

Conditions Générales SaaS Telelogos (« CGST »)

1. DEFINITIONS

« **Abonnement Annuel** » signifie la redevance annuelle, facturable à la Date Effective, puis annuellement à cette même date dans le cadre d'un engagement pluriannuel, due par le Client, ou par le Partenaire pour le compte de son Client, au titre d'un Droit d'Utilisation au Logiciel ou au SaaS Telelogos.

« **Bon de Commande** » signifie le Devis signé ou le bon de commande, faisant référence au Devis ou établi conformément au CPR, relatif à un Logiciel, devant être complété par le Client, ou par le Partenaire pour chaque Client auquel le Partenaire souhaite distribuer le Logiciel.

« **CG Support et Maintenance** » ou « **CGSM** » signifie les Conditions Générales des Services Support et Maintenance, disponibles sur le Site Internet, fixant les conditions dans lesquelles Telelogos s'engage à fournir au Client, directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire Certifié, les Services Support et Maintenance.

« **Conditions Générales de Vente** » ou « **CGV** » signifie les Conditions Générales de Vente, disponibles sur le Site Internet, définissant les modalités et les conditions de vente, de paiement et de livraison des produits et services fournis par Telelogos.

« **Client** » désigne la personne morale, ayant souscrit à un Logiciel auprès de Telelogos, directement ou indirectement, par le biais du Partenaire, pour les besoins de son activité commerciale.

« **Contrat Client-Partenaire** » signifie le contrat conclu entre le Partenaire et le Client ayant notamment pour objet l'obtention par le Client d'une Licence ou d'un Droit d'Utilisation.

« **Contrat de Partenariat Revente** » ou « **CPR** » signifie le contrat de partenariat, conclu entre Telelogos et le Partenaire, ayant pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le Partenaire est autorisé à distribuer un/des Logiciel(s).

« **Contact** » désigne un collaborateur du Client ou du Partenaire habilité à recevoir les Licences et/ou les Droits d'Utilisation à des fins d'installation.

« **Date Effective** » désigne, par défaut, la date d'émission de la facture, correspondant à la date à laquelle le Droit d'Utilisation ou la Licence prend effet. En cas d'engagement pluriannuel du Client, la Date Effective est, de convention expresse, le premier jour du mois en cours pour les Bons de Commande dont la date est comprise entre le 1^{er} et le 15 du mois, et le premier jour du mois suivant

pour les Bons de Commande dont la date de signature est comprise entre le 16 et le 31 du mois.

« **Devis** » signifie le devis émis par Telelogos fixant les conditions et les modalités selon lesquelles Telelogos accepte de mettre à disposition une Licence ou un Droit d'Utilisation.

« **Documentation Logiciel** » signifie la documentation technique d'installation et d'utilisation du Logiciel, disponible à la mise en œuvre du Logiciel.

« **Données** » signifie l'ensemble des données, fichiers et informations collectés, traités et utilisés par un Client via le SaaS Telelogos.

« **Droit d'Utilisation** » signifie les droits d'accès et d'utilisation temporaires, non-exclusifs et non cessibles, accordés au Client, par Telelogos, directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire, au Logiciel, ou au SaaS Telelogos.

« **Logiciel(s)** » signifie le ou les logiciels développés et édités par Telelogos, listés au Bon de Commande ou au Devis, ou selon le cas au Contrat Client.

« **Mode SaaS Telelogos** » signifie l'obtention par le Client, directement ou indirectement, par le biais d'un Partenaire, d'un Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos.

« **Partenaire** » désigne tout professionnel ayant conclu avec Telelogos un Contrat de Partenariat Revente.

« **Partenaire Agréé SaaS Telelogos** » désigne un Partenaire ayant été formé et agréé par Telelogos, dans les conditions du CPR.

« **Partenaire Certifié** » désigne un Partenaire ayant été formé et certifié par Telelogos, dans les conditions du CPR.

« **Partenaire Référencé** » signifie tout Partenaire n'ayant pas la qualité de « Partenaire Certifié » ou de « Partenaire Agréé SaaS Telelogos ».

« **Parties** » ou « **Partie** » désigne collectivement ou individuellement, Telelogos et/ou le Client.

« **SaaS Telelogos** » signifie l'offre commerciale proposée et fournie par Telelogos comprenant (i) un Droit d'Utilisation sur un Logiciel hébergé sur les serveurs de Telelogos, et (ii) la fourniture des Services Support et Maintenance sur ce Logiciel.

« **Services Support et Maintenance** » désigne les services de support (le « **Service Support** ») et de maintenance (le « **Service Maintenance** »), définis dans les CG Support et Maintenance, relatifs à un Logiciel et fournis, directement par Telelogos ou indirectement par l'intermédiaire d'un Partenaire Certifié, à un Client.

« **Site Internet** » désigne le site Internet de Telelogos, <https://www.telelogos.com/legal>.

2. OBJET – CADRE CONTRACTUEL

Les présentes Conditions Générales SaaS Telelogos ont pour objet de définir (i) les termes et les modalités du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos, et (ii) les modalités des services dont bénéficie le Client dans le cadre du Mode SaaS Telelogos (les « **CG SaaS Telelogos** »). Dans le cadre du Mode SaaS Telelogos, la relation contractuelle entre Telelogos et le Client est régie par le Bon de Commande, les CG SaaS Telelogos, les CG Support et Maintenance et les CGV, qui forment un ensemble contractuel dénommé ci-après le « **Contrat** ». Dans l'hypothèse où un Client aurait souscrit aux Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos via un Partenaire, le Client doit se référer au Contrat Client-Partenaire pour connaître ses droits et obligations vis-à-vis du Partenaire ; Telelogos n'étant pas engagé contractuellement avec le Client.

3. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Etendue du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Le Client dispose (i) du droit d'accéder et d'utiliser, en ligne, le Logiciel, objet des présentes, hébergé sur les serveurs de Telelogos, pour les besoins de son exploitation, à l'exclusion de toute autre utilisation, et (ii) des services décrits à l'article 6 ci-dessous, selon les termes, les conditions et la durée précisés au Contrat, ou selon le cas au Contrat Client-Partenaire. Le Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos est temporaire, personnel, non-cessible et non-exclusif, et est limité aux actes nécessaires à l'exploitation du SaaS Telelogos, conformément à sa destination contractuelle.

3.2 Durée du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Les Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos prennent effet à la Date Effective, pour la durée précisée au Bon de Commande. Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait proroger la Durée de ses Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, dans les conditions de renouvellement proposées par Telelogos, le Client et/ou le Partenaire, pour le compte de son Client, devra conclure un nouveau Bon de Commande ou accepter un nouveau Devis selon le cas.

3.3 Désignation du Contact

Le Client s'engage pour les besoins de l'exécution du Contrat, pendant toute la Durée du Contrat, à désigner un Contact.

3.4 Collaboration entre les Parties

Le Client s'engage à collaborer, directement ou via le Partenaire, avec Telelogos et à tenir informé Telelogos, dans les meilleurs délais, de toute difficulté rencontrée dans le cadre de l'utilisation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos.

En particulier, le Client s'engage à :

- se reporter à la Documentation Logiciel avant tout recours au Service Support ;
- mettre à disposition de Telelogos, directement ou indirectement via le Partenaire, toute information nécessaire demandée par Telelogos et utile à l'utilisation du SaaS Telelogos par le Client ; et
- procéder à la sauvegarde de ses Données préalablement à toute intervention de Telelogos ;

3.5 Utilisation du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Il appartient au Client de veiller, sous sa responsabilité, à la bonne utilisation du SaaS Telelogos, conformément à la Documentation Logiciel. En particulier, il s'assure que la configuration matérielle et logicielle reste toujours conforme à celle indiquée aux prérequis fournis. Le Client est responsable du choix de ses players/terminaux dans le respect des préconisations techniques matérielles et logicielles décrites dans les prérequis techniques communiqués par Telelogos sur demande. Le Client établit des contrôles de fonctionnement suffisants et met en œuvre, quotidiennement, les méthodes appropriées d'exploitation et de sécurité. Des sauvegardes quotidiennes des Données sont effectuées sur le serveur de Telelogos afin de pouvoir les restaurer en cas d'incident. Le Client est informé qu'un logiciel informatique n'est jamais exempté d'anomalie ; en conséquence, il est indispensable que le Client procède régulièrement à la sauvegarde de ses Données, conformément aux règles de prudence généralement admises.

4. DROITS ET OBLIGATIONS DE TELELOGOS

4.1 Fourniture du Droit d'Utilisation au SaaS Telelogos

Sous réserve du paiement de l'Abonnement Annuel, Telelogos s'engage à fournir au Client, directement ou via le Partenaire :

- des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos ; et
- des extensions aux Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos.

Les Droits d'Utilisation obtenus, auprès de Telelogos, par le Client, sont personnels à chaque Client et ne pourront, en conséquence, être cédés ou transférés, sous quelque forme que ce soit, à une personne autre que le Client concerné. Telelogos se réserve le droit de :

- refuser de fournir des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos à un Client pour un juste motif (activité du Client non conforme à la réglementation applicable, litige existant avec le Client etc.) ; et

- suspendre, à tout moment, les Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos d'un Client afin de prévenir tous dommages, responsabilités ou sanctions en cas de comportement illicite du Client ou de manquement du Client à ses obligations contractuelles ou légales vis-à-vis du Partenaire ou de Telelogos.

Telelogos devra informer le Client ou le Partenaire sans délai et lui préciser les motifs de sa décision de refus ou de suspension, ainsi que le cas échéant la durée de la suspension. Telelogos se réserve le droit de retirer tout Logiciel de son catalogue en notifiant sa décision au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée, au moins six (6) mois avant le retrait effectif. Dans une telle hypothèse, Telelogos s'engage à effectuer au bénéfice du Client un Service de Support pendant une période de douze (12) mois à compter du retrait du Logiciel.

4.2 Livraison des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos

Les conditions de livraison des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos sont précisées aux CGV.

5. CONDITIONS COMMERCIALES, FACTURATION, PAIEMENT

Les conditions commerciales, de facturation et de paiement sont précisées aux CGV.

6. DESCRIPTION DES SERVICES FOURNIS DANS LE CADRE DU SAAS TELELOGOS

Les Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, comprennent la fourniture au Client, par Telelogos ou un Partenaire Certifié, pendant toute la durée des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, des services ci-dessous :

6.1 Service d'Hébergement

Pendant toute la durée des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, Telelogos s'engage à :

- assurer l'hébergement et le stockage du Logiciel sur ses propres serveurs, ainsi que l'ensemble des Données traités, collectés et utilisés par le Client via le SaaS Telelogos ;
- préserver l'intégralité, la sécurité et la confidentialité du SaaS Telelogos et des Données ; et
- prendre, en conséquence, toutes les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse du SaaS Telelogos, et des Données, et à prévenir toute perte, détérioration, altération ou destruction des Données.

6.2 Service Support et Maintenance

Pendant toute la durée des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, Telelogos s'engage à fournir au Client, directement et/ou indirectement via un Partenaire Certifié, les Services Support et

Maintenance dans les termes et conditions décrites aux CG Support et Maintenance.

6.3 Gestion des demandes du Client

6.3.1 Modification du volume de stockage des fichiers sur le serveur

Telelogos traite les demandes de modification du volume de stockage sur le serveur, demandées par le Contact dans un délai de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés.

6.3.2 Players/Terminaux

Telelogos traite les demandes du Client concernant l'ajout de player(s)/terminaux selon les conclusions de l'étude d'impact sur les composants techniques délivrant le service et dans un délai de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés.

6.4 Gestion des Changements imposés par Telelogos

Telelogos informe le Client, par tous moyens, de la date et de la nature du changement apporté au SaaS Telelogos (corrections, modifications, nouvelles fonctions). En cas de changement majeur qui occasionne un changement des usages ou nécessite des tests et arrêts/relances du player/terminal, le Client est informé dans un délai de trois (3) semaines avant la survenance dudit changement. Sur demande du Client, il est possible de mettre en place une formation ou une démonstration en cas de changement intervenant sur le serveur ou un serveur test afin de permettre au Client de procéder lui-même aux tests de ses players/Terminaux

6.5 Gestion de l'indisponibilité du SaaS Telelogos

Telelogos rétablit le service dans les huit (8) heures ouvrées suivant la détection de l'incident, du lundi au jeudi de 9H à 18H, et le vendredi de 9H à 17H (GMT+2).

6.6 Incident sur les players/terminaux

Lorsqu'un incident est détecté sur un player/terminal du Client, soit lors de la détection effectuée par Telelogos dans le cadre de la gestion des événements, soit dans celui de la surveillance effectuée par le Client, il appartient au Client de prendre les mesures pour découvrir l'origine de l'incident et le résoudre. Telelogos n'est pas responsable des Dysfonctionnements de synchronisation dus à des défauts matériels des players/terminaux.

7 SUIVI DE LA QUALITE DU SAAS TELELOGOS

7.1 Disponibilité du SaaS Telelogos

La période de service standard du SaaS Telelogos est fixée du lundi, de 10H à 18H, du mardi au jeudi de 9H à 18H, et le vendredi de 9H à 17H (heures à GMT + 1 en horaire d'hiver et à GMT + 2 en horaire d'été). En dehors de cette période de service standard, ces services demeurent opérationnels tous les jours, 24h sur 24h, jours fériés compris, à

l'exclusion des plages de maintenance hebdomadaires qui sont planifiées tous les lundis matin de 8h à 10h (heures à GMT + 1 en horaire d'hiver et à GMT + 2 en horaire d'été).

7.2 Indicateur de disponibilité

Cet indicateur mesure la disponibilité mensuelle du SaaS Telelogos. L'objectif de Telelogos est d'atteindre au minimum un taux de disponibilité annuel de 99%. En deçà de cet objectif, Telelogos s'engage à régler une indemnité dont le mode de calcul est indiqué dans le paragraphe ci-dessous. L'indicateur de disponibilité du SaaS Telelogos est calculé par la formule suivante :

Taux de disponibilité = (DPSS – DAC) / DPSS

Avec :

- DPSS = durée de la période de service standard pour le mois
- DAC = durée des arrêts corrigés du service
- La durée des arrêts corrigés est la durée des arrêts du SaaS Telelogos moins la durée des arrêts exclus.
- La durée des arrêts exclus est la somme des éléments décrits ci-dessous :
 - les interruptions des plages de maintenance prévues aux présentes ;
 - les interruptions planifiées d'un commun accord entre le Client et Telelogos ;
 - les interruptions ou durées inhabituelles des synchronisations provoquées par un usage non contractuel du SaaS Telelogos par le Client ;
 - le dysfonctionnement des moyens d'accès du Client au réseau Internet permettant au Client d'accéder aux services souscrits ;
 - le dysfonctionnement des Players/Terminaux (Player/Terminal arrêté, Player/Terminal en panne) ;
 - le dysfonctionnement du réseau Internet ;
 - le dysfonctionnement résultant de la non-application d'une préconisation formulée par Telelogos pour maintenir le niveau de qualité du SaaS Telelogos ;
 - toute période durant laquelle le Client ne pourra pas assister Telelogos dans la résolution d'un incident notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, effectuer des tests etc. ;
 - les cas de force majeure, tels que définis par la réglementation applicable.

7.3 Garantie de disponibilité du SaaS Telelogos

A défaut de satisfaction de l'objectif de disponibilité du SaaS Telelogos, le Client pourra percevoir, à sa demande, une indemnité égale à 25% du douzième du montant du dernier Abonnement Annuel. Cette indemnité sera payée dans les soixante (60) jours à compter de la réception de la demande

d'indemnisation par le Client ou le Partenaire, pour le compte de son Client. La présente garantie de disponibilité ne porte pas sur les éléments et les services fournis par des tiers et ne concerne pas toute indisponibilité due au fait du Client ou d'un tiers.

7.4 Tableau de bord

Sur demande, Telelogos communique au Client, directement ou indirectement via le Partenaire, un tableau de bord mensuel de l'activité du Client. Le tableau de bord sera envoyé, au Client, au plus tard le 30 du mois suivant. Ce tableau de bord précise le taux de disponibilité mensuel du SaaS Telelogos et le nombre de players/terminaux présents dans le parc du Client en fin de mois.

8 RESILIATION DES DROITS D'UTILISATION AU SAAS TELELOGOS

Chaque Partie sera en droit de demander la résiliation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos en cas de manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations contractuelles. La résiliation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos sera effective dans un délai de trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de remédier au manquement constaté, restée infructueuse. Cette mise en demeure devra spécifiquement préciser la volonté de la Partie lésée de mettre en œuvre la présente clause. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à la présente clause. A l'expiration des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, Telelogos est habilité à prendre les dispositions techniques requises pour neutraliser les divers composants du Logiciel – en particulier, et selon le Logiciel, les composants « SERVEUR », le composant « PLAYER », le composant « PREVIEWER », le composant « AGENT », le composant « APPLICATION MOBILE », le composant « ADD-ON OUTLOOK ».

9 REVERSIBILITE

Après la résiliation des Droits d'Utilisation au SaaS Telelogos, pour quelque cause que ce soit, Telelogos s'engage à supprimer le compte du Client, ainsi que les Données stockées sur le serveur Telelogos dans un délai de trente (30) jours calendaires. A la demande du Client, Telelogos (i) fournira toute attestation/document certifiant la destruction du compte Client et des Données, et (ii) transférera l'ensemble des Données au Client, dans un format à convenir entre les Parties.