

## CONVENTION D'UTILISATION DES SERVICES SUPPORT VEDALIS

La société VEDALIS (ci-après, le « Prestataire ») fournit à ses clients des solutions composées de logiciels et, le cas échéant, de plates-formes hébergées et de services (ci-après la « Solution client ») qui ont pour objectif de leur permettre d'accéder en ligne, en fonction de leurs besoins, à diverses applications informatiques, en particulier son logiciel AGORA Knowledge Hub™, et d'en optimiser l'usage.

VEDALIS assure des activités de support (ci-après les « Services support ») qui dépendent de la Solution client et du contrat souscrit via les logiciels et les bases de données en ligne mis à sa disposition par le Prestataire (ci-après la « Plate-forme Support ») et les autres systèmes de communication convenus. Pour que le Client bénéficie des Services support de VEDALIS, il lui faut désigner des représentants (ci-après les « Interlocuteurs techniques ») qui seront ses seuls mandataires dûment habilités à contacter le Prestataire.

La présente convention a pour vocation de réglementer les conditions selon lesquelles le Client et chacun de ses Interlocuteurs techniques bénéficient des Services support du Prestataire grâce notamment à l'accès et à l'usage de la Plate-forme Support.

### Etendue des obligations de support

Les Services support de VEDALIS sont destinés à fournir des conseils, des recommandations, et des informations relatives à la Solution Client. Selon le contrat souscrit avec le Client, ils concernent tout ou partie des cinq activités ci-dessous et ce dans les limites convenues en terme de durée, volumes et/ou quantités :

1. Assistance (Back-office d'aide à l'usage des fonctions avancées d'Agora Knowledge Hub™ et, le cas échéant, à l'usage des autres composants logiciels fournis par VEDALIS et au paramétrage de la plate-forme).
2. Maintenance (Informations de mises à jour, traitement des incidents et suivi des interventions...).
3. Personnalisation (Centralisation des documents de référence des prestations informatiques spécifiques, gestion des demandes et des réalisations de travaux informatiques, tableau de bord de situation et suivi des prestations...).
4. Accompagnement (Prestations non informatiques telles que ingénierie et aide au montage projet, accompagnement au déploiement du projet du client, actions de formation et de sensibilisation, mission d'audit, de conseils et d'aide à la conduite du changement...).
5. Amélioration continue (Recueil des suggestions du client (boîte à idées), études et enquêtes sur les évolutions possibles des logiciels...).

Le Prestataire s'engage à fournir à un Interlocuteur technique du Client les conseils, les recommandations et les informations les plus adéquates pour répondre à ses questions et optimiser l'usage de la Solution client mais ne donne aucune garantie de résolution de problèmes.

Les Services support du Prestataire concernés par la présente convention :

- Incluent l'usage de la Plate-forme support.
- Incluent l'usage à titre exceptionnel d'autres moyens de communication – notamment le téléphone ou la messagerie électronique – qui, sauf accord spécifique préalable, doit être réservé à des situations d'urgence ou des cas de force majeure dûment motivés et, en toute hypothèse, est limité à au maximum 1 heure de communication ou 2 messages électroniques par mois.
- N'incluent pas le support sur site.

### Limitations des obligations de support

Les Services support de VEDALIS ne concernent que les fournitures comprises dans la Solution client à l'exclusion de toute autre. En toute hypothèse, le Prestataire n'assume que des obligations de moyens à l'exclusion de toute obligation de résultat. En outre, le Client reconnaît que l'usage de la Plate-forme support dépend de la disponibilité ininterrompue de la communication via Internet et que le Prestataire ne peut garantir une telle disponibilité.

Sauf disposition contraire d'ordre public, le Prestataire ou ses fournisseurs ne seront en aucun cas responsables à raison de préjudices directs ou indirects (y compris les manques à gagner, interruptions d'activité, pertes d'informations ou autres pertes de nature pécuniaire) résultant d'un retard ou d'un manquement dans la fourniture des Services support, alors même que le Prestataire ou ses fournisseurs auraient été informés de l'éventualité de tels préjudices.

### Obligations du Client et des Interlocuteurs techniques

Dès la signature du contrat, VEDALIS demande à son Client de désigner des Interlocuteurs techniques et de lui transmettre leurs noms, prénoms, adresses, téléphones et adresses de messagerie électronique par courrier envoyé à l'adresse du Prestataire ou par message électronique envoyé à [support@vedalis.com](mailto:support@vedalis.com). Sauf accord spécifique préalable, le nombre d'Interlocuteurs techniques est compris entre une et cinq personnes par Client. En retour, VEDALIS transmettra un identifiant et un mot de passe personnels (ci-après les « Codes d'accès ») à chaque Interlocuteur technique pour lui permettre d'accéder et d'utiliser la Plate-forme support. Cet identifiant et ce mot de passe sont réservés à leur usage exclusif et le Client s'engage à faire respecter cette disposition.

Si le Client désire ultérieurement apporter des modifications à la liste des Interlocuteurs techniques ou à leurs coordonnées, il en informera le Prestataire par message électronique adressé à [support@vedalis.com](mailto:support@vedalis.com) qui effectuera les opérations d'actualisation nécessaires pour répondre à la demande.

L'Interlocuteur technique s'engage à respecter les procédures et les directives données par VEDALIS, en particulier celles décrites dans son Guide d'utilisation des services support. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ces procédures et ces directives dans la limite du respect de la présente convention et sous réserve d'informer les Interlocuteurs techniques du Client.

En ce qui concerne les activités de Maintenance, l'Interlocuteur technique s'engage à porter à la connaissance de VEDALIS les éventuels dysfonctionnements de la Solution Client, reproductibles et non imputables à une mauvaise utilisation ou à une modification des accès ou du paramétrage par le Client ou toute autre personne autorisée ou non. L'Interlocuteur technique pourra faire usage de ses Codes d'accès pour exposer les anomalies ou les difficultés rencontrées :

- En cas d'anomalie avérée nécessitant une intervention, VEDALIS s'engage à prendre en compte l'anomalie signalée en fonction de sa gravité. Le Client se porte-for de l'obligation pour l'Interlocuteur technique d'exécuter sans délai toutes les procédures de tests selon les directives fournies par le Prestataire et de rapporter sans délai au Prestataire les résultats des tests ainsi réalisés. A l'issue de l'examen de l'ensemble des informations transmises, VEDALIS pourra procéder aux modifications ou, si nécessaire, adresser au Client des fichiers destinés à proposer une solution à l'anomalie qui devront être installés par l'Interlocuteur technique conformément aux instructions du Prestataire.
- En cas d'anomalie non avérée, VEDALIS se réserve le droit de facturer le temps passé par ses équipes au diagnostic et au traitement de l'information reçue au tarif de ses prestations en vigueur.

Toute information, toute demande ou tout autre message transmis à VEDALIS par l'un des Interlocuteurs techniques ou en leur nom engage la personne morale du Client qu'il est censé représenter, sans que le Prestataire n'ait l'obligation de s'assurer de la qualité et du pouvoir de son auteur.

### **Durée**

Le Client bénéficie des Services support et ses Interlocuteurs techniques d'un droit d'accès et d'utilisation de la Plate-forme pendant la durée de validité du contrat de la Solution client, et ce activité par activité en fonction de la nature de la fourniture.

A l'issue du contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client ne bénéficiera plus des Services support et ses Interlocuteurs techniques devront cesser d'utiliser leurs Codes d'accès à la Plate-forme Support.

### **Propriété intellectuelle**

Le Client déclare être informé que VEDALIS ne pouvant concéder plus de droits qu'il n'en a, ses Interlocuteurs techniques ne sont autorisés à utiliser la Plate-forme Support que dans le cadre de la présente convention, à l'exclusion de toute autre destination.

En tant que de besoin, il est précisé que le Client n'a aucun titre ou droit de propriété sur la Plate-forme Support ni même éventuellement sur les Services support associés. A cet égard, le Client et ses Interlocuteurs techniques respecteront et feront respecter toutes les mentions relatives au droit de propriété portées sur les éléments constitutifs de la Plate-forme et sur toute information se rapportant Services support associés.

### **Confidentialité**

Le Client et ses Interlocuteurs techniques, VEDALIS et ses équipes support s'engagent à traiter comme confidentielles les données, informations techniques ou autres relatives à la Solution client, la Plate-forme support et aux activités de support dont elles pourraient respectivement avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

Les informations confidentielles sont destinées à l'usage exclusif de leur(s) destinataire(s). Toute utilisation, distribution, copie ou révélation à n'importe quelle autre personne est strictement interdite. En cas de réception par erreur, il est obligatoire d'en avertir immédiatement VEDALIS à l'adresse électronique [support@vedalis.com](mailto:support@vedalis.com), puis de les détruire.

Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas à des informations : régulièrement et légalement soit tombées dans le domaine public, soit d'ores et déjà rendues publiques; dont la divulgation est exigée par la loi ou par un jugement en bonne et due forme - auquel cas la partie obligée à une telle divulgation devra en informer immédiatement l'autre Partie et cherchera à en préserver la confidentialité -.

### **Litiges**

La présente convention est régie par le droit français. Les Parties s'efforceront de résoudre tout litige résultant de leur exécution ou de leur interprétation de manière amiable. A défaut, les Tribunaux d'Aix-en-Provence auront compétence exclusive pour en connaître.