

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme ou par n'importe quel moyen (y compris la photocopie ou l'enregistrement électronique sur n'importe quel type de support) ou utilisée pour constituer un produit dérivé (tel que la traduction, la transformation ou l'adaptation) sans une autorisation expresse et écrite d'Infovista SAS. Toute demande d'autorisation écrite pour la reproduction d'une partie de ce document doit être adressée à Infovista SAS.

**Copyright 2019 Infovista SAS**

# Conditions Générales de Maintenance

## Français – Octobre 2019

### 1. DEFINITIONS

Dans le cadre du présent Contrat, les termes ci-après ont été définis de la manière suivante :

Client : désigne le détenteur de la licence sur le Produit Logiciel.

Documentation : désigne la documentation papier ou électronique fournie avec le Produit Logiciel.

Erreur : désigne tout défaut reproductible du Produit Logiciel qui le rendrait inutilisable totalement ou dans ses fonctionnalités essentielles, telles que décrites dans la Documentation y afférente, alors que le Produit Logiciel est utilisé sur le site et selon la configuration indiqués dans chaque bon de commande concerné et conformément à la Documentation fournie.

Infovista : désigne Infovista S.A.S ou à toute filiale d'Infovista ou entité affiliée.

Logiciel : désigne l'ensemble des instructions en codes exécutables et des programmes vendus sous licence au Client, ainsi que la Documentation explicative y afférente.

Produit Logiciel : désigne les termes Logiciels et Sondes lorsque ces termes sont utilisés ensemble. Infovista ne fournit pas de services de Support et Maintenance sur les Geodata.

Services de Maintenance : désignent les services annuels de maintenance décrits dans les présentes Conditions Générales.

Services optionnels : désignent les Services de Maintenance proposés en option et décrits dans les présentes Conditions Générales

Sondes : désignent les équipements informatiques sur lequel un Logiciel a été pré-installé

Conditions Générales: désignent le présent document et ses Annexes pour la fourniture des Services de maintenance.

### 2. APPLICATION ET MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

**Les présentes Conditions Générales régissent la fourniture des Services de Maintenance par Infovista et s'appliquent automatiquement dès la souscription au Service de Maintenance par le Client. Les conditions générales d'achats du Client sont expressément exclues. Les présentes Conditions Générales ne peuvent être modifiées que par avenant dûment signé par les parties. Les services de maintenance du matériel informatique des Sondes sont régis par les conditions générales de maintenance des matériels d'Infovista.**

Infovista est en droit de mettre à jour ces Conditions Générales à tout moment. Tout changement qui ne constituerait pas une amélioration aux Services de Maintenance d'Infovista doit être porté à la connaissance du Client au moins quarante-cinq (45) jours avant l'expiration des Conditions Générales. Sauf Résiliation conformément à l'article 10 des Conditions Générales, les nouvelles Conditions Générales prendront effet au moment du renouvellement Service de Maintenance. Les modifications constituant des améliorations aux Services de Maintenance pourront prendre effet immédiatement.

### 3. OBLIGATIONS D'INFOVISTA

Infovista s'engage à fournir les Services de Maintenance décrits dans les présentes Conditions Générales avec tout le soin et l'attention nécessaires, en ayant recours à du personnel dûment formé et qualifié.

### 4. ETENDUE DES SERVICES ANNUELS DE MAINTENANCE

Le Client bénéficie d'un service de Support Technique dans le cadre d'une utilisation normale des Produits Logiciels pour lequel Infovista s'engage à prendre les mesures commerciales appropriées pour remédier à toute Erreur éventuelle. Dans le cadre du Service de Maintenance, le Client a accès au Mises à Jour. (le cas échéant selon les termes de l'Annexe 1). Le Client peut également proposer des améliorations à apporter aux Produits Logiciels.

## 5. SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE

5.1 Les réponses du Support Technique pourront prendre les formes suivantes en fonction du type d'Erreur à corriger :

- Remplacement du média défectueux lorsque le problème signalé est lié à un média défaillant ;
- Résolution du problème par téléphone ou par courrier électronique ;
- Résolution du problème par l'installation d'un correctif logiciel, la modification des codes exécutables ou
- mise à disposition d'une version du Produit Logiciel corrigeant l'Erreur sans perturber le fonctionnement des Produits Logiciels ;
- Révision de la Documentation si l'Erreur provient de ladite Documentation ;
- Infovista est en droit de juger que l'Erreur ne peut être facilement résolue et requiert une refonte des Produits Logiciels dont la disponibilité sera notifiée au Client ;
- Démonstration que le dysfonctionnement est causé par un logiciel ou le matériel d'un tiers ;
- Accord entre le Client et Infovista pour clore l'incident.

5.2 Infovista pourra clore un incident si le Client n'a pas répondu à ses courriers électroniques ou propositions écrites dans un délai de dix (10) jours.

5.3 Les services de Support Technique sont fournis dans les conditions suivantes :

- Toute question doit être adressée par le Client par téléphone fax ou courrier électronique aux numéros et adresses de courrier électronique indiqués en **Annexe**, ou par tout autre moyen qu'Infovista pourrait mettre en place. Le Client devra préciser son numéro de contrat en vigueur lors de toute demande, pour que celle-ci soit prise en compte.
- Les horaires du Support Technique sont indiqués en **Annexe**.
- Le Client peut contacter Infovista pour toute question relative à l'utilisation des Produits Logiciels et de sa Documentation, dans le cadre des limites fixées par l'**article 9** ci-dessous.
- Infovista accusera réception de la question posée par le Client selon les modalités décrites en annexe. Toute référence à des heures et des jours ouvrés renvoie aux heures et jours ouvrés du pays dans lequel est situé le centre de Support Technique compétent, tel qu'identifié en **Annexe**.
- Infovista se réserve le droit de déterminer si la question du Client constitue un ou plusieurs incidents ou s'il s'agit d'une demande d'amélioration ou de Service optionnel, faisant alors l'objet d'une facturation particulière.

## 6. SERVICES DE MISE A JOUR

6.1 Le terme "**Mise à jour**" couvre les versions majeures (de 1.0 à 2.0) et les versions mineures (de 1.1 à 1.2 ou de 1.13 à 1.14 par exemple). Il ne s'applique ni aux correctifs logiciels ni aux "service packs".

6.2 Infovista élaborera, à sa seule discrétion, de nouvelles Mises à jour du Produit Logiciel et/ou une nouvelle Documentation.

6.3 Infovista fournira ces Mises à jour et/ou Documentation aux Clients disposant d'un contrat de maintenance valide. Ces Mises à jour pourront être élaborées en vue de corriger d'éventuelles Erreurs, d'améliorer les performances ou les fonctionnalités actuelles du Produit Logiciel ou d'y ajouter de nouvelles fonctionnalités. Sous réserve du paiement de la redevance correspondant aux Services de Maintenance souscrits, de manière ininterrompue depuis la date de concession de la licence du Produit Logiciel, les Mises à jour seront soumises aux Conditions Générales applicables à cette licence. Si le contrat de maintenance du Client a été interrompu pour quelque raison que ce soit, les Conditions Générales applicables à la Mise à jour seront ceux applicables à la licence alors en vigueur, fournis au Client en même temps que la Mise à Jour (au lieu des Conditions Générales en vigueur à la date de la concession initiale de la licence au Client).

**6.4** Les Mises à jour seront fournies au Client par téléchargement via la plateforme de téléchargement d'Infovista ou, sous réserve de demande expresse du Client, sur le site indiqué sur le bon de commande ou, après accord préalable et écrit d'Infovista, sur tout autre site notifié par le Client par écrit.

**6.5** Infovista recommande à ses Clients d'installer les Mises à Jour fournies dès réception.

**6.6** Seules la dernière et l'avant-dernière version des Mises à Jour pourront bénéficier des Services de Maintenance.

En cas de réactivation d'un contrat de maintenance expiré ou résilié, le Client sera redevable d'une somme forfaitaire correspondant au prix de la maintenance pour la période allant de la date d'expiration ou de résiliation du contrat de maintenance à la date de réactivation ainsi que d'un (1) an de Service de Maintenance. Infovista se réserve le droit de facturer au Client des frais de réactivation égal à cinquante pourcent (50%) du prix du dernier contrat de maintenance payé par le Client.

## **7. OBLIGATIONS DU CLIENT**

**7.1** Le Client est responsable de l'installation et l'utilisation des Produits Logiciels, ainsi que de toute correction, amélioration ou Mise à Jour fournis au titre des Services de Maintenance, conformément aux règles de l'art et aux instructions spécifiques communiquées par Infovista dans la Documentation remise au Client.

**7.2** Le Client désignera un interlocuteur principal et un interlocuteur suppléant responsables des Services de Maintenance. Ces personnes, qui devront avoir les compétences nécessaires pour utiliser les Produits Logiciels et installer les Mises à Jour et/ou les correctifs, seront seules habilitées, sauf en cas d'urgence, à contacter Infovista.

**7.3** Les Produits Logiciels sont utilisés sous la seule direction, contrôle et responsabilité du Client auquel il appartient de (a) s'assurer que la configuration technique est adaptée à l'utilisation des Produits Logiciels ; (b) s'assurer que tout programme informatique utilisé conjointement avec les Produits Logiciels ne présente aucun caractère défectueux susceptible d'avoir des conséquences dommageables sur les Produits Logiciels ; et (c) établir, s'il y a lieu, des plans de secours adéquats prévoyant des procédures de remplacement et, d'une façon générale, prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable résultant de l'utilisation des Produits Logiciels.

**7.4** Le Client s'engage à effectuer régulièrement les sauvegardes nécessaires de l'ensemble des données et fichiers.

**7.5** Le Client coopèrera de bonne foi pour faciliter l'exécution des Services de maintenance. Il s'engage notamment, à ce titre, à communiquer à Infovista, à sa demande, les références de son contrat de maintenance et toutes les données nécessaires à Infovista pour reproduire l'Erreur. Il décrira les conditions d'exploitation du Produit Logiciel lors de l'apparition de l'Erreur. Le Client fournira un accès à distance au Logiciel si nécessaire, dès lors qu'Infovista aura le cas échéant adhéré aux procédures de sécurité du Client.

**7.6** Le Client informera également immédiatement Infovista de tout changement de site, sous réserve qu'un tel changement soit autorisé par la licence des Produits Logiciels.

## **8. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS**

**8.1 Limitations** Infovista n'est en aucun cas tenue d'assurer des Services de Maintenance si le problème vient (ou semble venir) d'un des problèmes suivants (a) dysfonctionnements causés par une utilisation incorrecte du Produit Logiciel par le Client ou par des modifications apportées par le Client au Produit Logiciel, sans l'autorisation d'Infovista ; or (b) problèmes non directement liés au Produit Logiciel ; or (c) destruction accidentelle de fichiers, autre que celle causée par la négligence d'Infovista ; or (d) sauvegardes de fichiers et de données non effectuées ou effectuées de manière insatisfaisante par le Client ; or (e) non-respect des instructions, procédures, mesures de sécurité et de prudence et autres avertissements divers figurant dans la Documentation du Produit Logiciel ; or (f) utilisation du matériel sur lequel est installé le Produit Logiciel non conforme aux instructions du constructeur ; or (g) modification du modèle ou du code du Produit Logiciel par un tiers autre qu'Infovista, notamment l'écriture de code en vue d'ajouter des fonctionnalités au Produit Logiciel ou d'améliorer la performance de celui-ci.

**8.2 Exclusions** Sont exclues des Services de maintenance, sans limitation, les cas suivants (a) demandes de prestations de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance qui peuvent être proposées par Infovista ou ses partenaires au travers de contrats de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance ; (b) demandes de déplacement ou d'intervention sur le site du Client ; (c) demandes de modification de la configuration sur laquelle sont utilisés les Produits Logiciels, rendue nécessaire par l'installation d'une Mise à jour ; (d) demandes de « customisation » des Produits Logiciels.

Toutes les prestations qui ne sont pas incluses dans les Services de maintenance feront automatiquement l'objet d'une facturation complémentaire. Si toutefois Infovista accepte exceptionnellement de se rendre sur le site du Client pour corriger une Erreur et que ladite Erreur n'est pas couverte par le contrat de maintenance, Infovista pourra facturer au Client le temps passé comme prestation de conseil (« consulting ») au tarif alors en vigueur.

Dans tous les cas, les frais de déplacement ne sont pas inclus dans le contrat de maintenance et sont à la charge du Client.

## 9.- DUREE & RESILIATION DU CONTRAT

**9.1** Sauf disposition contraire prévue par écrit entre les parties, le présent Contrat de maintenance prend effet à compter du premier jour du mois suivant la livraison du Produit Logiciel et ceci pour une période de trente-six (36) mois ("Durée initiale").

**9.2** Par la suite, le contrat de maintenance se renouvelle automatiquement par tacite reconduction, par période d'un (1) an avec l'émission d'une facturation soixante (60) jours avant la date de renouvellement. Le Client peut résilier avant la date de renouvellement en envoyant à Infovista par lettre recommandée avec avis de réception (à l'attention du directeur juridique), un avis de non-renouvellement, au moins soixante (60) jours avant la date de renouvellement.

**9.3** Les services de Support et de Maintenance sont inclus le cas échéant dans le prix de la location de Produits Logiciels pendant la durée de ladite location et dès lors que le Client paie dûment le prix de la location.

**9.4 Rupture du contrat.** En cas de non-respect par l'une des parties de l'une des obligations essentielles du présent Contrat ou de non-respect réitéré d'autres obligations du présent Contrat, l'autre partie devra lui notifier ce manquement par écrit et lui accorder un délai de trente (30) jours pour y remédier. Si passé ce délai aucune mesure n'a été prise pour remédier à ce manquement, ladite partie sera en droit de résilier le présent Contrat après en avoir notifié l'autre partie par écrit. Le non-paiement d'une redevance de maintenance constitue un manquement à une obligation essentielle du contrat

**9.5 . Résiliation du contrat pour insolvabilité.** Infovista est en droit de résilier immédiatement le présent Contrat si le Client fait l'objet de toute procédure volontaire ou involontaire de faillite, de mise sous séquestre, de liquidation ou d'accord avec les créanciers qui ne serait pas annulée dans un délai de soixante (60) jours.

**9.6 Conséquences de la résiliation.** Toute redevance impayée arrivera immédiatement à échéance et deviendra exigible dès la date de résiliation du contrat de maintenance.

## 10. REDEVANCE ANNUELLE DE MAINTENANCE

**10.1** Les Services de Maintenance s'acquiescent pour trois ans, au tarif Infovista alors en vigueur, et sont payables annuellement à terme à échoir.

**10.2** Infovista fera ses meilleurs efforts pour envoyer au Client une proposition de renouvellement du contrat de maintenance au moins soixante (60) jours avant la date d'expiration. Chaque année, la redevance correspondant aux Services de Maintenance sera réajustée conformément à l'Annexe 5 des présentes Conditions Générales.

**10.3** Toutes les sommes dues par le Client à Infovista devront être réglées dans un délai de trente (30) jours fin de mois à réception de la facture par le Client.

**10.4** La redevance annuelle n'inclut aucune taxe, celles-ci qui devront être payées en sus par le Client, au taux légal en vigueur à la date de facture.

**10.5** En cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'intérêts de retard égal à un pourcent et demi (1½%) par mois ou le maximum autorisé par la loi par mois de retard. En outre après mise en demeure de quinze (15) jour restée infructueuse, Infovista se réserve le droit de suspendre l'exécution de

toute prestation de maintenance jusqu'à complet règlement et/ou résilier le présent Contrat conformément aux dispositions de l'article 10 ci-dessus.

## 11. RESPONSABILITE

**11.1** AUCUNE DES DEUX PARTIES NE POURRA ETRE TENUE RESPONSABLE VIS-A-VIS DE L'AUTRE PARTIE OU D'UN TIERS DE TOUT DOMMAGE INDIRECT OU IMPREVISIBLE. DE MEME, LA RESPONSABILITE DES DEUX PARTIES NE POURRA ETRE ENGAGEE AU TITRE DU PRESENT CONTRAT EN CAS DE PREJUDICE COMMERCIAL OU FINANCIER, MANQUE A GAGNER, PERTE DE DONNEES, PERTE DE CHIFFRE D'AFFAIRES OU ATTEINTE A LA REPUTATION DE L'ENTREPRISE DECOULANT DE L'EXECUTION DU PRESENT CONTRAT.

**11.2** EN CAS DE MANQUEMENT D'INFOVISTA A L'UNE DES OBLIGATIONS MENTIONNEES DANS LES CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE, INFOVISTA POURRA, A SA SEULE DISCRETION, SOIT ACCOMPLIR A NOUVEAU LA PRESTATION NON CONFORME A CETTE OBLIGATION, SOIT REMBOURSER AU CLIENT UNE PARTIE APPROPRIEE DE LA REDEVANCE DEJA REGLEE.

**11.3** AU CAS OU LA RESPONSABILITE D'INFOVISTA SERAIT MISE EN CAUSE AU TITRE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE, CELLE-CI NE POURRA EXCEDER, TOUTES CAUSES CONFONDUES, UN MONTANT EGAL A LA REDEVANCE ANNUELLE DE MAINTENANCE, TAXES COMPRISES, PAYEE PAR LE CLIENT A INFOVISTA POUR L'ANNEE AU COURS DE LAQUELLE LA RESPONSABILITE D'INFOVISTA EST ENGAGEE.

**11.4** Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable en cas d'inexécution ou de retard dans l'exécution d'une des obligations mentionnées ci-dessus si cette inexécution ou ce retard résultent d'un événement fortuit ou d'un cas de force majeure, notamment par suite de grève, guerre, émeute, insurrection, carence ou retard des moyens de transport ou de communication, panne d'ordinateur ou d'électricité et plus généralement tout événement échappant au seul contrôle de la partie en cause. Toutefois, si un cas de force majeure empêche l'exécution par une partie de ses obligations au titre du présent Contrat pendant plus de trois (3) mois, l'autre partie sera libre de résilier le présent Contrat de maintenance par lettre recommandée avec accusé de réception.

**11.5** Infovista n'est en aucun cas responsable des dommages résultant de l'inexécution par le Client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation des Produits Logiciels conformément à la Documentation y afférente.

## 12. CONFIDENTIALITE

**12.1 Obligation de confidentialité** Dans le cadre du présent Contrat, chaque partie pourra se voir communiquer des Informations confidentielles (telles que définies ci-dessous) par l'autre partie. Chaque partie s'engage à garder strictement confidentielles les informations qui auront été portées à sa connaissance dans ce contexte et s'engage à protéger les Informations confidentielles qui lui ont été communiquées en prenant le même niveau de précautions que celui pris pour protéger ses propres Informations confidentielles, et au minimum des précautions suffisantes, de manière à empêcher la diffusion ou publication non autorisée de ces Informations. Les deux parties s'engagent à ne communiquer ces Informations confidentielles qu'à leurs salariés ou agents qui doivent en avoir connaissance pour remplir les obligations mentionnées dans le présent Contrat. Si l'une des parties souhaite utiliser ces Informations confidentielles dans un but autre que celui d'exécuter les obligations prévues dans ce Contrat, elle devra préalablement obtenir le consentement écrit de l'autre partie. Toutes les Informations confidentielles restent la propriété de la partie qui les communique et chaque partie s'engage à retourner ou détruire tout élément matériel contenant lesdites Informations confidentielles à la demande de l'autre partie.

**12.2 Identification des Informations confidentielles** Dans le cadre du présent Contrat, l'expression "Informations confidentielles" désigne toute information communiquée dans le cadre du présent Contrat de maintenance et pouvant être identifiée comme confidentielle, comme appartenant à une des deux parties ou encore reçue dans des circonstances dont on peut raisonnablement déduire une obligation de confidentialité. Ces Informations incluent notamment les droits de propriété intellectuelle, les secrets commerciaux et autres données commerciales telles que des informations sur la recherche et le développement, logiciels non encore commercialisés, programmes en code source, nouveaux produits, opportunités commerciales, projets de ventes et de marketing et informations personnelles et financières. Ces Informations restent confidentielles même si elles sont communiquées à un nombre limité de personnes ou d'entités ou si elles émanent en partie d'un des contractants et en partie d'un tiers au Contrat.

**12.3 Exclusions** Sont exclues des obligations de confidentialité et de protection prévues dans le présent article toutes les informations qui (a) sont connues de manière légitime par l'une des parties avant de lui être communiquées par l'autre partie ; ou (b) sont entrées dans le domaine public sans violer le présent Contrat ; ou (c) sont communiquées de manière légitime à l'une des parties par un tiers non soumis à une obligation de confidentialité envers l'autre partie ; ou (d) résultent de travaux indépendants ; ou (e) dont la communication est requise par la loi, une décision de justice ou la réglementation des autorités boursières, sous réserve que la partie ayant l'intention de diffuser l'Information confidentielle dans ce contexte en informe l'autre partie le plus tôt possible pour permettre à celle-ci de prendre les mesures qui s'imposent pour limiter sa diffusion.

**12.4** Les dispositions de cet article resteront applicables après l'expiration ou la résiliation du présent Contrat.

**12.5** Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du présent Contrat, ainsi que pendant les cinq (5) années suivant son expiration.

### 13. GENERALITES

**13.1 Notifications.** Toute notification ou communication concernant le présent Contrat devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social du Client ou à la société du groupe Infovista concernée.

**13.2 Nullité.** Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat est frappée de nullité, les autres dispositions n'en conserveront pas moins leur force obligatoire et le présent Contrat pourra faire l'objet d'une exécution partielle en attendant que les parties conviennent d'une nouvelle disposition valable traduisant leur intention.

**13.3 Indivisibilité du Contrat.** Sauf disposition contraire, les Conditions Générales du présent Contrat expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les deux parties. Ils prévalent sur toute disposition ou accord antérieur ainsi que sur toute communication entre les parties se rapportant à l'objet du Contrat. Toute modification apportée à ces Conditions Générales doit faire l'objet d'un accord écrit signé par les deux parties.

**13.4 Renoncation.** Le fait que l'une des deux parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent Contrat, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à ladite clause.

**13.5 Transfert.** Le présent Contrat ne pourra être cédé ou transmis par le Client qu'à une Société Apparentée, sous réserve (i) que celle-ci confirme par écrit son acceptation du transfert du présent contrat et s'engage à en respecter l'ensemble des Conditions Générales, ce dont le Client fournira tous justificatifs requis par Infovista, et (ii) que le dit transfert soit notifié à Infovista par écrit avec un préavis minimum de trente (30) jours. Infovista pourra transférer (notamment dans le cadre d'une fusion) le Contrat sans autorisation du Client à toute société Apparentée. « Société apparentée » désigne toute entité commerciale qui, directement ou indirectement, est contrôlée, contrôle ou fait l'objet d'un contrôle conjoint avec Infovista. « Contrôle » désigne la détention de plus de 50 % des actions ordinaires ou des actions avec droit de vote d'une entité commerciale.

**13.6 Délai de prescription.** Hormis le cas où la loi locale impose un délai plus long, aucune action, quelle qu'en soit la forme, relative aux Conditions Générales, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre des parties plus de deux (2) ans après la survenance de l'évènement en constituant le fondement.

**13.7 Le droit et la juridiction compétente sont définis à l'annexe 5. En cas d'action pour l'application d'une clause quelconque du présent Contrat, la partie perdante doit rembourser à l'autre partie ses frais de justices et honoraires d'avocats. Chacune des parties consent à ce que toute signification, dans le cadre de toute procédure judiciaire pour l'application d'une clause quelconque du présent Contrat, soit réputée réalisée par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, un courrier Federal Express ou DHL ou un courrier de tout autre société de service de poste fournissant une preuve de réception, au sièges social de la partie signifiée. La signification sera réputée effective le jour de la livraison du courrier, l'accusé de réception ou le bon de livraison de la société de service de poste faisant foi.**

## ANNEXE 1 - DESCRIPTIONS DES SERVICES SUPPORT ET DE MAINTENANCE

Les services de Support et de Maintenance seront réalisés conformément aux présentes Conditions Générales ainsi qu'aux guides applicables à la gamme de produit vendue disponible sur [www.fovista.com](http://www.fovista.com) :

\*Pour le Service Assurance : Customer Quality Charter- Service Performance Assurance

24\*7 Le service support inclut l'accès aux services support de résolution relatifs aux interfaces de programmation d'application du Service Assurance (API).

\*Pour TEMS: TEMS -Quality Charter.

Les services de support annuel pour les produits TEMS n'incluent pas l'accès aux mises à jour majeur (de 1.0 à 2.0). Le Client doit souscrire à TEMS Quality Charter + afin d'avoir accès aux mise à jour majeures durant la période de souscription à TEMS Quality Charter +.

\*Pour Planning et Optimization : Customer Quality Charter -Planning Optimization

\*Pour APG : Customer Quality Charter – Application Performance Guarantee (Ipanema)

Infovista fournit uniquement le support de niveau 2 et 3 pour les produits logiciels Application Performance Guarantee (ligne de produits Ipanema). Le Client ou une tierce partie est responsable du support de niveau 1. Seul le personnel du Client ou de la tierce partie certifié après avoir reçu la formation ICOS (Operational and Technical Support) et /ou la formation ICAS (Advanced Support) peut contacter le support Infovista. Le Client ou la tierce partie doivent avoir au moins un membre du personnel formé à l' ICOS et un membre personnel formé à l' ICAS ou bien deux membres du personnel formés à l' ICAS pour l'accès au support Infovista.



## **ANNEXE 2 - REDEVANCE ANNUELLE DES SERVICES DE MAINTENANCE**

### **A) Redevance Annuelle :**

Pour les Produits Logiciels fournis par toutes les régions, le montant de la redevance des Services de Maintenance sera révisé annuellement lors du renouvellement des services de Maintenance. Le pourcentage d'augmentation applicable sera d'un minimum de 5 % et remplace l'indice des prix à la consommation. Ce taux d'augmentation s'appliquera au niveau mondial.

### **B) Loi applicable et juridiction compétente :**

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista SAS ou l'un de ses distributeurs agréés, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit français à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. En cas de conflits sur l'exécution ou l'interprétation de ces Conditions Générales, le tribunal de Commerce de Paris sera compétent y compris en cas de pluralités de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista Corporation ou Infovista Network Testing Inc. ou l'un de ses distributeurs agréés, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit de l'état du Delaware (USA) à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. En cas de conflits sur l'exécution ou l'interprétation de ces Conditions Générales, la cour d'appel de l'état du Delaware sera compétente y compris en cas de pluralités de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista Canada Inc. ou l'un de ses distributeurs agréés, pour un Client Canadien, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit de la province du Québec (Canada) à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. En cas de conflits sur l'exécution ou l'interprétation de ces Conditions Générales, les Cours de la province du Québec (Canada) seront compétentes y compris en cas de pluralités de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista (Asia-Pacific) Pte. Ltd. ou un de ses distributeurs agréés, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit de Singapour à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. En cas de conflits sur l'exécution ou l'interprétation de ces Conditions Générales, les Cours de Singapour seront compétentes y compris en cas de pluralités de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista Japan K.K. ou un de ses distributeurs agréés, pour un Client Japonais, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit du Japon à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. En cas de conflits sur l'exécution ou l'interprétation de ces Conditions Générales, les Cours du Japon seront compétentes y compris en cas de pluralités de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista Uk Ltd ou Infovista Network Testing Ltd ou un de ses distributeurs agréés, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit de l'Angleterre et du pays de Galles à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. En cas de conflits sur l'exécution ou l'interprétation de ces Conditions Générales, la juridiction de Londres sera compétente y compris en cas de pluralités de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista FZCO ou un de ses distributeurs agréés, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit de l'Angleterre et du pays de Galles à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. Toute contestation survenant à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation de ces Conditions Générales sera résolu par arbitrage sous l'égide du Centre d'Arbitrage International de Dubai.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista (Beijing) Software Co. Ltd. ou un de ses distributeurs agréés, pour un Client Chinois, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit de l'Angleterre et du pays de Galles à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. Toute contestation survenant à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation de ces Conditions Générales sera résolu par arbitrage sous l'égide de La Commission d'arbitrage économique et commercial international de Chine.

Si les Produits Logiciels sont fournis par Infovista India Software pvt Ltd. ou un de ses distributeurs agréés, pour un Client Indien, les présentes Conditions Générales de Maintenance sont régies par le droit de l'Inde à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. En cas de conflits sur l'exécution ou l'interprétation de ces Conditions Générales, les Cours de Bangalore seront compétentes y compris en cas de pluralités de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé.