



**CONDITIONS GÉNÉRALES ET
PARTICULIÈRES
DE MAINTENANCE
ET DE SUPPORT**

SOLUTION SAP BUSINESS ONE

AGENTIL SA

VERSION

2023

Dans le cadre du projet informatique du Client, les conditions de Licences et droit d'utilisation sont également applicables et viennent en complément des présentes conditions et sont disponibles sur notre site internet www.agentil.com.

Article 1 – Définitions

Addon : Un addon est une solution facultative qui permet d'ajouter des fonctionnalités complémentaires à celles proposées en standard sur SAP Business One.

Développements Spécifiques : Désigne les développements logiciels réalisés spécifiquement par AGENTIL pour le Client.

Documentation : signifie toute documentation standard de SAP quel que soit le support (papier ou électronique) livrée au Client au titre des présentes incluant manuels standard de SAP, supports de formation, listes de programmes, modèles de données, supports de présentation, diagrammes de logistique, spécifications fonctionnelles, instructions et copies intégrales ou partielles des éléments définis ci-avant, ainsi que toute documentation liée au Logiciel ; Prototype et à la Solution.

Incident : Désigne tout problème de fonctionnement du Progiciel ou de la Solution perturbant l'exécution de l'une de ses fonctionnalités au regard du logiciel supporté par l'éditeur.

Incident Mineur (Priorité 4) : Incident n'empêchant pas l'exploitation d'une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution/Progiciel et ne dégradant pas de manière significative une ou plusieurs fonctionnalités de la Solution/Progiciel, mais obligeant à recourir à une procédure inhabituelle.

Incident Non critique (Priorité 3) : Incident qui dégrade l'exploitation/utilisation de certaines fonctionnalités de la Solution/Progiciel. L'utilisateur dispose de moyen de contournement fourni par AGENTIL.

Incident Critique (Priorité 2) : Incident qui rend impossible l'exploitation/utilisation de la Solution/Progiciel de façon partielle.

Incident Très Critique (Priorité 1) : Incident qui rend impossible l'exploitation/utilisation de la Solution/Progiciel de façon totale.

Installation Désignée : signifie chaque unité d'ordinateur sur laquelle le Progiciel et le SGBD (Système de Gestion de base de données) sont installés.

Interface : Désigne la fonction entre deux matériels et/ou logiciels et/ou Progiciel leur permettant d'échanger correctement les informations par l'adoption de règles communes, physiques et/ou logiques.

Maintenance : Les modifications apportées par l'Editeur au Progiciel / Prototype / Solution, après sa mise en œuvre, pour en corriger les Anomalies, en améliorer l'efficacité ou autres caractéristiques.

Mise à jour : signifie la Mise à jour des Versions et des Patches liés au Progiciel.

Modification : signifie un changement apporté au Progiciel qui modifie le code source.

Paramétrage : Désigne les opérations de configuration des fonctionnalités du Progiciel SAP Business One.

Patch : signifie l'ensemble d'objets techniques que l'on ajoute à un logiciel, pour y apporter des modifications mineures : correction d'un bug, ...

Prestations : Désigne l'ensemble des prestations de maintenance et de support effectuées par AGENTIL dans le cadre des présentes.

Progiciel : signifie (i) le Progiciel SAP BUSINESS ONE, y compris les programmes exécutables et les documents écrits associés, notamment la Documentation développée par ou pour SAP, à l'exclusion des Bases de Données Tiers (en dehors des tables de SAP Business One), et livrée au Client dans le cadre des présentes ; (ii) toute édition, version ou Mise à jour du Progiciel telle que prévue par les présentes et (iii) tout ou partie des copies ou produits de remplacement des éléments ci-dessus. Les outils de développement Logiciel ne font pas partie du Progiciel ; ces outils pourront être utilisés par le Client uniquement dans le cadre d'un contrat de droit d'utilisation séparé. Dans la limite des dispositions stipulées dans la Documentation, le Progiciel pourra inclure le Kit de Développement Logiciel Version Implémentation.

Prototype : Désigne le Progiciel paramétré par AGENTIL.

SAP : signifie SAP Suisse, la société filiale de SAP avec laquelle AGENTIL a conclu un contrat de revente (Contrat Partner Edge Channel VAR). Nommé également Editeur ci-dessous.

SGBD (Système de Gestion de Base de Données) : Le Progiciel requiert l'emploi d'un « SGBD » « Hana », dans une version Standard édition dont les conditions de mise à disposition, et notamment les prix, tiennent compte d'un emploi exclusivement réservé à l'exploitation de SAP BUSINESS ONE.

Site(s) du Client : signifie(nt) le(s) lieu(x) géographique(s) du Client où est installé et exploité le Progiciel/Prototype.

Solution : désigne un ensemble logiciel formant un tout indissociable et cohérent, composé du Prototype, des Développement Spécifiques et des Interfaces, conforme aux spécifications.

Support : Services consistant à garantir que les utilisateurs du Progiciel ou de la Solution, puissent continuer à profiter de la disponibilité de l'ensemble de ses fonctionnalités, telles que décrites dans la Documentation et conformément au Cahier des charges, pour l'accomplissement de leurs tâches. Ces services incluent :

- des diagnostics et des analyses techniques (Analyse et résolution de pannes, , évaluation d'impact, gestion d'incidents ponctuels et résolution de problèmes sur la Solution, ou le Progiciel) ;
- la réception, le traitement ainsi que le suivi des incidents (dégradation ou ruptures du service) et des demandes des utilisateurs.

Au titre de la Maintenance, AGENTIL dépanne ou assiste le Client à distance en ayant pour objectif de rendre opérationnel le Progiciel / Prototype et la Solution, le plus rapidement possible. Dans le cas où la résolution immédiate n'est pas possible, le chargé de support propose une solution de contournement et/ou transmet le cas aux équipes spécialisées.

Il informe les Utilisateurs Support en temps approprié à l'aide du média approprié à propos des pannes générales en cours ainsi des questions spécifiques.

Utilisateur Support : Désigne chez le Client, un Utilisateur Support qui a pour mission de centraliser les demandes relatives à la maintenance et au support et faciliter la transmission des informations.

Chacun des Utilisateurs Support choisit un délégué pour le remplacer en cas d'absence. Les délégués bénéficient à ce titre des droits et pouvoirs des Utilisateurs Support.

Version : signifie Version majeure ou Version mineure.

Version majeure : signifie une nouvelle version fonctionnelle, technique et légale du Progiciel.

Version mineure : signifie une version du Progiciel ayant bénéficié de l'apport principalement de corrections de bugs, ou d'ajouts de fonctionnalités secondaires.

Article 2 – Objet et Champ d'application

Les présentes conditions fixent les conditions dans lesquelles AGENTIL assurera les Prestations de maintenance et de support du Progiciel et des éventuels Développements Spécifiques pour les Sites du Client, situés en Suisse.

Ces conditions et les annexes (offres commerciales) constituent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent toute communication, représentation ou accord antérieur, oral ou écrit.

Article 3 – Conditions d'engagement

3.1 - Durée

Date de début de maintenance = date de commande des licences (cette date n'est pas liée à la mise en production de la solution et la date de commande est fixée par les équipes d'AGENTIL).

3.1.1 Maintenance et Support sur licences en acquisition (On Premise) :

La première année (Prorata depuis la date de commande des licences jusqu'au 31 Décembre de l'année en cours), les Prestations de Maintenance et le Support sont obligatoires et ne peuvent être résiliés. Puis, l'engagement est tacitement renouvelé par période de 1 an, sauf dénonciation par le Client, au moins 4 mois avant la fin de la période en cours (soit maximum avant le 30.08 pour un arrêt au 31.12 de la même année) par courrier recommandé avec accusé de réception.

3.1.2 Maintenance et Support sur licences en souscription (On Demand) :

Engagement selon durée définie dans l'offre commerciale annexée pour les licences SAP Business One et Addons associés. Les licences sont tacitement reconduites par période de 1 an à l'issue de la durée minimale d'engagement.

Le client peut demander la résiliation de l'engagement après la durée d'engagement minimum par lettre recommandée avec accusé de réception 4 mois avant le terme.

Dans le cas où le client souhaite une résiliation anticipée avant le terme d'engagement minimal, il accepte de payer le solde restant dû jusqu'à la fin d'engagement. Il effectue sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

3.2 - Principe de tarification de la Maintenance et du Support

Le prix est celui de l'offre commerciale annexée étant précisé que toute augmentation du prix par l'éditeur entre le moment de l'offre et celui de la commande sera répercutée au Client. Tout achat de licences additionnelles et maintenance et support associés fera l'objet d'une nouvelle offre, du fait d'une part de l'évolution des prix fournisseur et d'autre part du fait du taux de change.

3.3 - Conditions de facturation et de règlement

3.3.1 Maintenance et Support sur licences en acquisition (On Premise) :

La maintenance et le support sont facturés au prorata temporis la première année à partir de la date de commande des licences jusqu'au 31 décembre de la même année. Les années suivantes la période de facturation est fixée du 1er janvier au 31 décembre, avec facturation annuelle au mois de janvier.

3.3.2 Maintenance et Support sur licences en souscription (On Demand) :

La facturation de la maintenance et du Support est établie en même temps que la facturation de la souscription des licences car les 2 engagements sont interdépendants. Celle-ci est facturable au prorata la première année à partir de la date d'activation des licences sur le trimestre en cours, puis trimestriellement au début de trimestre.

Le mode de règlement applicable est celui validé dans les offres commerciales annexées.

3.4 - Révision des prix

AGENTIL se réserve le droit d'augmenter le prix une fois par an, il notifiera au Client par écrit cette modification en respectant un préavis initial d'information de soixante (60) jours et confirmera le pourcentage final d'augmentation applicable au minimum trente (30) jours avant la date applicative de l'augmentation. Cette modification entrera en vigueur à compter de la prochaine Période de Reconduction annuel du service ou annuellement en début d'année. L'augmentation applicable sera au minimum basée sur l'indice des prix à la consommation (IPC) selon la formule décrite ci-dessous ou un pourcentage plus haut basé sur l'ensemble des coûts d'augmentation de nos différents fournisseurs et les coûts du marché :

Calcul si application de l'index minimal IPC :

Montant indexé (final) = Montant initial x Indice final / Indice initial

Dans laquelle :

- Montant indexé = redevance après révision ;
- Montant initial = redevance initiale ;
- Indice final = le plus récent indice IPC à la date de révision ;
- Indice initial = indice IPC connu à la date de facturation initiale (pour la maintenance et support sur les licences additionnelles, le dernier indice IPC connu à la date de facturation de la maintenance et support sur les licences additionnelles sera utilisé).

Calcul si augmentation via un pourcentage défini selon une moyenne des directives d'augmentation des fournisseurs et coûts du marché supérieurs à l'indice IPC :

Montant indexé (final) = Montant initial x Pourcentage

Dans laquelle :

- Montant indexé = redevance après révision ;
- Montant initial = redevance initiale ;
- Pourcentage = pourcentage d'augmentation défini sur une moyenne des coûts d'augmentation des fournisseurs et coûts du marché.

Tout retard dans les règlements autorise AGENTIL à suspendre ses Prestations et obligations dix jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure de relance, sauf en cas de contestation des factures concernées par le Client.

3.5 – Résiliation / Non reconduction

3.5.1 – Résiliation maintenance et Support

3.5.1.1 – Maintenance et Support sur Licences en acquisition (On Premise) :

Résiliation partielle :

Du fait des conditions générales des éditeurs, le Client peut résilier partiellement son nombre de licences, que ces licences aient été acquises via un précédent contrat, ou par les offres commerciales validées et qu'elles aient été achetées avec AGENTIL ou un autre prestataire, si et seulement si l'éditeur accepte sa demande, l'éditeur peut refuser ou changer les conditions d'application des résiliations partielles et dans ce cas la demande ne sera pas recevable. La maintenance et Support associés à ces licences résiliées seront également automatiquement résiliés en conséquence.

Pour en faire la demande, le Client fait sa demande par lettre recommandée, le délai de traitement et de prise en compte de la résiliation partielle peut varier en fonction des éditeurs, cela peut se faire en cours d'année exceptionnellement mais en règle générale c'est à la date de renouvellement annuel que le changement sera effectif soit pour le 01 Janvier de l'année suivant la demande. Le Client perdra alors les droits d'utilisation de ses licences résiliées et ne pourra pas les récupérer ultérieurement, il devra acheter de nouvelles licences pour réactiver des droits.

La maintenance et le Support ne peuvent être résiliés partiellement si le client ne résilie pas les licences associées, ils demeurent obligatoires pour toute licence existantes chez le client qu'elles soient utilisées ou non.

De même que la maintenance et le Support ne peuvent pas être suspendus, ils peuvent seulement être résiliés de façon définitive.

Dans le cas où le Client avant son transfert chez AGENTIL aurait suspendu ou n'aurait pas réglé les redevances associées à la maintenance éditeur auprès de son ancien partenaire, ses maintenances seront toutes dues rétroactivement depuis la dernière redevance réglée pour ré-ouvrir les droits de maintenance auprès des éditeurs avec AGENTIL. Le Client dans ce cas règlera les sommes dues à AGENTIL qui les règlera aux éditeurs.

AGENTIL pourra refuser le transfert si ces conditions ne sont pas réunies.

Résiliation totale :

Du fait des conditions générales des éditeurs, le Client pourra demander la résiliation totale de sa maintenance et support, uniquement si le Client souhaite changer de partenaire ou justifie qu'il n'utilise plus la solution.

Le client fait sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 4 mois avant la fin de la période en cours (soit maximum avant le 30.08 pour un arrêt au 31.12 de la même année), il perdra alors les droits de maintenance et Support auprès d'AGENTIL.

Le Client devra se conformer au formalisme de demande indiqué dans les paragraphes, à défaut sa demande ne pourra être traitée par AGENTIL.

3.5.1.2 Maintenance et Support sur Licences en souscription (On Demand) :

Résiliation partielle et/ou changements de licences autorisés :

Le client peut également après la période d'engagement minimale, effectuer des changements concernant ses licences (réduction, downgrade) chaque année à la date anniversaire initiale de son engagement en faisant sa demande au préalable et à minima 2 mois avant cette date. Le client dans ce cas devra faire sa demande par email, valider une offre qui spécifie les éléments chiffrés liés à ce changement concernant sa facturation.

La maintenance et Support associés à ces licences seront également automatiquement modifiés en conséquence des changements effectués.

Le changement sera ensuite effectif à la date anniversaire de l'engagement sur le portail éditeur et le changement de votre facturation sera également effectif à partir de cette date.

Dans le cas d'un downgrade, les prix des licences souscrites antérieurement étant différents selon la date de souscription, ce sont les premières licences souscrites qui seront décomptées en premier au profit du prix d'une licence limitée actuelle.

Dans le cas d'une réduction, les prix des licences souscrites antérieurement étant différents selon la date de souscription, ce sont les premières licences souscrites qui seront décomptées en premier.

Résiliation totale :

Du fait des conditions générales de l'éditeur, le client peut demander la non reconduction de ses licences en souscriptions après la durée d'engagement minimum par lettre recommandée avec accusé de réception 4 mois avant la date anniversaire de son engagement pour une résiliation complète. La maintenance et Support associés à ces licences résiliées seront également automatiquement résiliés en conséquence.

Dans le cas où le client souhaite une résiliation anticipée avant le terme d'engagement minimal, il accepte de payer le solde restant dû jusqu'à la fin d'engagement. Il effectue sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client devra se conformer au formalisme de demande indiqué dans les paragraphes, à défaut sa demande ne pourra être traitée par AGENTIL.

3.5.2 Résiliation pour non-respect des obligations

En cas de violation par l'une des Parties de ses obligations au titre des présentes, l'autre Partie pourra, après mise en demeure de réparer le manquement notifié par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant quinze (15) jours ouvrés prononcer la résiliation du service de Support aux torts de l'autre Partie, par lettre recommandée. Seuls les services de Support sont concernés, les services de Maintenance ne peuvent pas être résiliés autrement que par le processus de résiliation standard mentionné ci-dessus.

3.6 – Changement/remplacement ou arrêt de commercialisation d'un produit :

Dans le cas où un éditeur informerait AGENTIL du changement/remplacement ou arrêt de commercialisation d'un produit ainsi que la maintenance et support associés, AGENTIL en informera le Client dans les plus brefs délais et lui proposerait une solution de continuité des services ou une solution de remplacement offrant les mêmes fonctionnalités dans la mesure du possible ou une autre solution de contournement, dans la limite de son portefeuille de produit. AGENTIL ne saurait être tenu responsable des inconvénients ou conséquences de quelques natures que ce soit d'un changement/remplacement ou arrêt de commercialisation de produit et de la maintenance et support associés qui ne résulteraient pas de sa volonté mais de celle des éditeurs.

Article 4 - Description de la maintenance Editeur : Service de Mise à jour et Versions

4.1 Description et champ de service

AGENTIL s'engage à mettre à disposition du Client les Mises à jour, les Versions et les Patches du Progiciel.

La fourniture des Versions et Mises à jour du Progiciel se traduit par l'envoi de licences d'exploitation, Patches au Client. L'installation de ces nouvelles Versions peut être proposée par AGENTIL ou bien demandée par le Client quand ce dernier le juge utile. Le montant de la maintenance annuelle inclut les dernières Versions et Mises à jour du Progiciel. Les services d'installation feront l'objet d'une offre séparée si ils sont réalisés par AGENTIL.

Les Versions, Mises à jour et Patches du Progiciel fournies au Client sont soumises aux mêmes obligations contractuelles de licence que celles relatives à la version d'origine. Les dates de mise à disposition des Versions du Progiciel restent du ressort de l'éditeur.

4.2 Modalités de fonctionnement

Le Client fera, par écrit ou par mail, auprès d'AGENTIL, sa demande de Mise à jour ou de Version mineure / Version Majeure. Toutes les versions, descriptifs, documentations relatives aux versions sont disponibles en libre service sur le SAP Help Portal.

Il appartient au Client si il le souhaite, de réaliser l'installation des Patchs et Versions du Progiciel mais également de les tester dans un environnement dédié, afin de valider la non régression. Le Client sera seul responsable des éventuelles problèmes techniques qui résulteraient de ces mises à jour. AGENTIL et les éditeurs ne pourront garantir la disponibilité de la maintenance et le support au Client, dans la mesure où ce n'est pas AGENTIL qui a réalisé les services de migration. La réalisation des services de mises à jour par AGENTIL vous garantit la continuité de fonctionnement et de disponibilité de la maintenance et du Support.

Dans l'éventualité où le Client souhaiterait faire réaliser cette installation par AGENTIL, et/ou l'adaptation des Développements spécifiques rendue nécessaire par cette installation, AGENTIL proposera au Client un devis d'accompagnement fonctionnel et technique.

Le Client fera connaître à AGENTIL sa nouvelle liste de Patchs et de Versions installées.

Article 5 – Description de la Prestation de Support

5.1 Service d'assistance et de support de premier niveau

Le service d'assistance et de support de premier niveau vise :

- à répondre aux questions relatives à l'utilisation optimale de la Solution, suivant les informations fournies par les Utilisateurs Supports du Client.
- à solutionner toutes Anomalies, notamment celles signalées par le Client, suivant les informations fournies par les Utilisateurs Supports du Client.

Dans les deux cas, AGENTIL s'engage à résoudre les Incidents affectant le Progiciel, rencontrés par le Client dans les délais prévus à l'article 7 des présentes.

Sont exclus de l'assistance et du support de premier niveau, les Anomalies qui résultent de Prestations qui ne sont pas fournies par AGENTIL.

5.2 Support de deuxième niveau

Si dans le cadre du support de premier niveau le Client n'a pas pu mettre en œuvre les solutions préconisées par AGENTIL ou si AGENTIL n'a pas corrigé l'Incident, AGENTIL interviendra à distance via une connexion internet sécurisée sur le Progiciel du Client, avec son accord préalable et sous la responsabilité d'un collaborateur qualifié du Client.

5.3 Support de troisième niveau

Si la résolution de l'Incident est du ressort de l'Editeur SAP ou des Editeurs d'Addons à SAP, la résolution sera fournie lors de la livraison d'un Patch ou d'une mise à jour du Progiciel réalisée par l'Editeur. Les services de mise en place de cette mise à jour ne font pas partie intégrante de votre support et seront facturables.

Article 6 – Temps de réponses

En cas de dépassement des temps de réponse du traitement des Incidents tels qu'indiqués dans le tableau ci-dessous, AGENTIL informera le Client du dépassement et des raisons associées et lui fournira une estimation du temps de traitement nécessaire à la correction de l'Incident. Dans ce cas, AGENTIL proposera une solution de contournement permettant au Client de continuer ses activités, le temps de résolution de l'Incident.

Le Client sera en droit de le notifier par écrit au responsable des opérations d'AGENTIL pour définir d'un commun accord des actions à réaliser.

Si la résolution de l'Incident est du ressort de l'Editeur SAP ou des Editeurs d'Addons à SAP, la résolution sera fournie lors de la livraison d'un Patch ou d'une Mise à jour de Version réalisée par l'Editeur. Dans ce cas, les objectifs de temps de réponse ci-dessous seront augmentés du délai de mise à disposition par SAP ou les Editeurs d'Addons.

Priorité de l'Incident	Description Priorité	Délai de traitement
Priorité 1	Très Critique : Toute la société est bloquée, les affaires sont compromises	4 Heures
Priorité 2	Critique : certaines activités et parties de l'entreprise sont impactées	24 Heures
Priorité 3	Non critique : certains utilisateurs et processus non essentiels peuvent être affectés	3 Jours
Priorité 4	Mineure : peut être contourné et être résolu plus tard	5 Jours

Le consultant en charge du traitement du ticket se réserve le droit de re-catégoriser le niveau de priorité du ticket selon le tableau ci-dessus de catégorisation d'incident prévu à cet effet.

Article 7 - Horaires et modalités du Support

7.1 Horaires de Support

Le service Support est réalisé uniquement à distance.

Le service support d'AGENTIL est disponible aux horaires d'AGENTIL suivants :

Plage Journée	Matin	Après-midi
Du Lundi au Vendredi	08h à 12h	13h30 à 17h30

7.2 Modalités de contact

Le service support est accessible en langue française et/ou anglaise par Internet via notre site web :

www.agentil.com

Rubrique « Support » :

A blue rectangular button with the word "Support" written in white text.

Ou directement par le lien suivant : <https://agentil.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

Connecter vous avec votre adresse professionnelle personnelle afin de pouvoir créer votre propre compte pour l'ouverture de vos tickets de support et leur suivi.

Vous retrouverez toutes les explications sur la création d'un compte et de ticket dans le document « Le support AGENTIL JIRA » disponible sur notre site www.agentil.com.

Si les prestations de support demandées ne font pas parties intégrantes des prestations incluses dans les présentes, notre équipe vous informera du caractère facturable de la prestation et attendra votre accord explicite pour intervention.

Article 8 - Obligations du Client

Le Client désignera au moins un Utilisateur Support.

L'utilisateur Support a pour rôle de centraliser les demandes relatives à la maintenance et au support et faciliter la transmission des informations à AGENTIL dans un contexte de demande de support. Il doit bénéficier d'accès suffisants pour réaliser les actions qui pourrait lui être demander par AGENTIL.

Un utilisateur support peut changer à partir du moment où le client s'est assuré que ce dernier a bien la formation, les connaissances et les attributions nécessaires pour effectuer ce rôle et saura documenter et fournir un descriptif clair et précis dans ses demandes de support. Le client n'a pas l'obligation d'informer AGENTIL en cas de changement, le principal étant de désigner à minima 1 personne qui tiendra ce rôle chez le Client et assurera que toute personne qui pourrai prendre ce rôle est en capacité de le faire.

Le Client devra ouvrir toutes les demandes de Support et/ou de demande de modifications et/ou changements via notre portail de Support dédié JIRA, toutes demandes faites en dehors du portail ne pourra être traitée, sauf cas exceptionnel techniques empêchant l'ouverture du ticket par le Client, dans ce cas le Client devra nous contacter par téléphone. La traçabilité des demandes et leur traitement ne peut être assuré que par l'ouverture de tickets sur notre portail.

Il est expressément convenu que le Client ne devra, en aucun cas, prendre l'initiative de faire modifier les versions de son système d'exploitation ou tout élément (matériel et/ou logiciel) rentrant dans la configuration du système informatique du Progiel, sans avoir préalablement informé AGENTIL et reçu de cette dernière ses recommandations et précautions en temps utile.

Article 9 – Exclusions

Ne sont pas couvertes par AGENTIL, au titre des présentes, et ne font donc pas parties de ces dernières et seront facturables, les interventions rendues nécessaires par :

- Des opérations de support réalisées sur le Progiciel par des personnels du Client n'ayant pas la qualité d'Utilisateur Support.
- Des pannes ou un mauvais fonctionnement du système d'exploitation des Installations Désignées du réseau, de la connexion Internet, et de tous les programmes et composants matériels nécessaires à la connexion SAP Business One qui n'ont pas été fournis directement ou indirectement par AGENTIL.
- Le manque de formation du personnel du Client ou de toute personne amenée à utiliser le Progiciel concerné.
- Des postes utilisateurs qui ne sont pas mis à jour, et ne respectent pas la compatibilité des logiciels installés avec notre solution Cloud (BCS) et le Progiciel SAP Business One, ou d'éventuels Addons associés, selon les recommandations fournies par AGENTIL. La mise à jour des postes utilisateurs est sous la responsabilité du Client, si aucune maintenance n'a été validée par le Client, par le biais d'une offre spécifique.
- une erreur d'installation des licences ou de mise à jour logicielle réalisée par le client, ou toute autre action technique menée par le client qui pourrait endommager ou corrompre l'intégrité du système.

De même que toutes actions qui ne résultent pas de la résolution d'un bug et ne font donc pas parties des présentes et seront facturables tels que :

- Toute demande de paramétrage d'états ou format d'exportation additionnelle.
- Toute installation de nouvelles licences ou installation de SAP B1 sur nouveau poste client.
- Toute demande de création de user et/ou changement d'autorisation, d'accès liés aux utilisateurs facturable si réalisé par AGENTIL sur demande du Client.
- Le support des Développements Spécifiques, si aucune maintenance n'a été validée par le Client, par le biais d'une offre.
- La résolution d'Anomalies non reproductibles dès lors que ces interventions représentent plus de deux heures de travail et que le Client a autorisé par écrit leur poursuite au-delà de ces deux heures.
- Perte de temps sur les échanges avec des coordinateurs qui ne seraient pas des utilisateurs support.
- Les activités et services de transfert demandés explicitement par le client suite à demande de résiliation.

Seules les versions soutenues par les éditeurs pourront bénéficier du support de niveau 3 et une version non supportée pourrait entraîner une limitation ou un arrêt de support de la part d'AGENTIL si la résolution de l'incident dépend d'une migration de version. Toute correction sous forme de maintenance, ou « patch » de la part de l'éditeur, et pour la correction d'un bug de l'application reconnu et documenté par l'éditeur fait partie de la maintenance annuelle. Tout autre cas fait l'objet d'une maintenance facturable, selon la définition même du support chez les éditeurs de solutions logicielles.

Si certaines licences ont été provisionnés par le Client directement (exemple : licences MS SQL) la maintenance, le support et les mises à jour de ces licences ne sont pas couvertes par les présentes et restent à la charge du Client.

Pour l'ensemble des services évoqués ci-dessus, il appartient au Client de formuler une demande précise auprès d'AGENTIL. Cette demande fera l'objet d'une offre de service complémentaire à valider par le Client.

Article 10 - Confidentialité

Se référer à l'accord de confidentialité mutuel validé conjointement entre les Parties.

Article 11 - Responsabilité - Assurance

11.1 Responsabilité

AGENTIL exécutera les obligations contractuelles à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession et elle se conformera aux règles de l'art du moment pour le type de Prestations effectuées.

11.2 Assurances

AGENTIL garantit être titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée.

La responsabilité de AGENTIL ou du Client ne pourra être engagée du fait de leurs collaborateurs que dans le cas d'actes accomplis par ces derniers dans le cadre de l'exécution des présentes.

11.3 Limitation de Responsabilité

De même, AGENTIL ne pourra être tenue pour responsable des retards ou dommages résultant exclusivement :

- de l'insuffisance des informations et/ou de la documentation fournie par le Client ; et plus généralement,
- du non-respect par ce dernier de ses obligations.

Aucune pénalité ne sera applicable dans la mesure où AGENTIL aura déployer tous les efforts nécessaires à la résolution de l'incident ou à défaut aura proposer une ou plusieurs solutions de correction adaptées au client pour la correction de son incident, même dans l'éventualité où le client refuserai la solution proposée, il sera libre dans ce cas de demander la résiliation selon les conditions mentionnées aux présentes.

Aucune pénalité ne sera applicable si les délai de traitement et temps de réponse sont augmentés par les éditeurs et/ou le délai de retour des clients sur les éléments demandés par AGENTIL dans le cadre de la résolution d'un incident.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité d'AGENTIL serait retenue par suite d'inexécution ou de mauvaise exécution des présentes, le montant total des indemnités que AGENTIL pourrait être amenée à verser au Client ne pourra excéder 1,5 fois le montant de l'offre commerciale validée définissant ces services de support et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Article 12 – Cas de Force Majeure - Causes Exonératoires

La responsabilité d'AGENTIL ne pourra être recherchée si l'exécution des présentes est retardée ou empêchée en raison de cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence ou des causes exonératoires suivantes :

- Un arrêt de fourniture d'énergie (telle que l'électricité) ;
- Une défaillance du réseau Internet ;
- Une défaillance du réseau des Télécommunications ;
- Une guerre civile ou étrangère ;
- Des émeutes ou mouvements populaires ;
- Des attentats ;

- Des décisions gouvernementales ou législatives ;
- Des pertes de connectivités Internet dues aux opérateurs publics et privés dont dépend la plateforme technique utilisée.
- D'une pandémie.

Toute Partie entendant invoquer un cas de force majeure devra, sous peine de ne pouvoir s'en prévaloir, informer l'autre Partie dans les trois jours ouvrables suivant la connaissance de l'événement, en justifiant son caractère imprévisible, insurmontable et extérieur, la mettant selon elle dans l'impossibilité de respecter ses obligations, en indiquant les dispositions prises, qu'elle compte prendre ou qu'elle estimerait nécessaire de prendre alors qu'elle est dans l'impossibilité de le faire par elle-même, ainsi que la durée prévisible du cas de force majeure.

Dans tous les cas, la Partie empêchée devra faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter la durée et les effets du cas de force majeure ou de la cause exonératoire.

En cas de prolongation de l'événement au-delà d'une période d'un mois, l'engagement des services de Support pourra être résilié par chacune des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec effet pour la fin de l'année en cours.

Article 13 - Intervention des Sociétés du Groupe AGENTIL

Il est rappelé que la société AGENTIL SA fait partie du groupe AGENTIL et à ce titre, une quelconque des sociétés du groupe pourrait être amenée à intervenir dans le cadre des présentes, sous réserve d'avoir informé le Client au préalable et sauf opposition de la part de ce dernier sous 48h.

Article 14 – Protection des données personnelles

Obligations d'AGENTIL (Sous-traitant) vis-à-vis du Client (Responsable du traitement), au regard des réglementations suivantes :

- LPD : Loi fédérale Suisse sur la protection des données (LPD) du 19 juin 1992 ;
- RGPD : Le nouveau Règlement européen sur la protection des données (RGPD) du 25 mai 2018 ;

relatives 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 »).

Article 15 - Litige

Toute réclamation devra impérativement être formulée par courrier recommandé.

En cas de difficulté d'interprétation et d'exécution des présentes et de leur suite, les Parties conviennent de se réunir, avant toute saisine des juridictions, afin de trouver une issue amiable au litige.

Si dans les trente (30) jours calendaires suivant la première notification visée au premier paragraphe du présent article, les Parties n'ont pas abouti à un accord amiable, chacune d'entre elles recouvrera le droit de saisir les juridictions compétentes.

Cette procédure de règlement des différends sera inapplicable en cas d'urgence, de dommage imminent, ou de trouble manifestement illicite.

La loi applicable est la loi Suisse.

Les juridictions compétentes sont celles du Canton de Genève.

