers pendant la période de validité du Contrat.

Le Client est responsable du bon fonctionnement du Matériel et/ou des Accessoires ainsi que de la conformité et du dimensionnement de son infrastructure réseau pour absorber le trafic lié à la Solution. L'utilisation de la Solution sur tout autre Matériel, même exploité par le Client, est interdite. Toute modification du Matériel désigné ou installation supplémentaire au Matériel désigné devront faire l'objet d'une modification du Formulaire de souscription.

### **Transfert du droit d'utilisation**

Le droit d'utilisation peut être transféré exceptionnellement et provisoirement sur un Matériel de secours d'un des sites du Client si le site ou le Matériel du Client est temporairement indisponible ou inutilisable. Le cas échéant, le Client a l'obligation d'en avvertir Boccard par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen ayant la force probante de l'acte écrit.

A l'exception de cette hypothèse détaillée ci-avant, tout transfert de la Solution, du Matériel et/ou des Accessoires sur un autre site industriel appartenant ou pas au Client doit faire l'objet d'un accord écrit préalable de Boccard détaillant les conditions techniques et financières, qui se réserve le droit de refuser le transfert.

Dans le cas où le transfert est susceptible de nécessiter une intervention de Boccard, à la charge du Client, au titre de l'assistance ou de la maintenance, le Client devra en aviser Boccard par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen ayant la force probante de l'acte écrit moyennant un préavis de trois (3) mois. Le Client s'engage à détruire, sans délai, la Solution et ses copies sur le Matériel de secours, en cas d'indisponibilité temporaire, ou sur l'ancien Matériel en cas de transfert définitif. A défaut, Boccard se réserve le droit de facturer le droit de mise à disposition supplémentaire.

### **Article 7. Livraison**

La livraison sera réputée réalisée dès la réception par le Client du fichier de licence.

L'intégration sera définie dans l'Offre et/ou dans le Formulaire de souscription ou dans une offre additionnelle et sera assurée par une ressource certifiée Boccard ou un partenaire certifié par Boccard.

### **Article 8. Copie de sauvegarde**

Le Client ne pourra faire que les copies de sauvegarde de la Solution s'avérant nécessaires pour son exploitation, à titre de sécurité. Ces copies resteront la propriété de Boccard et devront faire l'objet d'un inventaire accessible à ce dernier.

La procédure de sauvegarde de la Solution par défaut sera initiée par Boccard. Le support de sauvegarde étant fourni et est sous la responsabilité du Client, Boccard exclut toute responsabilité en cas de perte de la sauvegarde résultant d'un défaut ou mauvais fonctionnement des supports de sauvegarde.

De même, il revient au Client de mettre en place les procédures et supports de sauvegarde des Données Brutes et Enrichies. Ces sauvegardes n'étant pas fournies ni gérées par Boccard.

### **Article 9. Confidentialité de la Solution et de sa documentation**

La Solution et autres éléments (documentation, etc) contiennent des informations relatives au savoir-faire de Boccard notamment protégeables au titre du secret des affaires et devront être considérées par le Client comme confidentielles, qu'elles puissent ou non être protégées par un droit de propriété intellectuelle ou d'une autre façon.

A ce titre, sauf accord préalable écrit de Boccard, le Client s'interdit de communiquer à des tiers la Solution et autres éléments (documentation, etc.) constituant tout ou partie de la Solution. Le Client s'engage également à prendre toutes les mesures nécessaires pour que la Solution et sa documentation ne soient pas mises à la disposition de tiers et s'engage à ce que ses collaborateurs ou son personnel respectent ces obligations (notamment accès sur la seule base du besoin d'en connaître) et les droits de propriété intellectuelle de Boccard. Le Client s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter la divulgation ou la reproduction ou l'utilisation illicite par ses personnels et/ou prestataires, notamment en faisant signer à ces derniers un engagement de confidentialité dont les obligations ne seront être moins contraignantes que celles figurant aux présentes.

De convention expresse, Boccard est autorisé à vérifier à tout moment le respect de ces obligations.

## Article 10. Garantie d'éviction

Boccard déclare être titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs à la Solution et à la documentation y afférente.

Boccard garantit notamment :

- que la Solution ne constitue pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante ;
- qu'il a respecté et respectera les droits de propriété intellectuelle des tiers, notamment droit d'auteur, droit sur les dessins et modèles, sur les brevets et sur les marques.

À ce titre, Boccard s'engage à défendre le Client à ses frais contre toute action en violation de droit d'auteur ou d'autres droits de propriété intellectuelle intentée par un tiers, et portant sur la Solution, sous réserve d'en avoir été avertie immédiatement par écrit par le Client et que la prétendue violation ne résulte pas du fait de ce dernier.

Boccard sera seul maître de la manière de conduire l'action et aura toute latitude pour transiger ou poursuivre toute procédure de son choix. Le Client devra fournir toutes les informations, éléments et assistance nécessaires à Boccard pour lui permettre de mener à bien sa défense ou de parvenir à un accord transactionnel.

Si tout ou partie de la Solution est reconnu par une décision de justice définitive constituer une contrefaçon ou si Boccard estime qu'il est vraisemblable que la Solution, en tout ou partie, soit considéré comme étant contrefaçon, Boccard pourra, à son choix, soit procurer au Client un logiciel non contrefaisant ayant les mêmes fonctionnalités, soit obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser et exploiter ladite Solution, soit rembourser au Client le Prix perçu au titre du présent Contrat, et ce quelle que soit la solution choisie par Boccard, dans la limite du montant HT correspondant à une période de douze mois d'abonnement.

## Article 11. Prix

En contrepartie du droit d'utilisation de la Solution, le Client s'engage à payer le prix détaillé dans l'Offre et/ou le Formulaire de souscription (ci-après « Prix »).

De même, en contrepartie de la propriété des Accessoires et/ou du Matériel, le Client s'engage à payer le montant détaillé dans l'Offre et/ou le Formulaire de souscription.

Tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans autre formalité la suspension, immédiate et jusqu'à régularisation, de nos livraisons et/ou travaux, aux risques et périls du Client. En outre, et sans préjudice de ce qui précède, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de toutes sommes dues augmentées d'un intérêt égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, calculé par jour calendaire jusqu'à la date de paiement intégral effectif. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. Tout retard de paiement entraînera de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € en compensation des frais de recouvrement, sans préjudice d'une indemnité complémentaire due pour frais de recouvrement en cas de dépassement de ce forfait.

Le Client s'interdit de procéder à une compensation avec les sommes dues au titre du contrat de licence, de la vente des Equipements ou Matériel ou de toute autre contrat avec Boccard, sans accord écrit et préalable de Boccard, dans le cas où Boccard et le Client seraient, effectivement ou sur base des estimations du Client, créanciers l'un de de l'autre.

### **Révision des prix :**

Le Prix sera révisé annuellement à la date anniversaire de la souscription de la licence, en fonction de l'évolution de l'indice Syntec Informatique, disponible à l'adresse [www.syntec.fr](http://www.syntec.fr), selon la règle suivante

$R1 = R0 \times (S1/S0)$  avec :

R1 : prix révisé,

R0 : prix précédent,

S0 : dernier indice Syntec Informatique publié à la date de la précédente révision,

S1 : dernier indice Syntec Informatique publié à la date de révision

L'indice initial de référence du contrat est le dernier indice publié au jour de la signature du Formulaire de souscription.

Pour le cas où l'indice choisi cesserait d'être publié ou disparaîtrait, les Parties s'entendront sur le choix d'un nouvel indice. A défaut d'accord, l'indice de remplacement sera déterminé par deux experts choisis d'un commun accord ou désigné d'office à la requête de la partie la plus diligente, par le Président du Tribunal de commerce compétent, avec faculté encore pour lesdits experts, en cas de désaccord, de s'en adjoindre un troisième pour les départager.

## **Article 12. Assistance technique**

Boccard fournit au Client une assistance téléphonique et/ou par télémaintenance, dans le but de résoudre les incidents affectant la Solution. Pour toute demande de support, après avoir fait les tests nécessaires permettant de s'assurer que l'incident ne résulte pas d'un élément externe tel que réseau ou FAI, le Client devra soumettre le formulaire complété directement via la Solution ou par email à l'adresse suivante : [support.trackadvance@boccard.com](mailto:support.trackadvance@boccard.com)

### **Obligations des parties**

#### **A la charge de BOCCARD**

- Assurer la disponibilité de personnel compétent pendant les heures d'ouverture des bureaux du lundi au vendredi pour la prise en compte des appels (09H-12H et 13H30-17H CEST) hors weekend et jours fériés,
- Engagement de prise en charge de la demande sous 2 jours ouvrés
- Information des jours d'indisponibilité du service d'assistance avec un délai de prévenance de 3 mois minimum (Maximum 5 jours ouvrés par an)
- Identification des risques liés aux cyberattaques et développement des correctifs
- Un crédit de 20 heures pour les Modifications mineures est prévue dans le cadre de l'abonnement annuel (items, rapports, widgets réalisés par l'équipe d'intégration pour l'adaptation à l'évolution des besoins)

#### **A la charge du Client**

- Les interventions sur site peuvent être réalisées entre 9h et 18h CEST hors week-end et jours fériés et nécessiteront une commande additionnelle spécifique
- La mise à disposition et en sécurité des installations concernées avant intervention
- Assurer les accès informatiques nécessaires à l'administration de l'application (droits d'accès, connexion à distance)

Les incidents affectant le Matériel, l'environnement technique du Client ou son réseau ne sont pas couverts par cette assistance technique. Boccard se réserve le droit de ne pas répondre à une demande d'assistance qui n'est pas conforme aux termes de cet article.

Boccard mettra en œuvre des efforts raisonnables pour résoudre les incidents, dans les conditions détaillées à l'article 13, soulevés par le Client mais ne peut garantir qu'aucun autre incident résultera du correctif appliqué.

### **Article 13. Maintenance**

Si des défauts et/ou pannes de la Solution devaient être constatés dans les modules installés, le Client s'engage à le signaler dans les plus brefs délais à Boccard, qui prend en charge de la maintenance corrective et évolutive de la Solution dans les conditions suivantes.

#### **Maintenance corrective**

Boccard interviendra gratuitement, pendant la durée de l'abonnement à compter de la date de livraison de la Solution (article 3), et mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour corriger, dans les meilleurs délais, les Anomalies.

Le Client devra soumettre à Boccard un rapport documentant le problème rencontré et l'expliquant clairement. Boccard se réserve le droit d'utiliser le moyen le plus approprié pour effectuer la correction de l'Anomalie : assistance à distance ou déplacement sur site.

Tout déplacement sur le site du Client sera facturé au tarif en vigueur.

Toute intervention pour une Anomalie ne répondant pas aux conditions ci-dessus sera facturée au Client au tarif d'intervention en vigueur à la date de celle-ci.

Boccard ne peut être tenu responsable de la maintenance corrective dans les cas suivants :

- absence de réponse du client ou refus de collaborer dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation de la Solution de manière non conforme à sa destination ou aux présentes dispositions ;
- modification non autorisée de la Solution par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à une ou plusieurs de ses obligations au titre des présentes CGL ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou systèmes d'exploitation non compatibles avec la Solution ;
- anomalie découlant de l'Intégration réalisée par le Client ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire pouvant nuire à la Solution comprenant notamment la dégradation, la malveillance, ou le sabotage ;

- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation de la Solution et des services liés ;
- décalage entre la version installée et la dernière version disponible de la Solution de plus de 24 Mois ;

## Maintenance évolutive

Boccard assure des améliorations continues de la Solution. Les corrections et évolutions sont expressément soumises aux présentes conditions.

Modalités des améliorations continues incluses dans l'abonnement annuel :

- Correctifs de versions, (failles de sécurité, bugs de compatibilités)
  - 4 mises à jour mineures par an maximum.
  - Ces mises à jour pourront être effectuées soit en production ou hors production suivant la mise à jour.
- Montée de version (prise en charge des améliorations liées aux matériels et systèmes d'exploitation à venir)
  - Maximum une mise à jour annuelle
  - Les mises à jour seront réalisées sur recommandation du responsable T&S.

Dans tous les autres cas et sur demande du Client, les adaptations et évolutions feront l'objet d'une offre et d'un contrat séparé précisant notamment les prestations, conditions d'intervention, le prix et les conditions de paiement applicables.

## Article 14. Responsabilité

Compte tenu de la nature de la prestation fournie, l'obligation de Boccard est une obligation de moyen. Boccard ne sera responsable, à l'exclusion de l'article 10, que de tout dommage matériel ou immatériel, prouvé par le Client, directement consécutif et exclusivement imputable à Boccard.

Boccard garantit la conformité de la Solution aux modules et niveau de disponibilité choisis par le Client et figurant au Formulaire de souscription. Le Client assume toutes les responsabilités autres que celle de la conformité de la Solution aux modules et niveau de disponibilité et notamment celles qui concernent :

- l'exploitation de la Solution ;
- la sauvegarde des Données Brutes et Enrichies figurant dans la Solution ;
- la conformité et l'entretien de son parc informatique et de son système d'exploitation ;
- la qualification et la compétence de son personnel ;
- la bonne installation des Accessoires et/ou Matériel lorsqu'elle a été réalisée directement par le Client ;
- la bonne Intégration et toute inexactitude en découlant lorsqu'elle a été réalisée par le Client ;
- le défaut de maintenance ou erreur dans sa réalisation lorsqu'elle n'a pas été réalisée par Boccard ;
- la conformité de l'utilisation de la Solution à la législation.

Le Client est, en outre, responsable de la protection des Données Brutes et Enrichies ainsi que de leur réparation, sous réserve du niveau de disponibilité choisi. Il appartient au Client de développer les procédures d'exploitation et de mettre en place les points de contrôle et mécanismes de sécurité appropriés à la sauvegarde et à la remise en état des Données Brutes et Enrichies en cas d'anomalies dans le déroulement des programmes.

Boccard ne peut être tenu responsable des dommages résultant du fait d'un tiers, ni des dommages indirects et/ou immatériels (autres que ceux directement consécutif et exclusivement imputable à Boccard au titre d'une non-conformité de la Solution aux modules choisies par le Client) susceptibles de résulter du Contrat, de l'utilisation ou impossibilité d'utilisation de la Solution, notamment le préjudice financier ou commercial, la perte de bénéfices, la perte de contrats, l'atteinte à l'image de marque ou à la réputation, la perte d'exploitation ou la perte de clientèle ou d'épargne, la perte de productivité, report ou perturbation dans le planning du projet ou de l'activité de l'entreprise, perte de Données Brutes ou Enrichies, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques, même si Boccard a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

Boccard ne garantit pas que la Solution soit exempte de défauts ou d'interruption d'exploitation. La Solution n'est en aucun cas garantie pour empêcher une violation de la sécurité du réseau ou un accès non autorisé, y compris les virus, les chevaux de Troie, les vers, les bombes à retardement, les robots d'annulation ou d'autres routines de programmation dangereuses similaires.

La Solution est un outil de « reporting », d'analyse, d'aide à la prise de décision et d'optimisation qui par définition comporte un aléa. Boccard ne peut être tenu pour responsable de toute imprécision ou inexactitude au titre de la prévision des incidents notamment en cas de faux positif, de la traçabilité produit, du reporting, est exclu tout engagement sur un taux de performance. Aucun résultat n'est garanti à ce titre par Boccard s'agissant d'une obligation de moyen.

Dans le cas où Boccard fournit le Matériel et/ou Accessoires au Client, cette dernière n'est pas responsable :

- De la détérioration du Matériel et/ou Accessoires consécutive à la vétusté et/ou à des accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie ou toute autre cause ne résultant pas d'une utilisation normale en vertu de la notice d'utilisation. Cependant, Boccard fournira une garantie Fournisseur d'une durée maximale de 12mois à compter de la date d'achat du Matériel et/ou Accessoires
- Des défaillances du Matériel et/ou des Accessoires résultant de l'usure normale, d'une utilisation non-conforme, de réparation ou modification, par le Client et/ou un tiers.

La responsabilité totale et globale de Boccard au titre du Contrat ne pourra excéder 100% du montant HT correspondant à une période de douze mois d'abonnement

## Article 15. Résiliation

Boccard se réserve la possibilité de résilier unilatéralement et de plein droit le Contrat, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts dans les cas suivants :

- non-paiement par le Client du Prix, après une mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours ;
- violation des articles 5, 6 et 9 des présentes conditions.

Pour les autres cas de manquement contractuel, le Contrat pourra être résilié de plein droit et sans formalité par l'une des Parties si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de 30 (trente) jours suivant réception par la Partie en manquement d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ce manquement et sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la partie ayant pris l'initiative de la résiliation pourrait prétendre.

En cas de résiliation du Contrat,

- le Client s'engage à procéder, sur chaque poste, à la désinstallation de la Solution et à restituer à Boccard dans un délai maximum de trente (30) jours tous les éléments afférents à la Solution (documentation, etc), à l'exception du Matériel et/ou Accessoires dès lors qu'ils auraient déjà été payés par le Client
- le Client perd son droit d'utilisation de la Solution pour tous les modules à l'exception du module RECIPE pour lequel le Client conserve un droit d'utilisation perpétuel et gratuit dans la dernière version installée à la date de résiliation. Aucune mise à jour corrective ou préventive, maintenance, assistance ou garantie de bon fonctionnement ne sera due par Boccard, à défaut d'abonnement actif.

## Article 16. Audit

Boccard, se réserve le droit de procéder ou de faire procéder par un tiers à un contrôle de l'utilisation de la Solution par le Client, afin de vérifier le respect du périmètre défini dans le Formulaire de souscription (Périmètre) et des obligations incombant au Client au titre du Contrat.

Le Client est par ailleurs informé et accepte expressément que Boccard puisse procéder à l'installation, dans la Solution, de dispositifs techniques permettant le suivi de son utilisation et notamment le « comptage » du nombre de modules utilisés et des équipements concernés, afin notamment de repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme au Périmètre.

Boccard s'engage à avertir le Client de la tenue de l'audit avant sa mise en œuvre, par tous moyens écrits ou électroniques. Boccard s'engage à ce que tout tiers auditeur désigné pour la réalisation de l'audit soit lié par un engagement de confidentialité. Le Client s'engage en particulier à collaborer en toute bonne foi avec Boccard et/ou le tiers auditeur en lui procurant toutes les informations nécessaires à la conduite de l'audit, dont notamment l'accès aux dispositifs techniques de suivi, et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

Dans l'hypothèse où les conclusions de l'audit révéleraient un usage non-conforme et notamment non conforme au Périmètre, un complément de prix sera facturé au Client, le cas échéant de manière rétroactive, au tarif en vigueur à la date de facturation auquel pourra s'ajouter une pénalité équivalente à dix pourcent (10%) du montant Hors Taxes du complément de prix versé par le Client et les frais de l'audit sont mis à la charge du Client.

## Article 17. Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions seront régies par le droit français, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois et des dispositions de la convention de Vienne du 11 avril 1980 sur la vente internationale de marchandises.

Tout litige issu ou lié aux présentes conditions, qui n'aurait pu être résolu amiablement entre les Parties sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lyon, même en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeur ou en matière de référé. Toutefois avant tout procès, les Parties s'efforceront de trouver un accord amiable. Tout document préparé dans ce cadre ne pourra jamais être considéré comme une quelconque reconnaissance du bien-fondé des prétentions de l'autre Partie. Les Parties renoncent réciproquement à se prévaloir des concessions implicites ou expresses envisagées en vue de parvenir à un accord amiable.

## Article 18. Divers

### Protection des données personnelles

Le Client est garant, en sa qualité de responsable conjoint de traitement, au même titre que Boccard du respect des dispositions en matière de protection des données à caractère personnel (droit des personnes concernées, sécurisation des données, etc). Le Client et Boccard s'informent mutuellement en cas de demande d'une personne concernée, de violation de données ou d'incident de sécurité afin de gérer ces problématiques conformément aux exigences de la protection des données et du RGPD. Le Client et Boccard s'engagent à ce que les données soient conservées dans l'Union Européenne et dans le cas contraire valident d'un commun accord le fait de les stocker en dehors de l'Union Européenne. Le Client et Boccard conviennent d'une durée de conservation des données à caractère personnel d'un mois à compter de la désactivation du compte Utilisateur. En pratique, l'application de cette durée de conservation relève de la responsabilité du Client.

### Utilisation de l'image du Client

Les présentes conditions emportent autorisation expresse pour Boccard de reproduire ou représenter le nom commercial, la marque et le logo du Client pour toute promotion et publicité de la Solution.

Les présentes conditions représentent l'intégralité de l'accord entre les Parties et pourra être complété ou modifié uniquement par écrit signé par chaque Partie.

Le Client ne peut céder tout ou partie du Contrat, un avantage ou un intérêt relatif au Contrat sans accord préalable écrit de Boccard.

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes conditions ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.