

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT DES LOGICIELS ARCGIS

PREAMBULE

ESRI FRANCE, société anonyme au capital de 1.100.000€, identifiée sous le numéro 348 499 740 RCS Nanterre, dont le siège social est situé au 21 rue des Capucins à Meudon (92000) (ci-après désignée « Esri France ») est la société distributrice exclusive en France d'Esri Inc. (ci-après dénommée « Esri Inc. »), société éditrice de logiciels de systèmes d'informations géographiques de la gamme ArcGIS. Esri France développe ainsi l'usage des logiciels ArcGIS en France en apportant à ses clients des solutions complètes et efficaces valorisant l'approche géographique. Le client d'Esri France a acquis pour ses besoins propres des licences d'utilisation de logiciels standards de la gamme ArcGIS, ci-après désignés les « Logiciels ». Ces Logiciels ont fait l'objet d'une garantie éditeur d'une durée de douze (12) mois à compter de leur livraison. A l'issue de cette période, le Client a souhaité continuer à bénéficier du support technique d'Esri France ainsi que des mises à jour des Logiciels dans le cadre de la maintenance (ci-après les « Prestations ») de ces derniers. Après avoir pris connaissance des caractéristiques de la proposition commerciale d'Esri France, le Client a souhaité faire réaliser lesdites Prestations par Esri France dans les conditions des présentes. L'acceptation de la proposition commerciale par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales. La proposition commerciale d'Esri France a une durée de validité de trente (30) jours à compter de sa date d'émission, sauf dispositions contraires de celle-ci. La proposition commerciale d'Esri France et les présentes conditions générales forment ensemble le « Contrat ». Le Client et Esri France sont ci-après individuellement désignés par « Partie » et collectivement par « Parties ».

ARTICLE 1 - ETENDUE DE LA MAINTENANCE ET DU SUPPORT TECHNIQUE ESRI FRANCE

1.1. Périmètre des Prestations

Le périmètre des Prestations comprend :

- Les incidents techniques liés à l'installation du Logiciel. Le Client est toutefois seul responsable de la mise en place de la plateforme matérielle, du système d'exploitation et de tout autre composant nécessaire à l'exécution du Logiciel dans le cadre des prérequis système publiés par Esri Inc. (<https://desktop.arcgis.com/fr/system-requirements/latest/welcome-to-the-arcgis-system-requirements.htm>) ;
- Les incidents techniques liés à l'utilisation du Logiciel standard, non personnalisé, sous réserve que celle-ci soit effectuée conformément aux usages autorisés par la Documentation. Les utilisateurs du service de support technique doivent disposer des compétences légitimement attendues sur le Logiciel qu'ils utilisent. Dans le cas contraire, Esri France peut proposer au Client une prestation d'assistance technique ou de formation dans le but de résoudre le problème rencontré par le Client et clore l'action de support en cours ;
- Les incidents techniques relatifs au développement et à la personnalisation autour du Logiciel supporté, dans les limites estimées au cas par cas par Esri France au-delà desquelles une prestation d'assistance technique ou de formation pourra être proposée au Client ;
- L'enregistrement et le suivi des demandes de correction de dysfonctionnement et des demandes d'amélioration du Logiciel ;
- La maintenance corrective comprenant, le cas échéant, la livraison des patches correctifs du Logiciel regroupant les corrections d'anomalies éditées par Esri Inc. pour l'ensemble de ses clients (« services packs ») (<http://support.esri.com>) ;
- La maintenance évolutive, comprenant la fourniture des mises à jour du Logiciel commercialisées par Esri Inc. pendant la durée de validité du Contrat disponibles sur <http://my.esri.com> ;

- La mise à jour de la documentation du Logiciel mis à la disposition du Client sur <https://doc.arcgis.com/fr/> (ci-après la « Documentation »).

Plus généralement, les Prestations sont réalisées dans le cadre de la politique Esri Inc. de cycle de vie des produits Logiciels telle que définie sur le site web de support Esri Inc. à l'adresse suivante : <https://support.esri.com/fr/other-resources/product-life-cycle>

1.2. Exclusions

Sont exclus du périmètre des Prestations :

- L'installation du Logiciel sur le poste de travail du Client, sa mise en route, le conseil à l'utilisation, la formation sur le Logiciel, la saisie initiale de données ;
- Les demandes relatives à l'optimisation de la plateforme logicielle du Client ;
- Les demandes relatives au dimensionnement et à la définition de l'architecture de la plateforme logicielle du Client ;
- Les demandes concernant les matériels, les périphériques (tels que cartes graphiques, imprimantes, GPS, etc.), les logiciels du Client (tels que système d'exploitation, virtualisation, système de gestion de bases de données, etc.), les éléments d'infrastructure et d'architecture de la plateforme logicielle du Client (tels que proxy, annuaire d'entreprise LDAP, firewall, réseau, etc.) associés au Logiciel, à l'exception toutefois des questions relatives à l'interfaçage de ces éléments avec le Logiciel dans le cadre supporté par Esri Inc. tel que décrit sur le site web des prérequis propres à chaque Logiciel et version de Logiciel (<https://doc.arcgis.com/fr/>) ;
- Les demandes relatives aux applications exemples livrées avec le Logiciel, les codes et extensions téléchargés sur les sites support Esri Inc. (notamment <http://support.esri.com> et <https://github.com/esri>).

1.3. Limites des Prestations

Esri France ne peut être tenue responsable, au titre des Prestations, de toute anomalie, dysfonctionnement, erreur, non-conformité ou dommage lié à :

- un usage du Logiciel non conforme à sa Documentation,
- des opérations de maintenance ou modifications effectuées sur le Logiciel par du personnel n'appartenant pas à Esri France, ou ne travaillant pas sous sa responsabilité ou avec son autorisation,
- un environnement en matériel ou en logiciel de base non agréé par Esri Inc., ou modifié en cours de Contrat sans en informer au préalable Esri France,
- un défaut d'exécution du Logiciel dû à une panne ou à de mauvaises conditions de fonctionnement du matériel du Client,
- une cohabitation avec un logiciel tiers entravant l'exécution normale du Logiciel ou des Prestations.

ARTICLE 2 - MODALITES D'EXECUTION DU SUPPORT TECHNIQUE

Le support technique Esri France intervient en télémaintenance sur les postes de travail et serveurs du Client, dans les conditions et limites du Contrat, sous réserve que celui-ci donne son accord à Esri France et que son infrastructure réseau le permette.

La prestation de support technique permet au Client de bénéficier d'une assistance technique dans les conditions et limites du Contrat, et notamment l'article 1 des présentes. Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le support technique Esri France doit être en mesure de reproduire l'incident remonté par le Client et ce, à l'aide d'un cas d'usage borné et limité fourni par celui-ci conformément à l'article 3.1 des présentes.

Le Client peut solliciter le support technique Esri France via son espace « My Esri » (<https://my.esri.com/>). L'espace My Esri intègre le moyen principal et le plus efficace de contacter le centre de support.

En cas de difficultés d'accès à l'espace My Esri, le Client peut également contacter le support technique aux coordonnées suivantes :

- Accès courriel : support@esrifrance.fr
- Accès téléphonique : 01 46 23 60 50

Le support technique fonctionne les jours ouvrés, (à l'exception des jours fériés), du lundi au vendredi inclus, de 9h à 12h et de 14h à 17h30.

La procédure de traitement des demandes et la procédure d'escalade sont décrites en annexe 1 des présentes.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DES PARTIES

3.1 Obligations du Client

Le Client désignera un correspondant privilégié chargé des relations entre le Client et Esri France, dans le cadre du Contrat.

Le Client devra disposer d'un niveau de formation et de connaissance suffisant sur le Logiciel afin d'assurer son fonctionnement normal.

Le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour assister à distance le support technique Esri France et à fournir toute information de nature à faciliter la recherche des causes de l'incident technique rencontré. En outre, le Client doit fournir un dossier complet à Esri France afin de permettre le traitement de sa demande, comprenant notamment :

- la description détaillée de l'incident technique rencontré ;
- le cas d'usage borné et limité ;
- la description de l'architecture serveurs du Client ;
- les fichiers de configuration du Logiciel ainsi que les fichiers de logs ;
- les extraits de code source isolant le problème rencontré dans le cas d'incidents liés à des développements du Client.

3.2 Obligation de Esri France

Esri France s'engage à exécuter avec le plus grand soin les Prestations qui lui sont confiées dans le cadre du Contrat. A ce titre, Esri France est tenue de mettre en œuvre l'ensemble des moyens reconnus nécessaires, conformément aux règles de l'art pour les réaliser.

Esri France s'engage à utiliser les informations communiquées par le Client dans le cadre des Prestations uniquement pour l'exécution du Contrat et à observer le secret le plus absolu sur les informations et documents confiés par le Client dans le cadre des présentes.

ARTICLE 4 – SECURITE

Le Client est informé de l'importance de procéder à la sauvegarde régulière et redondée de ses données afin de se prémunir contre une destruction, détérioration ou perte accidentelle de celles-ci. Le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données. Il n'appartient pas à Esri France de procéder à la sauvegarde des données du Client dans le cadre du Contrat. A ce titre, Esri France ne peut être tenue pour responsable de toute perte, détérioration ou destruction des données du Client ni de ses conséquences. Ainsi, en cas de perte ou de destruction du fait de Esri France, il est entendu que cette dernière (i) ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable, le Client ne pouvant par conséquent prétendre à la réparation d'un quelconque préjudice et (ii) ne sera tenue qu'à restaurer les documents et fichiers qui auraient été préalablement sauvegardés par le Client, sous réserve que le Client lui fournisse lesdites sauvegardes. Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de son système informatique et des informations qu'il en obtient.

ARTICLE 5 – DISPONIBILITE

En cas de dysfonctionnement des équipements informatiques du Client ou du lien de communication existant permettant la réalisation d'une prestation de support technique, Esri France s'engage à informer le Client des anomalies rencontrées. Esri France ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'une indisponibilité du lien de communication permettant la réalisation des Prestations à distance.

ARTICLE 6 - CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Redevances

Le montant de la redevance annuelle des Prestations figure à la proposition commerciale Esri France. Ce montant est calculé par Esri France au regard du nombre et du type de licences de Logiciel objet des Prestations, conformément à l'article 6.4 des présentes.

6.2 Conditions de facturation et de paiement

Les factures sont payables à trente (30) jours date de facture, terme à échoir, par chèque ou par virement. Elles sont soumises au taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Tout paiement par compensation est exclu.

Conformément aux articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client sera redevable de plein droit, sans autre formalité et sans qu'un rappel soit nécessaire :

- d'une pénalité de retard calculée par jour calendaire de retard depuis la date d'échéance jusqu'au jour de paiement effectif au taux minimal fixé par la loi, soit trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour du règlement,
- au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement telle que fixée par l'article D441-5 du Code de commerce et de tous frais complémentaires qui seraient nécessaires aux fins de recouvrement.

6.3 Redevance de réattribution de maintenance

Esri France souhaite conserver une continuité de service concernant les différents abonnements des Prestations. Ainsi, en cas de renouvellement des Prestations postérieurement à leur terme, pour quelle que raison que ce soit, le Client devra alors s'acquitter d'une redevance de réattribution de maintenance visant à couvrir la période échue depuis l'expiration du précédent contrat concernant les Prestations. Le montant de cette redevance de réattribution de maintenance est calculé en fonction (i) du nombre et du type de Logiciels pour lesquels le Client souhaite renouveler le Contrat, et (ii) du nombre de mois écoulés depuis l'échéance du précédent contrat de prestations de maintenance et de support Esri France.

Ainsi, et par exemple, en cas de renouvellement des Prestations six (6) mois après leur échéance, et sur un parc Logiciels identique, le Client s'acquittera, en plus du paiement de la redevance annuelle, d'une redevance de réattribution de maintenance d'un montant équivalent à six (6) mois de redevance annuelle.

ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 entré en vigueur depuis le 25 mai 2018, Esri France souhaite définir ses obligations à l'égard des opérations de traitement de données à caractère personnel qu'elle met en œuvre dans le cadre du Contrat.

Esri France exécute pour le compte du client des Prestations de maintenance telles que définies dans l'art.1.1 du présent contrat.

Ainsi au sens de l'art.28 du RGPD, Esri France en sa qualité de Sous-traitant, est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client. Esri France s'engage à exécuter avec le plus grand soin les Prestations qui lui sont confiées dans le cadre des présentes et dans le respect de ses obligations au regard du RGPD. Les finalités du traitement identifiées sont les suivantes: Prestations de maintenance et de support technique sur les bases de données du client notamment concernant les périmètres suivants:

- Les incidents techniques liés à l'installation du Logiciel,
- Les incidents techniques liés à l'utilisation du Logiciel standard,
- Les incidents techniques relatifs au développement et à la personnalisation autour du Logiciel supporté,
- La maintenance corrective,
- La maintenance évolutive.

Esri France s'engage notamment à :

- Mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au respect de la protection des données à caractère personnel ;
- Prouver à tout moment sa conformité pour les traitements qui lui sont confiés ;

- Notifier le responsable de traitement de toute violations de sécurité dans les meilleurs délais
- Coopérer avec la CNIL si nécessaire ;
- Ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement,
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- Prendre toutes les mesures requises en termes de sécurité et protection des données.

Ces traitements sont déclarés dans le registre Sous-traitant d'Esri France en sa qualité de Sous-traitant.

Aussi, au sens de l'art.24 du RGPD, Esri France est responsable de ses traitements de données à caractère personnel relatifs à la gestion et au suivi des déclarations des incidents réalisés au titre du Contrat en ce qu'elle détermine les finalités et les moyens du traitement.

Les finalités du traitement sont les suivantes:

- gestion du support technique incluant notamment le suivi et le traitement des déclarations d'incident technique ;
- gestion de la relation commerciale.

Seules les données à caractère personnel suivantes sont collectées par le support technique et le service commercial:

- nom, prénom du déclarant/client
- adresse e-mail
- date de l'incident
- nature de l'incident
- données relatives à la relation commerciale.

Esri France réalise les opérations de traitement sur les données à caractère personnel de manière strictement nécessaire et proportionnée à l'accomplissement de ces finalités, et ne collecte ces données que de manière loyale et licite. Concernant la gestion du support technique, les données à caractère personnel seront conservées pour une durée de vingt-quatre (24) mois et seront ensuite supprimées ou archivées selon les règles nationales en vigueur.

Concernant la gestion de la relation commerciale, les données à caractère personnel seront conservées pour une durée de trois (3) ans à partir de la fin de la relation commerciale entre le Client et Esri France, et seront ensuite supprimées ou archivées selon les règles nationales en vigueur.

Seules les personnes habilitées par Esri France ont accès aux données collectées.

Ces traitements sont déclarés dans le registre des traitements d'Esri France en sa qualité de responsable de traitement.

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition et autres droits associés en contactant le responsable des traitements à l'adresse suivante: dpo@esrifrance.fr.

En outre, Esri France déclare d'ores et déjà sous-traiter à Esri Inc., en qualité de Sous-traitant Ultérieur, les traitements relatifs à la maintenance corrective des Logiciels, dont les engagements relatifs au RGPD figurent sur le site internet suivant :

<https://www.esri.com/content/dam/esrisites/en-us/media/legal/gdpr-data-processing-addendums/data-process-addend-french.pdf>.

Conformément à sa Politique Générale de Protection des données à caractère personnel et en sa qualité de Sous-traitant Principal, Esri France a défini le cadre de conformité de ses relations avec ses sous-traitants ultérieurs, et tout particulièrement les points concernant les transferts de données à caractère personnel vers les Etats-Unis (Esri Inc. en sa qualité de Sous-traitant Ultérieur).

Ainsi, Esri France est en mesure de démontrer que les traitements objets du présent contrat sont effectués par Esri France principalement en France et font l'objet de transfert vers les Etats-Unis pour des questions de suivi technique et d'historisation.

Suite à l'invalidation du Privacy Shield par la CJUE, Esri France a mis en place, conformément à la doctrine du CEPD (Conseil Européen de la protection des données) et de la CNIL sur les transferts et à l'art.46 du RGPD, des mécanismes juridiques et techniques qui garantissent le respect des droits fondamentaux des personnes concernées et la protection des données tels que définis par le droit de l'Union Européenne.

Au sein d'Esri France, ces mécanismes se traduisent par :

- des Clauses contractuelles types (CCT) conformes identifiant les rôles et les responsabilités entre l'exportateur des données (Esri France) et l'importateur des données (Esri

Inc.), autrement formulé de Sous-traitant Principal (Esri France) au Sous-traitant Ultérieur (Esri Inc.) ;

- la validité technique du transfert: documenté et sécurisé ;
- des mesures techniques et juridiques qui assurent le respect des garanties essentielles européennes (droits fondamentaux et protection des données) conformément au RGPD: minimisation des données, transfert des données sécurisé et documenté, durée de conservation limitée et proportionnelle à la finalité, mentions d'information adéquates.

Esri France a mis en place un cadre contractuel qui définit les responsabilités d'Esri France en sa qualité de Sous-traitant Principal Exportateur des données et du Sous-traitant Ultérieur Esri Inc., sous forme de Clauses Contractuelles types (CCT) telles que définies par l'art.46 du RGPD et des mesures supplémentaires qui garantissent un niveau de protection des données telle qu'exigé par le droit de l'Union Européenne.

Esri Inc. est également certifiée au Data Privacy Framework (ci-après « DPF ») adopté par la Commission européenne en juillet 2023, qui permet d'assurer un niveau de protection adéquat des données des Européens. Esri Inc. figure sur la liste mise à disposition sur le site internet du Département du Commerce des États-Unis accessible à l'adresse : <https://www.dataprivacyframework.gov/>.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE

Esri France s'engage à exécuter avec le plus grand soin les Prestations qui lui sont confiées dans le cadre des présentes.

Esri France n'est responsable que des Prestations mises expressément à sa charge dans le Contrat, ainsi que des manquements qui seraient de son fait exclusif (ou de son sous-traitant), pour des préjudices prouvés par le Client.

En toute hypothèse, Esri France ne saurait être tenue responsable de quelque manière que ce soit de tout dommage indirect qui serait subi par le Client ou les tiers. Tout préjudice commercial tel que notamment, recours de tiers, préjudice moral ou commercial, perte de bénéfice, de données, de chiffre d'affaires, de clientèle ou de commande constitue un dommage indirect n'ouvrant pas droit à réparation.

En tout état de cause, la responsabilité totale de Esri France au titre du Contrat, en cas de faute prouvée, tous préjudices confondus, ne saurait excéder le montant correspondant à six (6) mois de redevance des Prestations facturées ayant donné lieu à l'action. Les présentes stipulations répartissent le risque entre les Parties, qui déclarent que les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte. Compte tenu de sa nature, le présent article continuera de s'appliquer même au-delà de la fin du Contrat, quelle qu'en soit la raison.

ARTICLE 9 - ASSURANCE

Esri France déclare avoir souscrit, auprès de compagnie(s) notoirement solvable(s), les polices d'assurances couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à raison de dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs causés au Client ou à des tiers, du fait de ses activités, dans les termes et limites du contrat souscrit.

ARTICLE 10 - RESILIATION

En cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une de ses obligations significatives mises à sa charge au titre des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement, l'autre Partie pourra résilier le Contrat, sans préjudice de tous dommages-intérêts qu'elle pourrait être amenée à demander.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à respecter la confidentialité de l'ensemble des informations et documents techniques ou commerciaux provenant ou relatifs à l'exécution des Prestations, ci-après dénommés "les Informations Confidentielles", qui lui ont été révélés ou auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de la négociation ou de l'exécution des Prestations.

A ce titre, la Partie réceptrice :

- n'utilisera ces Informations Confidentielles que pour la réalisation des Prestations ;
- ne les communiquera qu'à ceux de ses employés à qui ces informations et documents seront indispensables pour l'exécution des Prestations ou à des tiers qu'après accord préalable écrit de l'autre Partie ;
- prendra à l'égard de son personnel et des tiers autorisés, toutes les mesures nécessaires pour assurer cette confidentialité ;
- restituera à l'autre Partie ou détruira tous documents contenant ou reflétant ces Informations Confidentielles dès que celles-ci ne lui seront plus nécessaires et au plus tard à la fin du Contrat, pour quelque raison que ce soit.

La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas à la partie des informations :

- tombées dans le domaine public à la date de sa communication par la Partie émettrice ou qui tomberait dans le domaine public postérieurement à cette date et sans faute de la Partie réceptrice ;
 - déjà connues de la Partie réceptrice au moment de sa communication ;
 - transmises à la Partie réceptrice avec dispense écrite de confidentialité de la Partie émettrice ;
 - qui ont dû être communiquées par décision de justice ou conformément à une décision administrative.
- De plus, chaque Partie est en droit de divulguer toute Information Confidentielle à ses assureurs, commissaires aux comptes ou à ses avocats.

Les présentes obligations de confidentialité demeurent en vigueur pendant la durée d'exécution des Prestations et pendant les trois (3) années suivant la fin des Prestations, quel qu'en soit le motif.

ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de chacune des Parties ne pourra être recherchée si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code civil.

De façon expresse, sont notamment considérés comme des cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, aux services de transport et services postaux pouvant perturber les délais de livraison, intempéries, épidémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restriction gouvernementale ou légale, blocage des télécommunications notamment des réseaux des opérateurs, modification légale ou réglementaire des formes de commercialisation et de communication et des services postaux, y compris les réseaux, et tout autre cas indépendant de la volonté des Parties et empêchant l'exécution normale du Contrat.

En cas de survenance de tels événements, la Partie qui désire invoquer la force majeure doit en informer l'autre Partie dans les meilleurs délais, en précisant la nature de l'événement invoqué, sa durée probable et les conséquences qu'il emporte sur l'exécution du Contrat. La Partie empêchée doit également aviser l'autre Partie de la date à laquelle l'empêchement cesse d'exister.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des obligations en cause, à l'exception de l'obligation de confidentialité. Les obligations affectées seront prorogées automatiquement d'une durée égale au retard résultant de cette survenance, sans pénalités pour la Partie empêchée.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trois (3) mois, le Contrat pourra être résilié de plein droit sans indemnité de part et d'autre, par l'une quelconque des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 13 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels applicables sont, par ordre de priorité décroissante :

- la proposition commerciale Esri France ;
- les présentes conditions générales et leur annexe 1.

En cas de contradiction entre tout ou partie du contenu des documents énumérés ci-dessus, ce sont les premiers dans l'ordre de priorité fixé qui prévaudront. Si la contradiction porte sur

plusieurs versions d'un même document, ce seront les dispositions de la dernière en date qui prévaudront.

Tous les autres documents n'ont pas de valeur contractuelle et ne sont pas opposables par les Parties entre elles.

Le Contrat prévaut sur toute disposition contraire ou supplémentaire figurant dans toutes communications similaires échangées entre les Parties avant et pendant son exécution, sauf accord exprès et écrit des Parties. En conséquence, les conditions générales du Client ne peuvent pas apporter de dérogation au Contrat. Elles sont donc déclarées inapplicables et ne constituent pas un document contractuel.

ARTICLE 14 – DISPOSITIONS GENERALES

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du Contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

Les stipulations des présentes conditions générales qui sont destinées, par nature, à rester en vigueur après leur expiration, resteront en vigueur après ladite expiration. Ces stipulations incluent, de manière non limitative celles relatives à la confidentialité, au paiement et à la limitation de responsabilité.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations des présentes resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

ARTICLE 15 – LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les Parties font éléction de domicile en leur siège social respectif. Les présentes conditions générales sont régies par le droit français.

En cas de litige, les deux Parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE ENTRE LES PARTIES POUR TOUT DIFFEREND SURVENANT ENTRE ELLES SUR L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU LA RESILIATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, IL EST EXPRESSEMENT FAIT ATTRIBUTION DE COMPETENCE AUX TRIBUNAUX COMPETENTS DE PARIS, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE ET CE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU PROCEDURES CONSERVATOIRES PAR VOIE DE REFERE OU DE REQUETE.

ANNEXE 1 – DESCRIPTIF DU TRAITEMENT DES DEMANDES ET PROCEDURE D'ESCALADE

1. Prise en compte de l'incident technique

Suite à la demande exprimée par le Client, Esri France s'engage à prendre en compte l'incident technique dans les huit (8) heures ouvrées à compter de la réception de la demande (via l'espace MyEsri, par e-mail ou par téléphone). Cette prise en compte sera matérialisée par la création et l'envoi au Client d'un accusé de réception de la prise en compte de l'incident et la création d'une fiche d'incident, détaillant la demande. A sa demande, un bilan des incidents pourra être transmis au Client.

Le signalement de l'incident technique est pris en charge par le coordinateur du support technique d'Esri France qui pourra, le cas échéant, demander au Client de compléter les informations. L'incident technique est ensuite transmis à l'ingénieur support compétent.

2. Analyse et traitement de l'incident technique

Le support technique Esri France est organisé en deux niveaux (niveau 1 et niveau 2) afin d'optimiser le temps de traitement des incidents techniques et d'assurer la mise en œuvre de compétences adaptées au contexte de chaque incident signalé. Le passage de niveau 1 en niveau 2 se justifie notamment par la complexité de l'incident technique ainsi que par le temps nécessaire à son traitement. Cette escalade peut être demandée par le Client à Esri France.

Esri France s'engage à rechercher, en collaboration avec le Client, si l'incident technique évoqué provient d'une anomalie du Logiciel concerné, sous réserve que celui-ci soit utilisé sans modification sur un matériel, système d'exploitation et une base de données appropriée du Client, conformément à la Documentation. Une anomalie est la manifestation d'une non-conformité du Logiciel à une spécification décrite dans sa Documentation, documentée par le Client.

L'analyse réalisée conjointement entre les Parties permet de classer l'incident technique comme suit :

- **Accepté comme anomalie** : l'anomalie pourra faire l'objet d'une correction par Esri Inc. en fonction de sa classification, telle que définie ci-après.
- **Accepté comme demande d'évolution fonctionnelle** : le Client pourra demander à Esri France une évolution fonctionnelle du Logiciel.
- **Rejeté** : le Logiciel a un fonctionnement normal, la demande du Client se retrouvant alors sans objet.
- **En attente** : dans le cas où l'incident technique est classé en attente, Esri France demande des informations complémentaires au Client.

Les anomalies peuvent être classées selon trois catégories :

- **Bloquantes** : désigne une anomalie reproductible documentée par le Client qui conduit à rendre inopérante l'infrastructure logicielle du Client ou une fonction importante du Logiciel, pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement technique ou organisationnelle.
- **Majeures** : désigne une anomalie reproductible documentée par le Client ne permettant l'exploitation du Logiciel concerné que pour une partie de ses fonctionnalités ou de façon dégradée, non viable sur le long terme.
- **Mineures** : désigne une anomalie reproductible (dont les anomalies qui peuvent être récurrentes) dont la criticité est mineure, qui permet de travailler en mode semi-dégradé sur le Logiciel.

3. Clôture de l'incident technique

Esri France s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'aider le Client à la résolution de l'incident technique dans les meilleurs délais. Esri France, en tant que distributeur et non éditeur des Logiciels, ne saurait s'engager à livrer un correctif ou une solution de contournement dans un certain délai à compter de la prise en compte de la demande du Client. Chaque incident est clôturé par l'envoi d'un e-mail au Client. Le Client recevra par la suite, par e-mail, une enquête de satisfaction concernant le traitement de sa demande.

* *
*