

GLORY



**CONTRAT-CADRE UBIQULAR™
CONDITIONS DES SERVICES**

CONDITIONS DES SERVICES UBIQULAR v3.0

1. INTERPRÉTATION

1.1. Les définitions et règles d'interprétation dans cette clause s'appliquent au présent Contrat.

« **Services additionnels** » désigne des services personnalisés ou ad hoc que le Fournisseur doit livrer dans le cadre du Cahier des charges, lorsque les parties ont spécifié des « Services infogérés additionnels » ou des « Services professionnels additionnels » comme étant applicables dans l'Annexe UBIQULAR.

« **Date de début** » désigne :

- (a) concernant les Services de Support technique, la Date de début des Services Cloud tels que souscrits dans le cadre de l'Annexe UBIQULAR ; et
- (c) concernant les Services infogérés, et selon l'échéance la plus tardive, (a) la Date de début des Services Cloud sur lesquels s'appuient les Services infogérés et (b) la Date d'entrée en vigueur, sauf spécification contraire dans la Description des services pour les Services infogérés.

« **Amélioration personnalisée** » s'entend de toute mise à jour, amélioration ou autre modification exigée pour le(s) Programme(s) par le Client. Toutes les Améliorations personnalisées seront considérées comme des Services additionnels et soumises au Cahier des charges convenu entre le Fournisseur et le Client pour l'exécution desdits Services additionnels.

« **Livrables** » désigne tous les documents, produits et matériel développés par le Fournisseur ou ses agents, sous-traitants et employés dans le cadre de ou en rapport avec les Services, y compris (sans s'y limiter) les programmes informatiques, données, rapports et spécifications (y compris les versions préliminaires).

« **Service exclu** » désigne tout service expressément exclu de l'étendue des Services.

« **Défaut** » désigne un défaut d'exécution, une défaillance ou une dégradation des Services Cloud et/ou d'un Programme qui les empêche de fonctionner normalement.

« **Exclusion de Service** » s'entend des frais ou travaux nécessaires pour réparer, remplacer, corriger ou recalibrer les Services Cloud et/ou les Programmes pour les raisons suivantes : 1) les Services Cloud et/ou Programmes sont utilisés de manière anormale ou abusive, y compris un changement important d'utilisation ou d'usage des Services Cloud et/ou Programmes par rapport à ce qui était entendu ; 2) la réalisation d'activités hors du champ des Services fournis en vertu des présentes, y compris (sans limitation) la fourniture d'Améliorations personnalisées ; 3) le non-respect ou la violation de la Politique d'usage acceptable (telle que définie dans les Conditions des Services Cloud) ; 4) un cas de Force Majeure ; 5) la restauration, le rechargement, le support, la maintenance, la mise à jour, l'amélioration ou la fourniture de logiciels (y compris des logiciels d'exploitation et d'application) ou de données (y compris le chargement de jeux de motifs de billets de banque et leur mise à jour, amélioration ou modification) (qui sont facturables en vertu de l'Annexe UBIQULAR ou, si indication contraire, aux taux actuels pratiqués par le Fournisseur) qui ne sont pas autrement prévus dans le présent Contrat ; 6) l'utilisation des Services Cloud et/ou Programmes par du personnel non formé ; 7) le temps passé pour diagnostiquer les problèmes qui ne sont pas causés par un défaut dans la version non altérée du Logiciel, y compris (sans limitation) les problèmes causés par des erreurs de données, des erreurs d'opérateurs, des altérations de programme non réalisées par le Fournisseur, les dysfonctionnements de système d'exploitation et de matériel, les erreurs d'utilisation de système, les erreurs découlant d'une utilisation avec d'autres programmes non fournis ou approuvés par le Fournisseur et la non-incorporation de corrections, solutions et modifications préalablement fournies par le Fournisseur ; 8) les retards, les temps d'attente ou le temps perdu en raison de la non-identification d'un défaut dans les Services Cloud et/ou Programmes ; 9) des travaux autres que la gestion à distance des appareils prévue, exécutés en dehors des Horaires Standard à la demande du Client ; 10) l'exécution de travaux hors du Territoire quand des visites sur site dans les locaux du Client sont jugées nécessaires ; 11) le fait par le Client de ne pas donner au Fournisseur l'accès requis (qu'il s'agisse d'un accès physique ou à distance)

conformément aux présentes Conditions générales ; 12) les frais raisonnables de visite d'un site du Client lorsque, selon l'avis raisonnable du Fournisseur, les Services auraient pu être fournis à distance ; 13) lorsque le Fournisseur ne décèle pas le Défaut ; 14) les activités ou les Services réalisés par le Fournisseur en dehors de la garantie applicable prévue dans ces Conditions générales ; ou 15) les Services exclus énumérés dans la Description des services.

« **Description de service** » désigne la description de service pour chacun des Services applicables telle que publiée sur le site Web à compter de la Date d'entrée en vigueur, à condition que, pour les Services additionnels, la Description des services corresponde au Cahier des charges applicables conclu entre le Fournisseur et le Client.

« **Demande de service** » désigne une demande d'assistance enregistrée par Support Niveau 1 avec Support Niveau 2.

« **Période des services** » revêt la signification décrite dans la Clause 6.1 **Error! Reference source not found.** des présentes Conditions des services.

« **Cahier des charges** » désigne un contrat portant sur la fourniture de Services additionnels, signé par un Représentant autorisé du Fournisseur et par le Client.

Les « **Horaires standard** » sont compris de 8h00 à 18h00 sur le Territoire, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

« **Durée de l'abonnement** » désigne la période en cours pour laquelle le Client a souscrit aux Services Cloud concernés.

2. EXÉCUTION DES SERVICES

En contrepartie de la réception des Frais de services applicables et sous réserve de la conformité aux termes du présent Contrat, le Fournisseur fournira les Services commandés conformément à l'Annexe UBIQULAR en accord avec la Description des services applicable et sous réserve des conditions de ce Contrat.

3. DROITS OCTROYÉS

Sauf indication contraire dans un Cahier des charges, le cas échéant, si le Fournisseur développe et livre des Livrables au Client dans le cadre de la prestation des Services, le Client aura un droit d'utilisation non exclusif, non cessible, sans redevance, limité sur ces Livrables pour les opérations de traitement de liquidités du Client pendant la Durée d'abonnement ou toute autre durée spécifiée dans la Description de service applicable.

4. GARANTIE

- 4.1. Le Fournisseur garantit que les Services seront fournis de manière professionnelle et conforme aux normes du secteur. Le Client doit avertir le Fournisseur en cas de défaillances couvertes par la garantie dans les 90 jours qui suivent l'exécution des Services défaillants. En cas de violation des dispositions de la Clause 4.1, le recours exclusif du Client et la responsabilité totale du Fournisseur seront la réexécution des services défaillants ou, si le Fournisseur ne peut pas corriger de manière substantielle la défaillance de manière commercialement raisonnable, le Client peut mettre fin aux Services défaillants, le cas échéant, et récupérer les frais payés au Fournisseur pour les services défaillants, le cas échéant.
- 4.2. DANS LA MESURE LÉGALEMENT AUTORISÉE, LES RECOURS APPLICABLES EN CAS DE VIOLATION DE LA GARANTIE FOURNIE DANS CETTE CLAUSE 4 SONT EXCLUSIFS ET, SAUF INDICATION CONTRAIRE CI-DESSUS ET DANS LA MESURE LÉGALEMENT AUTORISÉE, LE FOURNISSEUR REJETTE TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE. IL N'Y A AUCUNE GARANTIE DU FOURNISSEUR OU DE TOUTE AUTRE PARTIE OU PERSONNE QUE LES SERVICES RÉPONDRONT AUX EXIGENCES DU CLIENT. LE CLIENT ASSUME TOUTE LA RESPONSABILITÉ DE LA SÉLECTION DES SERVICES POUR ATTEINDRE LES RÉSULTATS SOUHAITÉS

5. FRAIS

- 5.1. En contrepartie de la prestation des services par le Fournisseur et des Livrables, le cas échéant, conformément à ce Contrat, le Client accepte de payer au Fournisseur tous les frais applicables pour les Services.
- 5.2. En plus des frais pour les Services spécifiés dans l'Annexe UBIQULAR ou le Cahier des charges, le cas échéant, le Fournisseur peut facturer et le Client accepte de payer au fournisseur tout Service qui constitue une Exclusion de service ou tout Service que le Client demande et que le Fournisseur accepte d'exécuter et qui n'est pas autrement couvert par le présent Contrat. Les frais pour ces services seront calculés aux tarifs en vigueur du Fournisseur, sachant que l'Exclusion de Service fera l'objet d'un tarif forfaitaire minimum correspondant à au moins une (1) heure au tarif applicable plus, si une visite sur site est nécessaire, au minimum une (1) heure de temps de déplacement. Le Client remboursera au Fournisseur toutes les menues dépenses et lui payera le prix en vigueur pour les pièces de rechange utilisées, le cas échéant.
- 5.3. Les Frais des Services de Support technique sont inclus dans les Frais liés aux Services Cloud.
- 5.4. Les Frais pour les Services infogérés seront facturés et payables tous les mois à terme échu.
- 5.5. Les Frais liés à tous les autres Services et les Frais liés aux Exclusions de service seront facturés à l'exécution des Services.
- 5.6. Les Frais liés aux Services infogérés doivent être fixés pour la Première année selon le montant indiqué dans l'Annexe UBIQULAR. Au cours de la deuxième Année et des Années suivantes, ces frais prendront la forme d'un montant égal aux frais des Services de Support technique de l'Année précédente majoré d'un montant égal au plus élevé des montants suivants : (a) 3 % ou (b) le pourcentage d'augmentation du Tarif pendant l'Année précédente ou tout autre montant susceptible d'être convenu par les parties.

6. DURÉE ET RÉSILIATION DES SERVICES

- 6.1. Les Services infogérés et les Services de Support technique commenceront à la Date de début et se poursuivront jusqu'à la fin de la Durée d'abonnement (la « **Période de services initiale** »), puis ce Contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives de 12 mois (« **Période de renouvellement** ») sauf si :
 - 6.1.1. l'une ou l'autre partie notifie à l'autre partie, par écrit, la résiliation au moins 60 jours avant la fin de la Durée d'abonnement ou de toute Période de renouvellement, auquel cas ce Contrat prendra fin à l'expiration de la Durée des Services de Support technique initiale ou de la Période de renouvellement applicable ; ou
 - 6.1.2. les Services ou le présent Contrat sont autrement résiliés conformément aux dispositions du Contrat,

et la Période de services initiale combinée aux éventuelles Périodes de renouvellement ultérieures constituent la « **Période des services** ».
- 6.2. Tous les autres Services devront être exécutés aux dates et aux heures convenues entre les parties.
- 6.3. En cas d'expiration ou de résiliation du présent Contrat, pour quelque motif que ce soit :
 - 6.3.1. le Fournisseur doit cesser immédiatement la prestation et l'exécution de tous les Services, dès la date de résiliation ou d'expiration applicable ;
 - 6.3.2. tous les frais qui ont été facturés avant la date de résiliation applicables mais qui restent en suspens deviennent immédiatement exigibles ; et
 - 6.3.3. les Services qui sont facturés conformément à la Clause 5.5 et qui ont été exécutés mais qui n'ont pas été facturés avant la date de résiliation ou d'expiration applicable doivent être facturés au Client et sont dus par ce dernier.