



CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE MAINTENANCE POUR LOGICIEL **DIGDASH ENTERPRISE**

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS, CAR ELLES CONTIENNENT DES INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT VOS DROITS ET OBLIGATIONS. L'UTILISATION DE LOGICIELS DIGDASH SUPPOSE L'ACCEPTATION SANS RÉSERVE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES QUI S'IMPOSENT À CHACUN DES CLIENTS ET UTILISATEURS DES LOGICIELS ET CONSTITUE LE CONTRAT APPLICABLE AUX PARTIES. LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES SONT SUPPLÉTIVES DE VOLONTÉ ET NE S'APPLIQUENT QU'À DÉFAUT DE NÉGOCIATION DEMANDÉE PAR LE CLIENT. AINSI EN L'ABSENCE D'UN CONTRAT SIGNÉ ENTRE LES PARTIES, LES DISPOSITIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT AUX RELATIONS ENTRE LES PARTIES CONCERNANT L'UTILISATION DU LOGICIEL EDITE PAR DIGDASH. DIGDASH EST OUVERTE À LA NÉGOCIATION SUR CHACUNE DES CLAUSES PRÉVUES CI-DESSOUS. EN L'ABSENCE D'UNE TELLE DEMANDE DE NÉGOCIATION ET/OU DE LA SIGNATURE D'UN CONTRAT ENTRE LES PARTIES, LA PASSATION D'UNE COMMANDE PAR LE CLIENT A DIGDASH SUPPOSE L'ACCEPTATION SANS RÉSERVE DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES. AINSI AUCUNE ANNOTATION MANUSCRITE DU CLIENT SUR LE DEVIS, LE BON DE COMMANDE, OU SUR TOUT AUTRE DOCUMENT CONTRACTUEL N'AURA DE VALEUR ENTRE LES PARTIES SAUF ACCORD ÉCRIT DE DIGDASH SUR LADITE MODIFICATION OU MENTION. LES PRÉSENTES CONDITIONS SONT SOUMISES AUX DISPOSITIONS DES ARTICLES 1125 ET SUIVANTS DU CODE CIVIL.

1. OBJET

La société DIGDASH (ci-après « **DIGDASH** »), société par actions simplifiée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix-en-Provence sous le numéro 492 291 455 et dont le siège social est situé Arteparc de Fuveau - Bâtiment B - 29 Allée St Jean, La Barque, 13710 Fuveau est le créateur, développeur et éditeur du logiciel Digdash Enterprise.

Le présent document (ci-après « **le Contrat** » ou « **les CGUM** ») a pour objet de définir les conditions dans lesquelles :

DIGDASH concède, pour la durée convenue entre les Parties, au Client, qui l'accepte, le droit non exclusif et non cessible d'utiliser le Logiciel dans la limite des droits acquis, tels que définis dans le devis ;

DIGDASH fournit au Client des prestations de maintenance sur le Logiciel.

Le Client a reçu toutes les informations nécessaires de DIGDASH, notamment à travers le site Internet www.digdash.com, et toute éventuelle démonstration qu'il a pu solliciter, lui permettant de bien connaître le Logiciel et d'apprécier son adéquation à ses besoins avant la conclusion du Contrat.

2. DEFINITIONS

"**Client**" signifie l'entité juridique souscrivant le présent Contrat pour ses besoins professionnels.

"**Commande**" signifie, selon le cas, tout devis émanant de DIGDASH et accepté par le Client ou tout bon de commande émis par le Client et accepté par DIGDASH. Ces documents sont considérés comme faisant partie intégrante des présentes.



"Date de la maintenance" signifie la date de départ de la période de maintenance qui est celle figurant sur la facture.

"Documentation" signifie la documentation électronique incluant les manuels d'installation et d'utilisation relatifs au Logiciel.

"Logiciel" signifie le code exécutable du logiciel Digidash Enterprise (y compris toutes corrections, Mises à Jour, Nouvelles Versions) pour lequel le Client a acquis un droit d'utilisation et toute Documentation y afférant.

"Mises à Jour" signifie les compilations des corrections d'anomalies éventuelles, voire des améliorations apportées au Logiciel. Les Mises à Jour seront fournies périodiquement au Client, sur tous supports et par tout moyen, DIGDASH restant seul juge de leur échelonnement et du moyen à employer pour leur diffusion.

"Nouvelles Versions" signifie les versions du Logiciel dont les fonctionnalités ont été modifiées substantiellement. Ces Nouvelles Versions sont issues de nouveaux développements et peuvent intégrer notamment de nouvelles fonctionnalités.

"Plate-forme" signifie la combinaison spécifique de matériel informatique et d'environnement logiciel telle que certifiée par DIGDASH, au sein desquels le Logiciel est installé et/ou à partir desquels le Client peut accéder et utiliser le Logiciel. La liste des Plates-formes certifiées sont communiquées par DIGDASH sur son site Internet www.digdash.com. Cette liste est susceptible d'être modifiée et d'évoluer à la discrétion de DIGDASH, et notamment lors de la fourniture de Mises à Jour ou Nouvelles Versions du Logiciel.

"Utilisateur" signifie les personnes, membres du personnel du Client ou non, habilitées à utiliser le Logiciel ou à accéder aux résultats fournis par le Logiciel.

3. ACCEPTATION

Lorsqu'un Client ou un Utilisateur utilise le Logiciel, il accepte de se conformer et d'être lié par les dispositions des présentes Conditions Générales. Les présentes Conditions régissent ainsi l'accès au Logiciel et son utilisation. Le Client ou l'Utilisateur déclare avoir pris connaissance des présentes et les accepter expressément, sans réserve et/ou modification de quelque nature que ce soit.

Toute acceptation des présentes Conditions au nom d'une société ou autre personne morale ne peut être faite que par une personne qui déclare et garantit disposer du droit d'engager ladite personne morale. Dans ce cas, cette personne morale sera considérée, aux termes des présentes, comme étant le Client.

DIGDASH se réserve le droit, à sa seule discrétion, de modifier les présentes CGUM à tout moment. Le Client est donc invité à consulter régulièrement ces CGUM publiées via l'URL : <https://www.digdash.com/digdash-cgum-fr.pdf> afin de prendre connaissance des changements éventuels effectués qui régiront, à compter de leur entrée en vigueur, les modalités relatives au droit d'utilisation et à la maintenance des Logiciels quel que soit le mode de commercialisation de ces derniers (mode perpétuel ou souscription).

Les présentes CGUM et leurs modifications successives sont applicables durant toute la durée d'utilisation du Logiciel.

4. CONCESSION D'UN DROIT D'UTILISATION DU LOGICIEL

Différents modes d'utilisation du Logiciel

Plusieurs modes d'utilisation du Logiciel sont possibles, le mode retenu étant celui défini dans la Commande.

Utilisateurs nommés : L'accès au Logiciel est restreint à un nombre d'utilisateurs déclarés et limités par le nombre d'accès ouverts précisé dans le devis de DIGDASH.

Licence Grand Public : Le Logiciel est accessible à un groupe d'utilisateurs simultanés via un site web avec une URL publique. Une Licence est associée à une URL unique. Toute autre URL ou projet nécessitera l'acquisition d'une autre Licence Grand Public.

Licence Extranet (ou Embedded) : Le Logiciel est accessible en mode Extranet à des personnes tiers (fournisseurs, clients, partenaires...) à l'organisation du Client.

Licence Broadcasting : les résultats fournis par le Logiciel sont accessibles à des tiers via un serveur SMTP.

Les Parties pourront également convenir, à titre dérogatoire, d'un autre mode d'utilisation qui sera alors décrit dans le devis.

Droit d'utilisation du Logiciel

Sous réserve du complet paiement des redevances convenues entre les Parties pour chaque Commande, DIGDASH concède au Client un droit personnel, limité, non transférable et non-exclusif, d'utiliser le Logiciel, sous sa forme exécutable. Ce droit d'utilisation est concédé soit en mode perpétuel, soit en mode Souscription (location). Le Client devra utiliser le Logiciel conformément à sa Documentation. En toutes hypothèses, le droit d'utilisation concédé est personnel au Client et ne peut faire l'objet d'aucune cession ou prêt à d'autres personnes. L'utilisation du Logiciel est destinée à couvrir uniquement les besoins professionnels du Client, ce qui exclut notamment tout service partagé ou service bureau. Les droits ici concédés permettent uniquement au Client d'utiliser le Logiciel pour gérer ses propres données, dans la limite du nombre maximum et du type d'Utilisateurs ou de Licence prévus dans la Commande.

DIGDASH conserve, en sa qualité d'auteur, les droits de propriété intellectuelle attachés au Logiciel ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant. Le Client n'acquiert en conséquence aucun droit de propriété intellectuelle, ni aucun autre droit que ceux conférés par les présentes.

Il est ainsi notamment interdit au Client de procéder à :

- toute représentation, diffusion ou commercialisation du Logiciel, que ce soit à titre gracieux ou onéreux. Seules les Licences Extranet ou Broadcasting permettent un accès plus large dans les conditions alors strictement définies au devis ;
- toute forme d'utilisation du Logiciel, de quelque façon que ce soit, aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un logiciel similaire équivalent ou de substitution;
- toute intervention sur les programmes composant le Logiciel, quelle qu'en soit la nature, et notamment toute traduction, adaptation, arrangement ou autre modification du Logiciel notamment en vue de la création de fonctionnalités dérivées ou nouvelles d'un logiciel entièrement nouveau et/ou d'un logiciel dérivé.

Le Client fera son affaire de l'installation et de la configuration des Plates-formes nécessaires à l'accès et à l'utilisation du Logiciel, sauf dans les hypothèses où DIGDASH assure l'hébergement pour le compte du Client.



Spécificités d'utilisation du Logiciel en mode Saas

Dans le cas où DIGDASH met à la disposition du Client le Logiciel en mode Saas, un identifiant et un code d'accès sont attribués personnellement aux Utilisateurs du Client. Ces identifiants et codes d'accès leur sont strictement personnels, le Client s'engageant à en faire respecter la confidentialité et à en assumer la garde. Le Client se porte ainsi garant, au nom et pour le compte des Utilisateurs ou de tout tiers choisi par lui, de la bonne utilisation des identifiants et codes d'accès qui lui sont fournis par DIGDASH et de la non-divulgaration des mots de passe et autres paramètres qui permettent de sécuriser l'utilisation du Logiciel.

L'accès et l'utilisation du Logiciel en mode Saas nécessitent l'accès par les Utilisateurs du Client à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas à la charge de DIGDASH et devra être fourni par un opérateur de télécommunications librement choisi par le Client, sous sa responsabilité et à ses frais.

Le Client s'engage à ne faire résider sur les serveurs de DIGDASH que les données dont il est propriétaire ou qu'il est autorisé à détenir. DIGDASH s'interdit d'en divulguer le contenu et garantit l'exclusivité de l'accès à ces données aux Utilisateurs du Client. Le Client s'engage à utiliser des données selon les formes et modalités indiquées par DIGDASH. Il accepte que DIGDASH se réserve le droit de refuser des données non compatibles avec le Logiciel et notamment qui nuiraient au fonctionnement de celui-ci, sans que cela ne conduise à une obligation pour DIGDASH de vérifier lesdites données. Le Client a l'obligation de fournir des données exemptes de tout virus et s'assure de l'absence d'atteinte à tout droit de tiers (droit des marques, droit à l'image, droit d'auteur, droits voisins, droit de la consommation, etc) ou à la législation relative au traitement des données personnelles. Il est responsable de tout dommage direct, indirect, matériel et/ou immatériel subi par DIGDASH à ce sujet. DIGDASH assurera l'hébergement du Logiciel en mode Saas conformément aux conditions décrites par ailleurs dans les Conditions Générales d'Hébergement, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

DIGDASH se réserve la possibilité de modifier ou d'interrompre l'accessibilité au Logiciel, notamment pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'amélioration, ou pour en faire évoluer le contenu et ce, sans versement d'indemnités ou obligations quelconques, même si DIGDASH s'efforcera, dans la mesure du possible, de mettre en œuvre les moyens raisonnables dont elle dispose pour minimiser le désagrément possible.

Le Client doit disposer des compétences, des matériels et des logiciels requis pour l'utilisation d'Internet et reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas de garantir la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données en toutes circonstances.

Le Client déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites d'Internet et en particulier accepter :

- que DIGDASH ne peut en aucune manière être tenu responsable des difficultés ou des vitesses et des ralentissements d'accès au Logiciel ou du non-acheminement des données,
- que la nature du réseau Internet et en particulier ses performances techniques et les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ou contenus ne sont pas garantis,



- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de nature à héberger, stocker, sauvegarder et protéger ses données et/ou logiciels et/ou matériels,
- que les transmissions de données sur le réseau Internet, qui regroupent des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités diverses, et qui sont parfois saturées à certaines périodes de la journée, ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative,
- que l'engagement de DIGDASH est limité à assurer l'accès au Logiciel, l'agrégation des sources de données du Client, la synthétisation de ces données et la présentation synthétique et interactive des résultats, DIGDASH ne pouvant s'engager sur la fiabilité de leur transmission, le temps d'accès, les interruptions et/ou restrictions des réseaux d'accès des opérateurs télécoms, les pertes de données, les erreurs d'affichage, les temps d'affichage, et d'une façon générale, les performances techniques de l'accès au Logiciel liées au réseau Internet et/ou aux réseaux des opérateurs télécoms.

Restrictions. Le Client doit utiliser, à tout moment et en tout lieu, un environnement d'exploitation conforme aux prérequis et spécifications établis par DIGDASH, pour installer et/ou utiliser le Logiciel. Le Client s'engage à respecter les instructions et recommandations de DIGDASH ainsi que toutes mises à jour de ces instructions communiquées ultérieurement.

Toute utilisation non-prévue aux présentes est interdite et, en particulier mais sans que cette liste soit limitative, le Client s'engage à ne pas (ni autoriser un tiers à le faire) :

- installer le Logiciel et l'utiliser pour d'autres fins que celles décrites dans le Contrat et la Documentation correspondante,
- désassembler ou pratiquer quelque ingénierie à rebours que ce soit, en dehors du cas prévu par la loi (et uniquement en cas de refus de DIGDASH de fournir les informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel),
- modifier de quelque façon que ce soit le Logiciel, même afin de corriger les erreurs qu'il peut contenir, cette faculté étant exclusivement réservée à DIGDASH,
- distribuer, diffuser, céder, louer, prêter, donner en crédit-bail, vendre, donner, ou autrement transférer, même gratuitement, tout ou partie du Logiciel, par tout moyen, à qui que ce soit, sauf dans les limites relatives aux types de Licence qui pourraient être concédées (Embedded, Broadcasting),
- supprimer, cacher ou altérer toute mention de propriété, toute mention légale, telle que la mention relative aux marques ou aux droits d'auteur, apposé sur ou dans les crédits du Logiciel ou la Documentation associée.

5. DUREE ET RESILIATION

5.1. Durée et résiliation du droit d'utilisation du Logiciel

La durée du droit d'utilisation consenti sur le Logiciel variera en fonction de la mention précisée sur le devis. Ce droit d'utilisation pourra en effet être consenti selon un mode perpétuel ou Souscription.

Mode perpétuel

Dans le cadre du mode perpétuel, le droit d'utilisation du Logiciel concédé au titre des présentes l'est pour toute la durée des droits d'auteur. Il est cependant précisé que DIGDASH se réserve le droit d'arrêter la diffusion du Logiciel sans préavis et sans obligation d'en notifier quiconque. Dans un tel cas, le droit d'utilisation concédé au Client se poursuivra néanmoins.



Ce droit d'utilisation peut cependant être résilié par l'une ou l'autre des Parties de plein droit dans les cas suivants :

- si l'une des Parties manque à l'une de ses obligations contractuelles et ne remédie pas à un tel manquement dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'autre Partie d'un tel manquement ;
- en cas de liquidation judiciaire du Client ;
- en cas de non-paiement par le Client des sommes qu'il doit au titre du présent Contrat, et ce quinze (15) jours après une mise en demeure restée infructueuse.

Dès la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client devra :

- immédiatement cesser d'utiliser le Logiciel ;
- dans un délai de dix (10) jours, retourner à DIGDASH une attestation certifiant du respect d'un tel engagement ;
- payer toutes sommes dues à DIGDASH, sans pouvoir prétendre à aucun remboursement des redevances déjà acquittées.

Les droits et obligations qui, par nature, devront perdurer à l'issue du Contrat produiront toujours leurs effets.

Mode Souscription

Dans le cadre du mode Souscription, les présentes seront conclues pour une durée d'un (1) an, sauf dispositions particulières dans le devis. A l'issue de cette durée initiale, le droit d'utilisation sera reconduit tacitement pour des périodes de même durée, sauf résiliation adressée par l'une des Parties à l'autre par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au minimum trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

Le présent Contrat peut également être résilié avant son terme de plein droit par l'une ou l'autre des Parties dans les cas suivants :

- si l'une des Parties manque à l'une de ses obligations contractuelles essentielles et ne remédie pas à un tel manquement dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification par l'autre Partie d'un tel manquement ;
- en cas de liquidation judiciaire du Client ;
- en cas de non-paiement par le Client des sommes qu'il doit au titre du présent Contrat, et ce quinze (15) jours après une mise en demeure restée infructueuse.

Dès la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client devra :

- immédiatement cesser d'utiliser le Progiciel ;
- dans un délai de dix (10) jours, retourner à DIGDASH une attestation certifiant du respect d'un tel engagement ;
- payer toutes sommes dues à DIGDASH, sans pouvoir prétendre à aucun remboursement des redevances éventuellement déjà acquittées pour la période en cours ou à venir.

Les droits et obligations qui, par nature, devront perdurer à l'issue du Contrat produiront toujours leurs effets.

5.2. Durée et résiliation des prestations de maintenance

Dans le cadre du mode perpétuel, les services de maintenance entreront en vigueur à la Date de la maintenance prévue au devis et continueront pour la période contractuelle initiale prévue dans le devis, sauf dispositions contraires convenues entre les Parties. Ils seront renouvelés par tacite reconduction, pour des périodes de même durée que la durée initialement prévue. Chaque Partie peut informer l'autre de sa décision de ne pas renouveler les services de maintenance en lui notifiant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception son intention de résilier ces services, au moins deux (3) mois avant leur date de renouvellement.

Sans préjudice de la réparation de tout préjudice subi, DIGDASH peut également mettre fin aux services de maintenance immédiatement, de plein droit, sans encourir d'obligation ou de responsabilité de ce fait si :

- le Client ne paye pas les factures de maintenance dues après réception d'une mise en demeure de DIGDASH ;
- le Client viole une obligation des présentes CGUM et ne corrige pas cette violation dans un délai de trente (30) jours à compter d'une mise en demeure de DIGDASH à cet effet ;
- dans la mesure autorisée par la loi, le Client fait l'objet d'une procédure collective ; ou enfin
- DIGDASH fait face à des difficultés imprévues ayant pour conséquence une augmentation des coûts hors de proportion avec le prix des prestations de maintenance.

En outre, dès lors que le Client n'est plus autorisé à utiliser le Logiciel, quelle qu'en soit la raison, les services de maintenance seront résiliés de plein droit, sans que le Client ne puisse prétendre au remboursement de quelque somme que ce soit.

Dans le cadre du mode Souscription, les services de maintenance, intégrés à l'ensemble des services procurés au Client par DIGDASH, seront fournis pour la même durée que le droit d'utilisation consenti, sans nécessité de formalités complémentaires.

6. MAINTENANCE DU LOGICIEL

Quel que soit le mode de commercialisation du droit d'utilisation, la souscription à l'offre de maintenance donne droit :

- aux Mises à Jour et aux Nouvelles Versions du Logiciel (distribuées selon une périodicité et des moyens décidés par DIGDASH),
- à un accès illimité et prioritaire au support technique par e-mail et par téléphone (en français ou anglais) ou web, en cas d'anomalie détectée sur le Logiciel.

Il est précisé que DIGDASH n'aura pas l'obligation de fournir les services de maintenance si le Client manque à ses obligations en vertu des présentes CGUM, notamment en cas de redevances impayées.

Modalités d'intervention du support technique

Description des services de support technique

Le support technique sera assuré par les équipes de DIGDASH basées en France. Il fonctionne du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h (Central European Time), sauf jours fériés et congés légaux, et sauf indisponibilité exceptionnelle dont le Client sera informé sept (7) jours à l'avance.

Le Client aura accès au support technique de DIGDASH :

- par e-mail à l'adresse suivante support@digdash.com

Procédure de traitement des incidents

A - Soumission de l'incident au support technique : les informations suivantes devront être fournies pour permettre la prise en charge de l'incident de manière efficace et rapide par les équipes DIGDASH par téléphone, e-mail ou interface Web :

- Référence du Client
- Description du problème (titre, description détaillée, conséquences du problème)
- Environnement (hardware, software, logiciels tiers)
- Reproduction (configuration, et instructions nécessaires à la reproduction du problème).

Pendant la durée des présentes, il n'y a pas de limite au nombre d'incidents que le Client pourra soumettre aux ingénieurs du support technique de DIGDASH.

B - Enregistrement de l'incident et fixation de la priorité de celui-ci :

Lors de chaque accès du Client au support technique il lui sera attribué un ticket d'incident.

Le degré de priorité d'un incident sera déterminé par l'ingénieur du support technique de DIGDASH, le cas échéant en accord avec le Client.

La priorité de l'incident sera déterminée selon les critères suivants établis comme directives d'une échelle de quatre (4) niveaux :

- **Priorité 1** : anomalie critique signifiant que le Logiciel ne fonctionne pas
- **Priorité 2** : impact sérieux signifiant qu'une fonctionnalité essentielle du Logiciel ne fonctionne pas
- **Priorité 3** : impact modéré impliquant un dysfonctionnement du Logiciel
- **Priorité 4** : impact minimal signifiant qu'une modification du Logiciel est souhaitée (mise à jour de la documentation, défauts de présentation, etc).

C - Traitement et modalités de résolution de l'incident : L'ingénieur du support technique tentera de reproduire l'incident en utilisant les éléments fournis par le Client. Il en qualifiera la nature et tentera de confirmer s'il s'agit d'un problème d'utilisation du Logiciel ou d'un défaut de celui-ci. S'il s'agit d'un simple problème d'utilisation du Logiciel par le Client, l'ingénieur du support technique consultera la base de connaissance et proposera une solution au Client. Le Client reconnaît cependant que le support n'a pas à suppléer un éventuel manque de formation de l'Utilisateur et/ou du Client. Dans le cas contraire, une procédure d'escalade sera mise en œuvre et l'incident sera traité par l'engineering de DIGDASH, afin qu'une correction du Logiciel soit réalisée. Dans l'intervalle, l'ingénieur du support technique tentera de proposer une solution de contournement acceptable par le Client. Si une



solution de contournement ne peut pas être trouvée rapidement, DIGDASH intégrera une correction dans une prochaine Mise à Jour du Logiciel.

D - Rapports sur l'avancement des travaux. Le Client recevra des rapports d'avancement de résolution des incidents de la part de DIGDASH. La périodicité de ces rapports sera fixée par l'équipe technique de DIGDASH et dépendra du niveau de priorité de l'incident tel qu'il aura été communiqué au Client.

E - Clôture d'un incident. Chaque incident sera clos dès que :

- la cause de l'incident aura été diagnostiquée comme étant indépendante du Logiciel et/ou des produits annexes liés au Logiciel, ou
- lorsque le Client conviendra avec DIGDASH que (i) le problème a trouvé une solution ou (ii) une solution de contournement appropriée a été mise en place ou (iii) une réponse satisfaisante a été fournie ou (iv) une Mise à Jour du Logiciel, qui apporte une solution au problème, a été fournie au Client.

Les temps de réponse généralement observés, et qui se définissent comme la durée entre le moment où le problème est soumis à DIGDASH et le moment où les ingénieurs du support technique de DIGDASH commencent à traiter l'incident, sont en moyenne les suivants :

- 1 jour ouvré pour le support en cas de priorité 1,
- 2 jours ouvrés dans les cas de priorité 2 et 3.

Limitation/exclusion des services de maintenance

Ne sont pas couverts par la maintenance :

- les interventions sur les logiciels, matériels ou systèmes d'exploitation autres que le Logiciel,
- les problèmes d'administration de système, la configuration de système et l'assistance aux tests,
- le déploiement du Logiciel dans l'environnement technique (matériel et logiciel) du Client,
- l'interopérabilité du Logiciel avec d'autres systèmes d'exploitation/d'information,
- les services de conseils nécessaires pour identifier les besoins du Client et pour ajuster le Logiciel en conséquence,
- la maintenance est assurée sur les 2 dernières versions majeure publiées,
- le développement de programmes spécifiques,
- la formation du personnel du Client,
- la sauvegarde des données (sauf cas de mode Saas),
- les interventions sur le site du Client,
- le support fonctionnel.

Par ailleurs, DIGDASH ne sera pas tenue d'assurer les services de maintenance si :

- les défauts sont dus à une mauvaise utilisation du Logiciel par le Client ;
- le Logiciel a été adapté ou modifié par le Client ou un tiers, sans l'accord préalable écrit de DIGDASH ;
- les défauts de fonctionnement sont dus à des raisons externes au Logiciel y compris, mais non limitativement, à une interruption des réseaux de télécommunication et/ou électriques, des insuffisances des équipements d'accueil, des accidents ou tout autre cas de force majeure.



Modalités de fourniture des Mises à Jour et Nouvelles Versions

DIGDASH fournira au Client les dernières Mises à Jour et Nouvelles Versions du Logiciel au fur et à mesure de leur disponibilité, et ce exclusivement dans le même périmètre applicatif.

Les services de développement de DIGDASH apportent en effet en permanence au Logiciel des améliorations et compléments.

La nécessité de réaliser une Mise à Jour ou une Nouvelle Version est décidée unilatéralement par DIGDASH au regard notamment des évolutions légales et technologiques. Chaque nouvelle Mise à Jour ou Nouvelle Version peut intégrer, selon les cas :

- la correction des erreurs, anomalies ou défauts dûment identifiés,
- l'apport d'améliorations aux fonctionnalités existantes, qui ne font pas l'objet d'une redevance complémentaire d'utilisation,
- les modifications apportées au Logiciel du fait de modifications légales ou réglementaires.

Il est précisé que ce service n'inclut pas la fourniture d'un progiciel nouveau qui viendrait se substituer, dans la gamme, au Logiciel existant et présenterait des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités, ou encore les options faisant l'objet d'une redevance complémentaire d'utilisation. Les frais d'installation et les déplacements éventuellement nécessaires ne font pas partie des services fournis au titre des présentes, de même que les prestations de formation liées aux modifications ou aux améliorations apportées par les Nouvelles Versions et Mises à Jour fournies. L'ensemble de ces prestations pourra être effectué sur demande du Client et sera facturé au temps passé, selon le tarif en vigueur au moment de la Commande.

Obligations des Parties en matière de maintenance

Le Client doit fournir à DIGDASH tous les moyens et informations permettant à ce dernier d'exécuter les services de maintenance, et notamment fournir tous les documents, renseignements, et éléments existants nécessaires à la bonne compréhension et à la reproduction de l'incident. Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du Logiciel et les recommandations de DIGDASH.

Le Client devra notamment utiliser une Plateforme conforme aux spécifications préconisées par DIGDASH, de telle manière que les demandes d'intervention au titre de la maintenance ne soient pas induites par un environnement non conforme auxdites spécifications. Le Client s'engage par ailleurs, dès lors qu'il héberge le Logiciel, à maintenir ou faire maintenir correctement la Plateforme qui supporte le Logiciel. Au titre de son devoir d'information, le Client est tenu de communiquer à DIGDASH les éventuelles évolutions de la configuration de son parc informatique qui pourraient remettre en cause l'utilisation du Logiciel en production ou la réalisation des services de maintenance. Avant toute opération de maintenance du Logiciel, le Client s'engage à sauvegarder ses données, fichiers, ou programmes afin d'éviter toute perte ou détérioration. Le Client demeure exclusivement responsable de la sécurité de ses données et informations et ne divulguera pas ces informations à DIGDASH sauf dans la mesure nécessaire pour l'exécution des services de maintenance. Le Client est pleinement conscient que les services de maintenance nécessitent une coopération constante et active avec DIGDASH.



DIGDASH s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à la réalisation des services de maintenance et garantit que ces services seront réalisés avec une diligence et un soin professionnel.

7. GARANTIE

Garantie relative au LOGICIEL

Le Logiciel relevant d'un domaine particulièrement complexe de la technique informatique et en l'état actuel des connaissances, il ne peut matériellement faire l'objet de tests concernant toutes les possibilités d'utilisation et aucune autre garantie que celles décrites ci-après ne saurait être assumée. Le fonctionnement du Logiciel, non-modifié et régulièrement mis à jour, correctement installé et/ou utilisé sur des Plates-formes certifiées, est garanti conforme aux caractéristiques fonctionnelles et techniques décrites dans la Documentation, pour une durée de trois (3) mois à compter de la livraison du Logiciel.

Exclusion de toute autre garantie

Cette garantie ne sera pas applicable si le défaut de conformité du Logiciel résulte d'un accident, d'un usage ayant entraîné une détérioration, d'une utilisation inappropriée ou d'une Plate-forme non-certifiée. Toute garantie autre que celle décrite ci-dessus est exclue, et notamment il ne peut être garanti l'adéquation du Logiciel à tous les besoins et exigences du Client. DIGDASH exclut toute garantie, exprès ou implicite, en termes de performances ou de résultats, d'adéquation à une fin spécifique. Le Client reconnaît et accepte qu'il est impossible de garantir (i) que le Logiciel conviendra à toutes les combinaisons que les Utilisateurs du Client pourraient choisir, (ii) qu'il fonctionne dans tous les environnements d'exploitation, et (iii) qu'il sera utilisable sans interruption ou erreur, ni que toutes les erreurs pourront être corrigées, du fait notamment de sa nature technique complexe. DIGDASH ne pourra en conséquence pas être tenue responsable (i) des interruptions, défauts et/ou des altérations du Logiciel et des conséquences qui peuvent résulter d'une utilisation non conforme du Logiciel par les Utilisateurs ou les tiers autorisés par Client; (ii) d'une intervention inadéquate desdits Utilisateurs ou tiers sur le Logiciel; et/ou (iii) de l'utilisation ou de l'assemblage du Logiciel avec un composant ou un système tiers incompatible ou non-certifié (notamment si le défaut a pour origine un dysfonctionnement quelconque de la Plate-forme du Client).

Garantie de contrefaçon

DIGDASH garantira le Client contre tout recours, et fera son affaire personnelle des revendications contre le Client

DIGDASH prendra en charge les dommages-intérêts et tous les frais (y compris les frais raisonnables d'avocat) que le Client aurait à supporter du fait d'une telle réclamation.

Les engagements de DIGDASH mentionnés ci-dessus sont expressément subordonnés au respect par le Client des obligations suivantes :

- Que le Client ait exécuté toutes les obligations mises à sa charge au titre des présentes ;



- Que le Client ait informé DIGDASH immédiatement et par lettre recommandée avec demande d'avis de réception de toute réclamation ;
- Que le Client accepte de confier à DIGDASH le contrôle exclusif de la défense ou le règlement de la réclamation (en ce compris le choix de l'avocat et la stratégie de défense) ;
- Que le Client accepte de fournir son assistance à DIGDASH si besoin et à titre gratuit.

Si l'utilisation du Logiciel est susceptible de motiver une telle réclamation ou est constitutive d'une contrefaçon selon une décision de justice devenue définitive, DIGDASH pourra, à ses frais et à son choix:

- obtenir pour le Client le droit de continuer d'utiliser le Logiciel ;
- modifier ou remplacer le Logiciel pour obtenir un Logiciel non contrefaisant ;
- et si aucune de ces options n'est envisageable, rembourser au Client la redevance versée par le Client au cours des douze (12) derniers mois contre restitution du Logiciel.

DIGDASH n'encourra aucune responsabilité si la réclamation est fondée sur :

- l'utilisation du Logiciel par le Client non conforme aux dispositions des présentes ou de la Documentation ;
- l'altération du Logiciel par le Client ;
- l'intégration du Logiciel avec un matériel, un système ou tout programme informatique fourni par un tiers, sans l'accord de DIGDASH ;
- l'utilisation par le Client d'une ancienne version du Logiciel, si l'utilisation de la version actuelle aurait évité l'action intentée.

8. CONDITIONS FINANCIERES

Droit d'utilisation du Logiciel

Le droit d'utilisation est accordé au Client en contrepartie du versement d'une redevance dont le montant, fixe et forfaitaire ou périodique et révisable selon le mode de commercialisation choisi, est défini dans le devis.

Cette redevance est exprimée en euros hors taxes et sera augmentée des taxes applicables au taux en vigueur au jour de la date de facturation.

Dans le mode perpétuel la redevance est facturée à la livraison du Logiciel et payable dans les trente (30) jours de la date d'émission de la facture de DIGDASH au Client, sauf accord dérogatoire entre les Parties.

Dans le mode Souscription ou Saas, la redevance incluant le droit d'utilisation ainsi que tous les services annexes fournis par DIGDASH (hébergement, accès, maintenance, sauvegarde) est payable annuellement à terme à échoir dans les trente (30) jours de la date d'émission de la facture de DIGDASH au Client, sauf accord dérogatoire entre les Parties.

Son montant sera révisé à chaque date anniversaire (sauf dispositions contraires dans le devis) selon la formule $P1 = P0 \times S1/S0$ où

- P1 représente le prix révisé,
- P0 représente le prix acquitté à l'origine ou lors de la précédente révision,
- S0 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine,
- S1 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Maintenance du Logiciel en mode perpétuel

Comme indiqué ci-dessus, le coût annuel des services de maintenance fournis dans le cadre du mode Souscription est intégré à la redevance globale facturée au Client.

Le coût annuel, hors taxes, des services de maintenance fournis dans le cadre du mode perpétuel, s'élève à vingt-deux pour cent (22%) de la redevance acquittée par le Client pour le droit d'utilisation consenti (sauf conditions particulières inscrites dans le devis). Il est exprimé en euros hors taxes et sera augmenté des taxes applicables au taux en vigueur au jour de la date de facturation. Il est facturé annuellement, à terme à échoir, et payable dans les trente (30) jours de la date d'émission de la facture de DIGDASH au Client, sauf accord dérogatoire entre les Parties.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Le prix des services de maintenance sera révisé chaque année sauf disposition contraire dans le devis selon la formule $P1 = P0 \times S1/S0$ où :

- P1 prix représente le prix révisé,
- P0 représente le prix acquitté à l'origine ou lors de la précédente révision,
- S0 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine,
- S1 est le dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Retard ou absence de paiement

En cas de non-paiement partiel ou total de la redevance due dans les délais définis, DIGDASH pourra, de plein droit, résilier le droit d'utilisation, dans les conditions de l'article 5 ci-dessus, sans préjudice de toutes les sommes dues. Par ailleurs, DIGDASH se réserve le droit de suspendre immédiatement les droits d'utilisation et/ou les services de maintenance en cours, sans mise en demeure préalable, en cas de non-paiement d'une facture qui lui serait due par le Client, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Le Client assumera toutes les conséquences de cette suspension, notamment les augmentations de prix, retard dans les délais, etc. Tout retard de paiement conduira également à l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le Client à DIGDASH, quel qu'en soit l'objet. Aucune compensation de créances ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de DIGDASH.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où plusieurs factures seraient dues et que le Client procéderait à un règlement partiel, DIGDASH sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera. Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, le défaut de paiement à échéance pourra entraîner le paiement d'intérêts de retard calculés à compter de la date de ladite échéance sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. En outre, en cas de retard de paiement par le Client, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros sera due de plein droit par ce dernier. Une indemnisation complémentaire sera réclamée par DIGDASH dès lors que les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire précitée.



9. RESPONSABILITÉ

DIGDASH est tenu à une obligation générale de moyens pour l'ensemble des prestations qu'il fournit dans le cadre des présentes CGUM. DIGDASH s'engage à exécuter ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans la profession. Il certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et professionnelle. Il appartient au Client qui assure lui-même l'hébergement du Logiciel de réaliser, sous sa responsabilité et sous sa direction, des sauvegardes régulières de l'ensemble des données traitées directement ou indirectement par le Logiciel. En conséquence DIGDASH ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute perte de données, d'enregistrements, de contenus, ou contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination. En tout état de cause, DIGDASH ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services assurés dans le cadre des présentes. En outre, la responsabilité de DIGDASH ne pourra être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de la maintenance. Le Client reconnaît qu'il sera responsable de toutes les suites qui pourraient résulter d'une information inexacte, incomplète ou insuffisante portée à la connaissance de DIGDASH dans le cadre des services de maintenance. Les préjudices indirects subis par le Client sont exclus de toute demande d'indemnisation. Sont qualifiés de préjudices indirects, sans que cette liste soit limitative, la perte de chiffres d'affaires, la perte d'exploitation, la perte de clientèle, la perte de commande, la perte de bénéfice, la perte de rendement financier, le manque à gagner, l'atteinte à l'image de marque, l'interruption d'utilisation ou de disponibilité des données, les pertes de données et/ou de fichiers, ou toute prétention formulée par un tiers quel qu'il soit à l'encontre du Client.

DIGDASH n'encourra aucune responsabilité si la réclamation est fondée sur l'utilisation par le Client d'une version du Logiciel plus ancienne que les 2 dernières versions majeures du Logiciel publiées.

Si toutefois une condamnation pécuniaire devait être prononcée à l'encontre de DIGDASH, et ce pour quelque cause que ce soit, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par DIGDASH au Client, toutes causes confondues ne pourront être supérieurs aux sommes payées par le Client au titre des présentes pour les six (6) mois précédents l'incident ou la difficulté ayant entraîné la responsabilité de DIGDASH. DIGDASH décline et refuse toute responsabilité s'agissant d'une utilisation du Logiciel après la résiliation du présent Contrat.

Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive. Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre DIGDASH et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite ci-dessus.

10. DONNEES PERSONNELLES

Dans le cas où des données à caractère personnel sont traitées grâce au Logiciel, le Client s'engage, conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés modifiée, à :

- se conformer au RGPD en sa qualité de Responsable de Traitement ;
- fournir à DIGDASH, intervenant en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation RGPD, toutes les instructions documentées nécessaires à la bonne exécution de ses prestations ;



- faire part à DIGDASH de toute évolution sur ses traitements de données ;
- fournir à DIGDASH les coordonnées du DPO ou référent RGPD ;
- notifier les violations de données auprès de l'autorité compétente ;
- respecter ses obligations en matière de protection des données ;
- fournir à DIGDASH en tant que de besoin, les informations nécessaires à la tenue du registre des traitements de données.

DIGDASH ne traite les données à caractère personnel du Client que dans le respect des instructions documentées qui lui ont été communiquées par le Client. Chaque Partie doit mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au regard de l'obligation de sécurisation et de protection des données à caractère personnel.

Le Client devra également garantir et relever indemne DIGDASH de toute action ou condamnation relevant d'un manquement du Client au titre du présent article. DIGDASH s'engage quant à lui à mettre en œuvre tous les moyens techniques économiquement appropriés et connus au jour de la mise à disposition de son Logiciel pour assurer la sécurité et la confidentialité des données du Client.

11. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'oblige, en ce qui concerne la teneur des dispositions de l'accord intervenu (en ce compris les présentes et les conditions commerciales associées), ainsi que des informations de l'autre Partie dont elle peut avoir connaissance dans le cadre des présentes, dès lors que ces informations ont un caractère sensible sur un plan économique, technique ou commercial, ou déclarées comme telles par l'une ou l'autre des Parties, à les garder strictement confidentielles et s'abstenir de les communiquer à quiconque, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution des présentes, et à s'abstenir de les exploiter, directement ou indirectement, ou permettre leur exploitation par un tiers sous leur contrôle, à toute fin autre que la bonne exécution des présentes. Les Parties seront liées par la présente obligation aussi longtemps que les informations concernées ne seront pas devenues publiques, sauf accord préalable et exprès de la Partie concernée relatif à une levée de la confidentialité.

12. DISPOSITIONS GENERALES

Intégralité

Les présentes CGUM décrivent l'intégralité des droits et obligations régissant l'utilisation du Logiciel et sa maintenance, en remplacement de toute proposition ou accord antérieur, écrit ou verbal. L'acceptation des présentes a pour conséquence d'écarter l'application des conditions générales d'achat du Client et des clauses spécifiques figurant sur ses bons de commandes qui n'auraient pas été expressément acceptées par DIGDASH. Aucune annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur sauf si elle est acceptée expressément par DIGDASH.

Renonciation

Le défaut d'exercice, l'exercice partiel ou le retard apporté dans l'exercice des droits prévus par les présentes CGUM ne constituent en aucun cas une renonciation à l'exercice de ces droits, ni une renonciation à aucun autre droit. Toute renonciation ne sera effective que si elle est prévue dans un document écrit.

**Nullité relative**

Si l'une quelconque des dispositions des CGUM est réputée nulle, elle sera réputée non écrite mais les autres dispositions garderont leur force et leur portée, pour autant que l'économie du Contrat n'en soit pas modifiée.

Force majeure

Aucune des deux Parties n'aura failli à ses obligations contractuelles si l'exécution desdites obligations était empêchée par un cas de force majeure.

Références

Le Client reconnaît et accepte que DIGDASH puisse répertorier la dénomination de son entreprise en référence dans une liste-clients qui pourra être diffusée à des fins de prospection et de promotion, tant de façon interne que de façon externe.

Action en justice

A l'exception des actions en paiement ou de celles résultant d'une violation des droits de propriété intellectuelle de DIGDASH, aucune action en justice au titre du présent Contrat ne pourra être intentée par l'une ou l'autre des Parties plus d'un (1) an après l'apparition du fait générateur.

Non-sollicitation de personnel

Le Client s'interdit pendant une durée de deux (2) ans à compter de la fin du Contrat d'engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, l'un quelconque des salariés, dirigeants, collaborateurs ou membres de DIGDASH, en vue de lui proposer un contrat de travail, un mandat social, un contrat de partenariat ou toute autre coopération, à moins que DIGDASH ait préalablement donné son accord par écrit. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation de non-sollicitation, il dédommagera DIGDASH en lui versant une indemnité égale au total des appointements bruts versés à la personne débauchée pendant les douze (12) mois précédant son départ.

Vérification / Audit

Le Client s'engage, sur demande écrite de DIGDASH, à fournir une attestation annuelle écrite, signée par un représentant dûment autorisé, certifiant que l'utilisation du Logiciel est conforme au Contrat et notamment aux droits acquis, et répertoriant, le cas échéant, le(s) site(s) et la Plateforme sur lesquels le Logiciel est utilisé. Le Client autorise DIGDASH ou ses représentants à effectuer, si elle l'estime nécessaire, un audit des fichiers, de l'environnement informatique et des installations du Client aux fins de vérifier l'utilisation normale du Logiciel et le respect des termes et conditions du Contrat. Cette vérification devra avoir lieu pendant les heures ouvrables et ne devra pas entraver de manière déraisonnable l'activité du Client. DIGDASH (ou ses représentants), sera autorisée à copier toute information découverte lors de la vérification prouvant une utilisation non-conforme. Si la vérification révèle que le Client a sous-évalué les redevances dues à DIGDASH, il se verra facturer 150 % du montant des redevances non-payées sur la base du tarif en vigueur au moment de la vérification. Si la vérification révèle que le Client a sous-évalué de plus de 5% les redevances dues à DIGDASH, le Client assumera en outre tous les frais engagés par DIGDASH afférents à la vérification.



13. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE DE JURIDICTION

Les présentes CGUM sont soumises au droit français.

TOUT DIFFÉREND RELATIF AU PRÉSENT CONTRAT ET A SES SUITES, NOTAMMENT QUANT A SON INTERPRETATION, SON EXECUTION OU SA RÉSILIATION SERA SOUMIS, APRES ECHEC D'UNE TENTATIVE DE RESOLUTION AMIABLE DU DIFFEREND, AU TRIBUNAL COMPÉTENT DANS LE RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DE DIGDASH AUQUEL IL EST EXPRESSÉMENT FAIT ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS, APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR DES PROCÉDURES SUR REQUÊTE OU D'URGENCE.

EN CAS D'OPPOSITION DU CLIENT À UNE REQUÊTE EN INJONCTION DE PAYER, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ÉGALEMENT ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DU SIÈGE SOCIAL DE DIGDASH.