

CONDITIONS GENERALES DU PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT AVANTAGES360

PREAMBULE

ESRI FRANCE, société anonyme au capital de 1.000.000€, 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., société éditrice de logiciels de systèmes d'informations géographiques de la gamme ArcGIS. Esri France développe ainsi en France l'usage des logiciels ArcGIS (ci-après les « Logiciels »), en apportant à ses clients des solutions complètes et efficaces valorisant l'approche géographique.

Dans le cadre de sa politique d'accompagnement de ses plus grands clients, Esri France a mis en place un programme qui leur est dédié, dénommé « Avantages360 » décrit à la proposition commerciale Esri France (ci-après la « Proposition »), et dont les conditions et limites sont définies aux présentes conditions générales. Pour pouvoir bénéficier du programme d'accompagnement, le client doit avoir contractualisé un contrat EA (« Enterprise Agreement ») ou un contrat de maintenance auprès d'Esri France.

Avantages360 est la mobilisation transverse et coordonnée de l'ensemble des compétences d'Esri France pour soutenir les objectifs et enjeux SIG de nos clients. Le programme Avantages360 se décompose en trois niveaux : Basic+, Standard et Advanced. Ces trois niveaux donnent un accès à un consultant Avantages360 en tant qu'interlocuteur privilégié du client pour les aspects techniques, ainsi que la mise à disposition de crédits de services. Les niveaux Standard et Advanced donnent respectivement accès à un niveau de support technique prioritaire et étendu.

Après avoir pris connaissance des caractéristiques de la Proposition, le client d'Esri France (ci-après le « Client ») a souhaité bénéficier du programme Avantages 360, conformément aux conditions des présentes. L'acceptation de la Proposition par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes conditions générales, dont il reconnaît avoir pris connaissance au moment de la commande.

La Proposition a une durée de validité de trente (30) jours à compter de sa date d'émission, sauf dispositions contraires de celle-ci. La Proposition 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 – DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, les mots et expressions suivants, dont la première lettre figure en majuscule, auront la signification indiquée, ci-dessous :

Identifiant Support International Individuel : désigne l'identifiant fourni par Esri permettant d'identifier les Utilisateurs Support Prioritaire ou Premium.

Utilisateur Support Prioritaire : désigne un utilisateur nommé par le client ayant le droit d'accéder au support prioritaire intégré au programme d'accompagnement Avantages360 niveau Standard.

Utilisateur Support Premium : désigne un utilisateur nommé par le client ayant le droit d'accéder au support étendu intégré au programme d'accompagnement Avantages360 niveau Advanced.

Prestations : désigne les prestations de support technique des niveaux Standard et Advanced, les prestations du consultant Avantages360 ainsi que les prestations réalisées via le Pass Services (crédits de services) qui sont réalisées par Esri France au bénéfice du Client au titre du programme Avantages360, telles que précisées dans les présentes conditions générales et décrites dans la Proposition.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de déterminer les modalités selon lesquelles Esri France réalise les Prestations au bénéfice du Client.

ARTICLE 3 – DUREE

Les présentes conditions générales s'appliquent à compter de la date et pour la durée figurant dans la Proposition.

ARTICLE 4 – ETENDUE DE LA MAINTENANCE

Le périmètre, les limites et les exclusions des prestations de maintenance dont bénéficie le Client sont définies aux conditions générales de prestations de maintenance et de support des Logiciels figurant à l'adresse suivante :

https://www.esrifrance.fr/iso_album/cg-maintenance-support-logiciels-arcgis.pdf

ARTICLE 5 - MODALITES D'EXECUTION DU SUPPORT TECHNIQUE

5.1. Modalités du support technique classique

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 téléphonique conformément au Contrat, et notamment l'article 4 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 8.1 des présentes.

Le Client peut solliciter le support technique Esri France par courriel, téléphone ou via son espace « MyEsri » aux coordonnées suivantes :

- Accès téléphonique : 01 46 23 60 50
- Accès courriel : support@esrifrance.fr
- Accès MyEsri : <https://my.esri.com/>

Le support technique fonctionne les jours ouvrés, (à l'exception des jours fériés ainsi que quatre (4) jours de fermeture annuelle des bureaux d'Esri France dont le calendrier est disponible sur le site web du support Esri France (<http://esrifrance.fr/support>)), 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 conditions générales de prestations de maintenance et de support des Logiciels.

5.2. Modalités spécifiques du support technique relatives aux niveaux Standard et Advanced

Les modalités spécifiques de support technique décrites ci-dessous viennent déroger aux conditions standards du support technique qui figurent dans les conditions générales de prestations de maintenance et de support des Logiciels à l'adresse suivante :

https://www.esrifrance.fr/iso_album/cg-maintenance-support-logiciels-arcgis.pdf

• Support technique du niveau Avantages360 Standard

- Le délai de prise en compte d'une déclaration d'incident par le Client dans le cadre du support Prioritaire est de trois (3) heures ouvrées.
- Possibilité d'ouverture de tickets d'incidents de type « Prioritaire » : le Client peut nommer un de ses utilisateurs en tant qu'Utilisateur Support Prioritaire. Cet Utilisateur Support Prioritaire doit avoir un niveau de formation suffisant sur les technologies ArcGIS. Seul cet Utilisateur Support Prioritaire a le droit d'ouvrir des incidents de type Prioritaire. Les autres utilisateurs peuvent ouvrir des cas de type standard. Via l'espace client MyEsri, le client peut gérer les utilisateurs ayant la possibilité d'ouvrir des cas standard et prioritaires.

• Support technique du niveau Avantages360 Advanced

- Le délai de prise en compte d'une déclaration d'incident par le client dans le cadre du support Prioritaire est de trois (3) heures ouvrées.
- Possibilité d'ouverture de tickets d'incidents de type « Premium » : le client peut nommer deux de ses utilisateurs en tant qu'Utilisateurs Support Premium. Ces utilisateurs doivent avoir un niveau de formation suffisant sur les technologies ArcGIS. Seuls ces Utilisateurs Support Premium ont le droit d'ouvrir des incidents de type Premium. Les autres utilisateurs peuvent ouvrir des cas de type standard. Via l'espace client MyEsri, le client peut gérer les utilisateurs ayant la possibilité d'ouvrir des cas standard et premium.
- Les incidents Premium peuvent être ouverts et traités en dehors des heures d'ouverture du support Esri France. Dans ce cas, l'Utilisateur Support Premium doit faire la demande d'ouverture de l'incident via le site internet MyEsri, ou via un appel au numéro de téléphone international du support, en précisant son Identifiant Support International Individuel. Les modalités d'accès (site MyEsri, numéro de téléphone, identifiant individuels) seront fournies au démarrage de chaque contrat d'accompagnement Avantages360. Le traitement de l'incident est alors assuré en langue anglaise.
- Accès au référent support nommé chez Esri aux États-Unis : le référent Support nommé par Esri aux États-Unis peut être amené à échanger ou se réunir avec le Client, par l'intermédiaire du consultant Avantages360. Les échanges se font alors en langue anglaise. Une traduction peut être assurée par le consultant Avantages360 à la demande du Client.

ARTICLE 6 – PERIMETRE DES PRESTATIONS DU CONSULTANT AVANTAGES360

Au démarrage des Prestations, Esri France nommera un consultant Avantages360, en charge de la relation technique et animation du programme d'accompagnement avec le Client (ci-après le « Consultant »). Le Client désigne quant à lui un correspondant principal chargé des relations avec le Consultant, afin de limiter le nombre d'interlocuteurs. Ce correspondant devra avoir reçu un niveau de formation suffisant sur les technologies ArcGIS.

Les activités du Consultant sont décrites dans la Proposition, et limitées à ces seules activités. Le volume d'activité dédié au Consultant est limité conformément à la Proposition. Sur demande du client auprès du Consultant, et au maximum de façon trimestrielle, ou sur action volontaire du Consultant en cas de sur sollicitation de ce dernier par le client, ce dernier pourra vous informer du volume d'activité réalisé.

En cas de changement de Consultant en cours de Contrat à l'initiative d'Esri France, les charges de reprise d'activité sont assurées par Esri France à titre gracieux.

ARTICLE 7 – Conditions générales liées à l'utilisation des crédits de services

L'utilisation des crédits de services liés au PASS Services est détaillée à la Proposition. Le Client dispose de douze mois pour planifier les Prestations objets des crédits de services du PASS Services. Sous réserve d'avoir été planifiées pendant ces douze mois, les Prestations pourront être exécutées par Esri France pendant dix-huit mois à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat. Aucun remboursement des crédits de services ne sera effectué.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DES PARTIES

8.1. Obligations du Client

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

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

De manière générale, le Client s'engage à respecter les prérequis et obligations mis à sa charge dans les conditions générales de prestations de maintenance et de support figurant à l'adresse suivante : https://www.esrifrance.fr/iso_album/cg-maintenance-support-logiciels-arcgis.pdf

8.2. 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 9 – 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 10 – 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 11 - CONDITIONS FINANCIERES

Le montant des Prestations figure à la Proposition. Les Prestations sont payables terme à échoir, à l'exception des crédits de services (PASS Services) qui font l'objet de la facturation d'un acompte de 100% à la commande, acompte repris lors de la facturation échelonnée des consommations en crédits de services.

Les factures sont payables à trente (30) jours date de facture, 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.

ARTICLE 12 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Esri France s'engage à respecter les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016 ainsi que la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, conformément à sa politique de protection des données à caractère personnel figurant à l'adresse suivante : https://www.esrifrance.fr/iso_album/politique_esri_france_de_protection_des_dp_df. Le DPO d'Esri France est joignable à l'adresse suivante : dpo@esrifrance.fr. Dans le cadre des Prestations, Esri France peut être amenée, selon les cas, à faire appel à Esri Inc. en tant que sous-traitant ultérieur au sens du RGPD, dont la politique de protection des données à caractère personnel figure aux adresses suivantes :

<https://trust.arcgis.com/fr/privacy/privacy-tab-intro.htm> et <https://www.esri.com/content/dam/esrisites/en-us/media/legal/gdpr-data-processing-addendums/data-process-addend-french.pdf>.

ARTICLE 13 - 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 éventuel), 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 50% des sommes facturées au titre du Contrat 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 14 – 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 incombent 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 15 – 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 16 – 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.

En outre, 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 du Contrat et pendant les trois (3) années suivant sa fin, quel qu'en soit le motif.

ARTICLE 17 – 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, pandémie, 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 18 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

- la proposition commerciale Esri France ;
- les présentes conditions générales.

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 19 – 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 20 – DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les Parties font élection 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 ;