

ASW Pro est un éditeur de solutions logicielles hébergées, dénommées ci-après « Progiciels », d'applications mobiles, dénommées ci-après « Applications », et de sites internet, conçus pour les besoins les plus courants des petites et moyennes entreprises. ASW Pro propose aussi différents services connexes à la fourniture de ces solutions et sites web tels que l'hébergement web, le support technique, l'assistance ou la maintenance informatique des diverses solutions qu'elle commercialise. Les présentes conditions générales définissent les conditions de licence de ces solutions ainsi que celles de la fourniture des services d'ASW Pro auprès de ses clients.

Conformément à la réglementation en vigueur, ASW Pro se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions Particulières.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévaudront.

ASW Pro a mis à disposition de ses clients les documentations commerciales et techniques concernant ses solutions sur un espace cloud dédié à cet usage, et le Client en a pris connaissance avant de pouvoir accepter les présentes Conditions Générales. Le Client peut à tout moment demander des informations complémentaires sur les solutions et Services auprès du Service Client d'ASW Pro ou auprès de son distributeur qui doit être en relation d'affaires avec ASW Pro. A défaut de telle demande d'information complémentaire de la part du Client, ce dernier s'estime suffisamment informé pour souscrire un contrat de service soumis aux présentes Conditions Générales de Vente et de Services.

## Article 1. Teneur du Contrat conclu entre ASW Pro et le Client

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services définissent les modalités de fourniture de licence de Progiciel et de prestations de Service par ASW Pro. Associées au bon de commande relatif au service proposé par ASW Pro, elles constituent l'intégralité du contrat liant les parties pour les Services figurant au bon de commande.

## A. LICENCE DE PROGICIEL ASW PRO

### Article 2. Licence de Progiciel

ASW Pro concède sur chacun des Progiciels commandés une licence d'utilisation non cessible et non transférable, qui prend effet à la date de livraison du Progiciel concerné pour la durée de protection par le droit d'auteur restant à courir.

Le Client s'engage en conséquence à n'utiliser les Progiciels que conformément à l'usage pour lesquels ils sont initialement prévus et pour les seuls besoins de son activité propre. Notamment, toute mise à disposition des Progiciels par le Client auprès de tiers au Contrat sous quelque forme que soit (prêt, location, accès internet...) et sur quelque support que ce soit est expressément interdite.

Les limites d'utilisation des progiciels en termes de licences, de nombre d'utilisateurs ou d'entités connectées sont stipulés dans le devis conclu entre ASW Pro et le Client selon la nature du progiciel commandé. Au cas où le Client souhaite augmenter lesdites limites d'utilisation pour l'un quelconque des Progiciels, une nouvelle commande sera nécessaire.

### Article 3. Garanties

ASW Pro garantit que le Progiciel est conforme à sa documentation pendant trois mois à compter de sa livraison. Cependant, le fonctionnement ininterrompu et exempt de toute erreur n'est pas garanti. Durant la période de garantie, les anomalies sérieuses signalées à ASW Pro seront corrigées par ce dernier par une nouvelle version corrective du Progiciel.

ASW Pro garantit que les produits et services fournis aux termes des présentes seront conformes, pour l'essentiel, au besoin d'un utilisateur standard à la date de la version fournie.

Les Progiciels sont fournis « en l'état » sans garantie d'aptitude à une utilisation spécifique et le Client reconnaît les avoir évalués de façon approfondie par une démonstration ou un test réel pour vérifier qu'ils sont en adéquation avec ses besoins.

ASW Pro, en tant qu'auteur, est seul à même de concéder une licence quelconque sur ses Progiciels.

### Article 4. Types de licence disponibles

Les Progiciels sont licenciés en SaaS (Software as a Service) :

- en fonction du nombre d'utilisateurs,
- en fonction du nombre d'agences (\*)

\* Définition : On entend par « agence », tout siège, local, agence, bureau ou entrepôt d'une même société

### Article 5. Prix

Le prix de la licence est payé à la commande.

### Article 6. Livraison

La livraison du ou des Progiciels a lieu au plus tard dans les trente jours ouvrés qui suivent l'acceptation de la commande, sauf cas de force majeure rendant impossible la livraison.

## B. PRESTATION DE SUPPORT

### Article 7. Accès au support

Seuls les utilisateurs et agences identifiés lors de la souscription de la licence au Progiciel peuvent bénéficier et accéder au Support. En aucun cas ASW Pro ne sera tenu d'assurer le support auprès des clients de son client.

Le Client reconnaît que la fourniture des services de support téléphonique ou internet dépend de la disponibilité des moyens de communication (internet, télécom) et qu'ASW Pro ne peut garantir une telle disponibilité.

### Article 8. Services de Support

Les services de Support comprennent une assistance à l'utilisation du Progiciel, ainsi que la maintenance corrective du ou des Progiciels concernés.

Les services d'assistance à la prise en main et à l'utilisation des Progiciels d'ASW Pro sont destinés à fournir des conseils, des recommandations et des informations relatifs à l'usage des Progiciels ASW Pro dans les configurations matérielles et logicielles requises. ASW Pro s'engage à fournir au Client les conseils les plus adéquats pour aider à résoudre les problèmes que le Client pourrait rencontrer dans l'utilisation ou le fonctionnement du Progiciel concerné, mais ASW Pro ne donne aucune garantie de résolution des problèmes.

Le détail des prestations de Support, les heures d'ouverture du service support client, et les moyens de contacter le service Support ASW Pro sont détaillés en annexe

Le Support est réalisé par la correction des anomalies reproductibles identifiées sur le progiciel, au moyen de mises à jour du Progiciel concerné par ASW Pro par rapport au fonctionnement normal de ce dernier, dans le cadre d'une obligation de moyen.

La livraison des versions correctives sera faite par déploiement sur Internet d'une version corrective du Progiciel, dont le client bénéficiera immédiatement après son déploiement

ASW Pro informe le Client, par tous moyens à sa convenance, de la mise en ligne d'une mise à jour ou évolution ou correctif. Cette information se fait principalement via une Newsletter envoyée automatiquement par e-mail aux utilisateurs autorisés par la licence et ayant souhaité y souscrire.

### Article 9. Signalement des anomalies par le Client

Le Client signale, de préférence par écrit, toute anomalie dans le fonctionnement du Progiciel dont il demande la correction en accompagnant sa demande d'une description des symptômes d'erreur constatés, des conditions d'utilisation du Progiciel donnant lieu à l'apparition de l'erreur, si besoin sur support numérique.

### Article 10. Intervention à distance sur un poste du Client

Il est vivement conseillé au Client de mettre en place, en cas de besoin, un accès Internet sur les postes qui peuvent nécessiter une prise en main à distance pour aider à la résolution lors de prestation d'Assistance.

Si la situation l'exige, et en accord avec le Client, ASW Pro pourra prendre le contrôle à distance par Internet du système du Client pour en analyser le fonctionnement et étudier le problème décrit.

### Article 11. Exclusion des services de Support

Pour mémoire et à titre d'exemple, ne font pas partie des services de Support :

- La migration d'un Progiciel vers un autre offrant des changements de niveau fonctionnel (par exemple migration d'un niveau standard à un niveau supérieur), qui font l'objet d'une montée en gamme de licence,

- L'installation du Progiciel sur le site, sa mise en route, le conseil spécifique, la formation, la saisie initiale de données, le paramétrage des modèles d'impression, etc.

- Les conseils de nature juridique, comptable, fiscale, réglementaire, etc. ASW Pro recommande aux entreprises de se tourner vers les professions réglementées (Experts-Comptables, conseils juridiques, etc.)

- La correction des défaillances des Progiciels dues à une utilisation de logiciels tiers (tels que les navigateurs par exemple) reconnus comme non conformes ou non compatibles par ASW Pro

- la restauration de l'environnement (fichiers de paramétrage, bibliothèques, données...) en cas de destruction de ceux-ci

- le support des logiciels composant l'environnement du ou des Progiciels tels que les éléments du système d'exploitation en monoposte ou réseau (Windows, Serveur,

navigateurs, etc.), les bases de données associées (Pervasive SQL, MS-SQL, etc.) ou les outils complémentaires (anti-virus, outils bureautiques, etc.)

Plus généralement, tout service non explicitement prévu dans le devis validé par le Client, ou dans le bon de commande est facturable séparément par ASW Pro sur la base d'un devis accepté par le Client. Ces services peuvent être fournis par des distributeurs sous leur propre responsabilité.

## Article 12. Durée

Les services de Support sont fournis pour la durée figurant aux conditions de service reprises au bon de commande. A l'échéance, ils sont reconduits tacitement, pour une durée identique à la période initiale, sauf dénonciation deux mois avant l'échéance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. La résiliation des services de Support n'entraînera en aucun cas la résiliation des autres Produits ou services souscrits par le Client auprès d'ASW Pro. Dans l'hypothèse où ASW Pro rembourserait à titre commercial le client, le remboursement se fera sous forme d'un avoir.

## Article 13. Prix

Le prix des services de Support applicable pour la première période contractuelle est celui figurant au bon de commande. Pour les périodes de reconduction tacite, le prix appliqué sera celui prévu au tarif révisé par ASW Pro au premier janvier précédant immédiatement la date de reconduction.

Toute révision tarifaire du support par ASW Pro devra être notifiée par courrier ou e-mail au client, au minimum 3 mois avant la date de reconduction

## Article 14. Intervention sur les fichiers de données

L'intervention sur les fichiers de données du Client pour réparation s'effectue après diagnostic, sur base d'un devis spécifique, dans les locaux d'ASW Pro et dans le cadre d'une obligation de moyens.

Les fichiers du Client sont pris en charge sans garantie et dans la limite de la faisabilité technique de la réparation.

ASW Pro garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les bases de données confiées pour analyse ou pour tentative de réparation. ASW Pro s'engage à détruire, dès la bonne fin de l'intervention, les copies encore en sa possession. Sur demande, ASW Pro peut confirmer par retour d'email que les copies de fichiers sont bien effacées ou détruites chez ASW Pro.

## C. HEBERGEMENT WEB

### Article 15. Description du service

Le service d'hébergement web proposé par ASW PRO consiste à mettre à disposition du Client un espace de stockage sur un ou des serveurs web pour permettre le bon fonctionnement des Progiciels ASW PRO ou de sites web.

### Article 16. Accès au service et disponibilité

ASW PRO proposera le service d'Hébergement qu'il jugera le plus approprié à la solution utilisée par le Client (Progiciel ou site web).

Il est expressément spécifié qu'ASW PRO n'est pas tenu par une obligation de résultat, mais par un engagement de moyens. Néanmoins il s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité, comme par exemple :

– Assurer l'accès au Service 24 h/24 tous les jours de l'année sauf cas de exceptionnels. ASW PRO informera, dans la mesure du possible le Client dans un délai

raisonnable, d'une éventuelle interruption du service, afin que le Client prenne ses dispositions. On entend par cas exceptionnels pouvant entraîner des périodes d'indisponibilité des serveurs, tous types de problèmes techniques nécessitant, hors défaillance, une maintenance régulière d'ASW Pro ou toutes autres difficultés indépendantes de la volonté d'ASW Pro, telles que, en particulier, la force majeure (notamment : défaillance de longue durée du réseau d'électricité, grèves, émeutes, guerres, tempêtes, tremblements de terre, défaillance du réseau public de télécommunication, réquisition des autorités publiques, indisponibilité du réseau Internet, etc.) ou la responsabilité d'un tiers ou du Client.

– Intervenir le plus rapidement possible en cas d'incident.

– Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils.

– Protéger, dans la mesure du possible, sa Plateforme d'hébergement web.

ASW Pro fournit au Client les moyens techniques nécessaires pour que celui-ci puisse transférer ses données vers les serveurs d'ASW Pro, à concurrence de l'emplacement disque qui lui est réservé par ASW Pro, en fonction du Pack choisi. ASW Pro n'est pas responsable de l'hébergement au-delà de l'emplacement maximum réservé au Client. ASW Pro se réserve la possibilité de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs. Ces modifications permettront toutefois d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la conclusion du contrat. La responsabilité d'ASW Pro est limitée aux matériels et logiciels installés sur ses serveurs.

ASW Pro pourra procéder également, et à la demande du Client, à la réservation du nom de domaine qui sera déterminé avec le Client. (voir conditions ci-après : articles 21 à 25)

### Article 17. Obligations du client

Le Client s'oblige à :

– Fournir toutes données techniques ou de toute nature nécessaire à l'exécution de l'Offre "Hébergement" sous format électronique (fichier Word, Powerpoint ou email).

– Disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

– S'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers, et s'engage notamment à faire toute déclaration d'éventuel traitement de données personnelles auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

– Ne pas héberger de sites ou pages web conçus afin de permettre l'affichage, à l'intérieur d'un cadre, de tout ou partie du contenu d'une ou plusieurs pages d'un autre site, sans avoir obtenu le consentement exprès et préalable du propriétaire de cet autre site en vue de cet affichage. Le Client est informé que les publications constituent notamment des œuvres de l'esprit protégées par les droits d'auteurs au sens de l'article L.112-2 1er et 2° du Code de la Propriété Intellectuelle.

– Ne pas héberger de sites contenant des liens hypertextes profonds vers des pages secondaires d'un autre site internet, sans avoir obtenu le consentement exprès et préalable du propriétaire de cet autre site en vue de l'affichage de ces pages,

– Ne pas héberger de sites contenant des fichiers audios, notamment de type MP3 obtenus par reproduction sans autorisation d'œuvres originales,

– Ne pas héberger de sites contenant des fichiers vidéo, notamment aux formats MPEG, AVI, DIVx, ou autres, obtenus par reproduction sans autorisation d'œuvres originales,

– Ne pas héberger de sites contenant des logiciels obtenus par reproduction sans autorisation de logiciels originaux,

– Ne pas héberger de sites contenant un élément susceptible d'être rattaché notamment à la pédophilie, à la zoophilie, à des pratiques caractérisant une atteinte à la dignité humaine, à la haine raciale ou la xénophobie, à la promotion du terrorisme ou de la violence, à la fabrication d'explosifs, à la fabrication ou à la distribution de stupéfiants ou substances illégales ou illicites, à l'appel à la sédition ou à l'opposition au fonctionnement des institutions publiques

### Article 18. Propriété intellectuelle

Le Client reste propriétaire des droits intellectuels relatifs aux éléments de son site Web (marques, logos, dessins, etc.) confiés à ASW Pro.

Les éléments du site web doivent être entièrement originaux et n'enfreindre aucun droit d'auteur, aucune marque de commerce et aucun autre droit, titre ou intérêt de propriété intellectuelle, appartenant à toute tierce personne.

### Article 19. Durée

La durée de l'engagement du Client est de douze (12) mois à compter de la signature du devis. Après cette période, l'Offre « Hébergement » est résiliable à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception par envoyée par l'une ou l'autre des Parties en respectant un préavis de deux (2) mois.

### Article 20. Prix

Le prix du ou des abonnements inclus dans l'offre d'hébergement est indiqué sur le devis. Le paiement du ou des abonnements est effectué par virement ou par chèque, annuellement, et en début de période de douze (12) mois pour les douze (12) mois à venir. Il est par ailleurs exigible dès la signature du devis.

## D. NOMS DE DOMAINE

### Article 21. Enregistrement

Concernant la réservation et/ou le maintien des noms de domaine, ASW Pro ne jouera qu'un rôle de courtier entre le Client et toute autorité compétente dans l'attribution et la gestion des noms de domaine dont le Client souhaite obtenir la réservation et l'enregistrement. En d'autres termes, ASW Pro est le prestataire d'enregistrement ; par conséquent, la souscription du contrat d'enregistrement auprès de ladite autorité se fait au nom du Client. ASW Pro n'a aucune influence sur l'attribution des noms de domaine. Par conséquent, ASW Pro ne garantit pas et n'est pas responsable de l'attribution effective des noms de domaine sollicités pour les Clients. ASW Pro ne garantit pas non plus, notamment, que les noms de domaine attribués sont libres de droits ou resteront utilisables à l'avenir. Le Client dégage ainsi ASW Pro, notamment, de toute réclamation et/ou demande en dommages et intérêts émanant d'un tiers, qui serait due à une utilisation frauduleuse d'un nom de domaine.

### Article 22. Exclusions de responsabilité

Le Client garantit que le nom de domaine sollicité ne porte pas atteinte aux droits des tiers. Le Client dégage à ce titre de toute responsabilité ASW Pro, l'organisme de gestion et

d'attribution des noms de domaine (ci-après le « Registrar ») et le prestataire d'enregistrement (ci-après le « Registry »), ainsi que, plus généralement, toute autre personne physique ou morale intervenant dans le cadre de l'enregistrement, à sa demande, d'un nom de domaine. Le Client garantit en outre ASW Pro contre tout recours en revendication et contre les réclamations de toute nature, et notamment contre les demandes en dommages et intérêts, qu'un tiers pourrait formuler au titre de l'utilisation frauduleuse d'un nom de domaine ou de signes distinctifs (marques, noms, logos, etc.) par le Client ; le Client assumera ainsi toutes les conséquences, notamment financières, résultant de l'utilisation frauduleuse du nom de domaine qu'il aura effectuée sous sa responsabilité, et garantira et indemnifiera notamment ASW Pro de toutes condamnations et frais de défense éventuels résultant de telles réclamations en justice formulées par des tiers.

## Article 23. Résolution de conflits de noms de domaine. Procédure UDRP obligatoire

Pour les noms de domaine gTLD dont l'extension est en « .aero », « .asia », « .biz », « .cat », « .com », « .coop », « .info », « .jobs », « .mobi », « .museum », « .name », « .net », « .org », « .pro », « .tel », « .travel », ainsi que pour les nouveaux gTLD, le Client accepte que la « Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy » (ci-après « UDRP ») s'applique aux règlements de conflits éventuels, aux fins de résoudre des litiges concernant l'atteinte au droit des marques, au nom ou à tout autre signe distinctif ou à tout autre droit voisin. Il incombe au Client d'assumer ses droits et obligations dans le cadre d'une procédure UDRP. Le Client reconnaît que les autorités compétentes dans l'attribution et la gestion des noms de domaines seront autorisées, après décision en ce sens prise par l'autorité en application des règles UDRP, à supprimer ou à transférer le nom de domaine litigieux à un tiers désigné, à moins que, dans les 10 jours de ladite décision, le Client lui apporte, dans le cadre d'une notification écrite, la preuve de l'introduction d'un recours en justice formé à son encontre.

Si le nom de domaine enregistré ou réservé par le Client est un nom de domaine dont l'extension est mentionnée sous l'article 23, aucun transfert du nom de domaine à un tiers ne sera effectué par ASW Pro aussi longtemps que l'affaire est pendante devant les tribunaux judiciaires ou arbitraux, dans le cadre d'un procès pour atteinte au droit des marques, au droit au nom ou à tout autre signe distinctif ou droit voisin. Cette interdiction se prolongera jusqu'à 15 (quinze) jours après la décision finale ordonnant un tel transfert de nom de domaine, à moins qu'il soit certain que la décision à intervenir soit opposable aux tiers dès son prononcé.

Les services « DNS » (Domain Name Service) lors de l'enregistrement ou d'un transfert vers ASW Pro sont inclus dans les Packs sous réserve d'acceptation du Registry en charge du domaine.

Chaque extension (« fr », « com », « net », etc.) bénéficie d'une tarification qui lui est propre.

Certains contrats incluent l'enregistrement d'un nombre prédéfini de noms de domaine sans frais supplémentaires. Toute résiliation d'un ou de plusieurs des noms de domaine inclus, à l'initiative du Client ou suite à un litige, n'entraînera en aucun cas son remplacement gratuit.

La résiliation de noms de domaine inclus ou en supplément payant dans un contrat ne fera l'objet d'aucun remboursement, sous réserve d'une résiliation unilatérale par ASW Pro d'un ou plusieurs noms de domaine. Cette condition est aussi applicable à tout autre service supplémentaire ajouté au contrat par le Client.

Tout enregistrement effectif d'un nom de domaine sera automatiquement renouvelé à son terme, à moins que le Client ait pris soin de résilier en bonne et due forme tout ou partie des noms de domaine objet du contrat ou qu'une décision de justice, devenue exécutoire, impose autre chose. ASW Pro est expressément autorisée à débiter le

compte de son Client, et plus généralement à facturer le Client, de tous frais liés au dit renouvellement de noms de domaine. Le Client assure ASW Pro que toute instruction donnée en son nom l'aura été par un mandataire dûment habilité à cet effet.

Si le prix d'enregistrement initial des noms de domaines individuels s'avérait supérieur au prix d'origine indiqué par ASW Pro, le Client a le droit d'annuler sa pré-réservation jusqu'au moment de la réservation. Ce droit est strictement associé aux nouveaux gTLD et uniquement valable dans les circonstances nommées ci-dessus. Le Client reconnaît et accepte que certains domaines de premier niveau (TLD) puissent présenter un tarif d'enregistrement de renouvellement non-uniforme, si bien que les frais de renouvellement d'enregistrement d'un nom de domaine pourront différer de ceux d'autres noms de domaines, qu'il s'agisse du même TLD ou d'autres.

ASW Pro ne peut pas garantir que le nom de domaine ou le domaine de premier niveau sera enregistré auprès du registre. ASW Pro ne peut pas garantir que le domaine de premier niveau sera mis à la disposition du public ou proposé dans le portefeuille de ASW Pro. Le domaine de premier niveau peut présenter des conditions d'enregistrement spécifiques et/ou des restrictions qui ne sont pas connues à ce jour. ASW Pro ne peut pas garantir que le Client sera en mesure de répondre à ces conditions et peut donc ne pas être autorisée à enregistrer le nom de domaine au nom du Client en raison desdites conditions et/ou restrictions. Si une telle situation se présente, le Client aura le droit d'annuler son pré-enregistrement contraignant et n'aura pas de coûts à supporter. Si le nom de domaine n'est pas enregistré auprès du registre et que le domaine de premier niveau n'est pas disponible, il n'aura aucun coût à supporter.

ASW Pro informera le Client dès que le nom de domaine sera enregistré avec succès. Après la première période contractuelle d'engagement, le nom de domaine sera automatiquement renouvelé à son terme, à moins que le Client ait pris soin de résilier en bonne et due forme le nom de domaine avant la date d'échéance. Le Client s'engage à payer à ASW Pro le montant dû pour l'enregistrement ou le renouvellement d'un nom de domaine, ASW Pro est expressément autorisée à débiter le compte de son Client en utilisant le mode de paiement choisi par le Client.

Concernant la mise en place de certificats SSL, ASW Pro agira qu'en tant qu'intermédiaire entre le Client et l'émetteur du certificat respectif pour l'acquisition et/ou la maintenance des dits certificats. ASW Pro n'a aucune influence sur la délivrance des certificats. ASW Pro ne garantit pas que les certificats demandés pour le Client seront attribués ou qu'ils seront permanents.

## Article 24. Durée

Les noms de domaines réservés par l'intermédiaire d'ASW Pro peuvent être résiliés moyennant un préavis de deux (2) mois avant l'échéance de la période contractuelle annuelle en cours.

## Article 25. Prix

La redevance applicable pour la première période contractuelle du nom de domaine ou du certificat SSL est celle figurant au bon de commande. Pour les périodes de reconduction tacite, la redevance appliquée sera celle prévue au tarif révisé par ASW Pro au premier janvier précédant immédiatement la date de reconduction.

Elle est payable annuellement terme à échoir, sauf mention contraire du bon de commande.

Toute révision tarifaire du montant de la redevance devra être notifiée par courrier ou e-mail au client, au minimum deux (2) mois avant la date de reconduction.

## E. PROGICIEL ASW PRO EN MODE SERVICE HEBERGE (SAAS)

### Article 26. Description du service

Les Progiciels fournis en mode service hébergé (ci-après mode SaaS) sont des services par lesquels ASW Pro donne accès à distance via Internet aux fonctionnalités des Progiciels choisis par le Client dans la gamme SaaS sur une plateforme d'exploitation mutualisée localisée dans l'Union Européenne (matériels, système d'exploitation et gestionnaire de base de données, Progiciel).

Le SaaS comprend la fourniture d'un droit d'utilisation du Progiciel tel que décrit à l'article 2 s'exerçant exclusivement à distance sur la plateforme d'exploitation, un service d'assistance à l'utilisation, ainsi que des mises à jour de versions incluant des correctifs, des évolutions, et des fonctionnalités nouvelles.

### Article 27. Accès au service et disponibilité

La connexion au SaaS se fait au moyen d'Internet par la saisie d'un identifiant (log in) et mot de passe à l'uri communiquée, qui sont personnels à chaque utilisateur.

Le Client sera seul responsable d'assurer la confidentialité de ses Identifiants et supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation frauduleuse de ses Identifiants par un tiers non autorisé.

Le SaaS est accessible de manière permanente, sauf exceptions au cours desquelles ASW Pro intervient pour des opérations de maintenance ou de sauvegarde sur les matériels et logiciels nécessaires au SaaS, de préférence entre 18h et 7h heure française. ASW Pro s'engage à informer le Client de toute interruption programmée du SaaS en dehors de ces plages sauf en cas d'intervention de sécurité critique.

ASW Pro se réserve le droit de faire évoluer le Service en améliorant notamment la Sécurité de la plateforme et/ou des Données qui y sont hébergées.

### Article 28. Capacité de stockage de données et sauvegardes

Des sauvegardes automatiques des données sont effectuées quotidiennement sur les serveurs de backups d'ASW Pro et archivées sur une durée minimale de 10 jours (voir détail en annexe)

Les données du Client sont stockées sur des serveurs administrés sous la responsabilité d'ASW Pro.

Dans le cas où le Client souhaiterait restaurer des données entrées dans le Progiciel à une date définie, et en formulerait la demande écrite auprès des services d'ASW Pro, ASW Pro propose, sur devis, une intervention technique de récupération et restauration des données. Une telle récupération des données est réalisable uniquement à date de chacun des jours pendant les 10 (dix) jours précédents la demande.

### Article 29. Réversibilité

A la fin du contrat de SaaS, pour quelque cause que ce soit, ASW Pro s'engage à restituer au choix du client, gratuitement à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 15 jours à la date de réception de cette demande, les données (descriptif de la base SQL disponible sur demande auprès du support) lui appartenant sous un format .txt (lisible par un éditeur de texte) ou sous forme de base de données relationnelle de type SQL. Cette demande de restitution doit être faite dans les 90 jours maximum qui suivent la fin du contrat.

Le Client collaborera activement avec ASW Pro afin de faciliter la récupération des données.

A la demande du Client, ASW Pro pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur au moment de la notification de la réversibilité

## Article 30. Révision du prix des redevances SaaS

Le prix des services, options et modules SaaS sont fixés par année.

Ces tarifs seront révisables annuellement au premier janvier et devront faire l'objet d'une notification au Client par courrier ou e-mail au client, au minimum deux (2) mois avant la date de reconduction.

## Article 31. Durée

Le service de location de Progiciel peut être résilié moyennant un préavis de deux (2) mois avant l'échéance de la période contractuelle annuelle en cours. Au jour où la location prend fin, l'accès du Client au Progiciel est alors coupé.

## Article 32. Prix

Le loyer applicable pour la première période contractuelle est celui figurant au bon de commande. Pour les périodes de reconduction tacite, le loyer appliqué sera celui prévu au tarif révisé par ASW Pro au premier janvier précédant immédiatement la date de reconduction.

Il est payable annuellement terme à échoir, sauf mention contraire du bon de commande.

*Toute révision tarifaire du montant du loyer devra être notifiée par courrier ou e-mail au client, au minimum deux (2) mois avant la date de reconduction.*

## F. PRESTATIONS SPECIFIQUES

Il est expressément stipulé qu'il ne sera fourni aucune prestation ayant pour objet des versions N-1 du Progiciel souscrit par le Client.

## Article 33. Prestations sur devis

Les autres prestations qu'ASW Pro ou son distributeur pourrait être amené à fournir au Client le seront sur la base d'un devis (notamment formation à l'utilisation des Progiciels, interventions sur fichiers). Elles seront facturées et réglées selon les conditions établies au devis.

Le client accepte expressément que pour le cas où il omettrait de transmettre à ASW Pro des informations nécessaires au paramétrage de son dossier, tout nouveau paramétrage fera l'objet d'une prestation supplémentaire qui fera l'objet d'un devis.

## G. CONDITIONS COMMUNES A TOUS LES SERVICES

### Article 34. Environnement des Progiciels

L'utilisation du ou des Progiciels, quel qu'en soit le mode nécessite un environnement matériel et logiciel en état de fonctionnement optimal. Cet environnement est mis en place, exploité et maintenu sous la seule responsabilité du Client (qui peut recourir aux services d'un prestataire informatique).

Le Client est d'ores et déjà informé que tout ou partie de ses matériels, dans leur configuration initiale, ou avec certains systèmes d'exploitation (Windows XP ou VISTA notamment) pourrait ne pas supporter une mise à jour des Progiciels. ASW Pro ne pourra en être tenu pour responsable.

Le Client devra notamment veiller à mettre en place des dispositifs de sécurité type « anti-virus » pour protéger ses données. ASW Pro ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de contamination par des « virus » ou des programmes indésirables chez le Client et des conséquences dommageables de cette contamination sur les fichiers.

Dans le cadre de la sécurisation des données clients, ASW Pro peut être amené à mettre à jour son système de base de données SQL Server. La maintenabilité du moteur SQL Server dépend exclusivement de son éditeur Microsoft. Si celui-ci estime son moteur obsolète, ASW Pro se doit de suivre la décision de l'éditeur et de passer dans un millésime supérieur.

Pour déployer, maintenir et dénouer sur son environnement informatique une difficulté technique propre à cet environnement ou dont la cause ne serait pas déterminée ou résolue par l'assistance téléphonique d'ASW Pro, il est recommandé au Client de s'adjointre les services d'un professionnel qualifié. Pour ce faire, le Client reconnaît conclure avec un professionnel de l'informatique une convention pour l'assister sur site en cas de besoin. ASW Pro ne peut être rendu responsable d'un défaut d'accord ou des conséquences d'un non-respect des obligations réciproques des parties convenues dans cette convention tierce.

Certaines fonctionnalités du Progiciel peuvent permettre au Client d'accéder à des sites Internet dont le contenu leur permet de bénéficier de services. ASW Pro ne pourra aucunement être considéré comme ayant approuvé le contenu de ces services et ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait du contenu ou de l'utilisation de ce service.

### Article 35. Sauvegarde des données

Le Client reconnaît avoir été informé par ASW Pro qu'il est prudent en termes de bonne gestion informatique, de procéder au moins une fois par vingt-quatre (24) heures à la sauvegarde des systèmes, programmes et fichiers de données sur support pérenne et externe de sorte à maximiser les possibilités de restauration de ces derniers en cas d'incident. Le Client reconnaît qu'il est de sa responsabilité de mettre en œuvre une procédure pour assurer la récupération des données, fichiers ou programmes détruits, endommagés ou perdus. ASW Pro ne saurait être tenue responsable en cas de perte de données.

### Article 36. Obligations du Client

Le Client devra veiller à ce que ses préposés utilisent le Progiciel conformément aux instructions fournies par ASW Pro

dans ses documentations. Les préposés du Client doivent connaître le fonctionnement de base du système d'exploitation. ASW Pro ne saurait suppléer à un défaut de formation du Client ou de ses préposés s'il apparaît que le Client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Progiciel.

Le Client reste seul responsable du contrôle et de la production des documents et/ou résultats effectués via les Progiciels et pouvant entraîner des conséquences légales ou fiscales. Il devra enfin évaluer régulièrement le Progiciel de façon approfondie en particulier à la réception de ses mises à jour pour vérifier qu'il est toujours en adéquation avec ses besoins.

Pour les Progiciels nécessitant impérativement un lien Internet, le Client s'engage à disposer d'un réseau Internet adapté et à signaler à ASW Pro dans les meilleurs délais toute défaillance ou coupure de son réseau.

## Article 37. Facturation

### 1. Services à délivrance unique

Les services qui font l'objet d'une seule livraison sont facturés à la date de cette dernière et sont réglables immédiatement.

### 2. Services à délivrance successive

Pour ces services à livraison récurrente, les factures sont émises terme à échoir et sont réglables immédiatement.

### 3. Adresse et e-mail de facturation

Le Client s'engage à informer ASW Pro de tout changement d'adresse postale ou email par courrier ou par simple appel au service client d'ASW Pro.

## Article 38. Règlement

### 1. Règlement par virement bancaire ou chèque

Ces modes de règlement peuvent être choisis lors de la commande auprès d'ASW Pro ou d'un distributeur.

### 2. Règlement par prélèvement SEPA

Lorsqu'il est convenu d'un règlement par prélèvement bancaire, ASW Pro ou son Distributeur informe le Client préalablement à chaque émission du prélèvement à la norme SEPA du montant du prélèvement, de sa date, de l'ICS et de la référence unique de mandat (RUM), par e-mail ou par courrier simple dans un délai convenu entre les parties de huit jours calendaires avant la date du prélèvement.

### 3. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, en application de l'article L. 441-6 du Code de Commerce, une indemnité de retard égale à 4% annuel du montant des redevances non réglées à l'échéance ou trois fois le taux de l'intérêt légal et une indemnité de frais de recouvrement de quarante Euros seront dues.

## Article 39. Coopération

Pour la bonne exécution des prestations d'ASW Pro une collaboration active, loyale et permanente des parties est nécessaire, notamment en cas de survenance d'une quelconque difficulté. Ainsi les parties s'engagent à communiquer autant que nécessaire sur l'exécution du contrat.

## ANNEXE

### Support ASW PRO :

- **Jours et Heures d'ouverture en dehors des jours fériés :**

Du Lundi au Vendredi : 8h30 – 12h30 et 13h30 – 17h30

Téléphone : 04 68 36 15 36

Mail : support@aswpro.com

- **En dehors des horaires d'ouverture:**

7 jours sur 7 et 24 h sur 24

Téléphone d'astreinte: 07 68 20 94 41

### Plans de sauvegarde :

- Machines virtuelles : 10 jours de backup "complètes"
- Bases de données : 16 jours de backup "complètes"
- Sites Wordpress : 28 jours de backup selon le mode de fonctionnement suivant :
  - Sur une semaine : 1 backup "complète" suivie de 6 backups "incrémentales"
  - Schéma identique sur les 3 semaines suivantes, soit 4 semaines ou encore 28 jours