

CONDITIONS PARTICULIERES DE SUPPORT KOSMOS

PREAMBULE

La société Kosmos, société par actions simplifiée au capital de 429 979 €, immatriculée au RCS de Nantes sous le n°419 223 425, dont le siège social est situé 8 rue Kervegan à Nantes (44000), édite une gamme de progiciels de gestion de contenus et de sites web. Ses progiciels (« K-Portal », « K-Sup » et « K-d'école ») sont fournis par licence distincte par Kosmos, qui propose également diverses prestations informatiques dont le support et la maintenance de ses produits. Après avoir pris connaissance des caractéristiques du service de support proposé par Kosmos, et s'être assuré de son adéquation avec ses besoins et son infrastructure informatique, le Client, titulaire d'une licence d'utilisation d'un Logiciel Kosmos, a souhaité bénéficier des prestations d'assistance et de maintenance du Logiciel dans les conditions des présentes. La signature du Devis par le Client emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Particulières et des Conditions Générales qui y sont incorporées par référence.

1. DEFINITIONS

Outre ceux définis aux Conditions Générales, les termes suivants, débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement du Logiciel à caractère reproductible, sous réserve de ne pas être imputable à un cas d'exclusion de Maintenance.

Anomalie Bloquante : désigne toute Anomalie empêchant l'utilisation du Logiciel ou d'une de ses principales fonctionnalités sans contournement possible. Niveau de sévérité le plus élevé (S1).

Anomalie Majeure : désigne une Anomalie perturbant notablement l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités non critiques du Logiciel, ou une fonctionnalité critique mais susceptible de contournement. Niveau de sévérité moyen (S2).

Anomalie Mineure : désigne toute Anomalie autre que Bloquante ou Majeure. Niveau de sévérité le plus faible (S3).

Assistance : désigne la prestation d'assistance technique ou fonctionnelle au Client. Le Client formule sa demande d'Assistance via la plateforme mise à disposition. L'Assistance fait partie du Support et est activée via les Unités d'œuvre ou les Crédits-temps définies au Devis.

Crédit-temps : désigne une unité de comptabilisation des interventions d'Assistance simples assurées par Kosmos dans le cadre du présent Contrat. Le volume annuel de Crédits-temps dont bénéficie le Client est visé dans le Devis, et intégré dans la redevance de Support. En outre, le Client peut commander des Crédits-temps complémentaires à ceux prévus dans le Devis. Le cas échéant Kosmos adressera au Client un Devis complémentaire.

Evolution : désigne la mise à disposition des Mises à jour et Nouvelles Versions du Logiciel selon la roadmap discrétionnaire de Kosmos, à l'exclusion de toute évolution spécifique. L'Evolution fait partie du Support.

Incident : désigne tout dysfonctionnement, erreur ou bug affectant le fonctionnement du Logiciel. Les Parties instruisent l'Incident afin de déterminer s'il s'agit ou non d'une Anomalie dont la correction relève de la responsabilité de Kosmos dans le cadre du Support.

Logiciel : désigne le logiciel édité par Kosmos et ses éventuelles extensions logicielles, stipulés au Devis. La Maintenance ne s'applique qu'au Logiciel et à ses éventuelles extensions développées ou certifiées par Kosmos, à l'exclusion de tout logiciel tiers et de tout développement ou adaptation spécifique au Client.

Maintenance : désigne la prestation de correction des éventuelles Anomalies affectant le Logiciel (Maintenance corrective). La Maintenance exclut l'installation des corrections et versions du Logiciel, ainsi que toute adaptation spécifique au Client. La Maintenance fait partie du Support.

Mise à jour : désigne toute modification du Logiciel n'entraînant pas de modification substantielle.

Nouvelle Version : désigne toute version du Logiciel comprenant une modification substantielle des fonctionnalités existantes, une ou plusieurs évolution(s) ou nouvelle(s) fonctionnalité(s), et intégrant le cas échéant les Mises à Jour intervenues depuis la version précédente.

Support : désigne le service d'Assistance et de Maintenance objet des présentes Conditions Particulières. Plusieurs formules de Support sont proposées par Kosmos. La formule retenue par le Client est précisée dans le Devis et/ ou Proposition commerciale.

Ticket : désigne le dispositif de suivi (i) d'un Incident signalé à Kosmos ou (ii) d'une demande d'Assistance adressée à Kosmos, via la plateforme mise à disposition du Client.

Unité d'œuvre (UO) : désigne une unité de comptabilisation des interventions d'Assistance de Kosmos. Le volume annuel et le type des Unités d'œuvre dont bénéficie le Client sont visés au Devis, et compris dans la redevance de Support. Le Client peut passer commande d'UO complémentaires s'il a consommé les UO du Devis avant le terme de la période contractuelle. En outre, le Client peut commander des UO supplémentaires à celles prévues dans le Devis et/ou des services spécifiques pour les prestations qui ne relèvent pas du périmètre du Support. Le cas échéant Kosmos adressera au Client un Devis distinct.

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les termes et modalités selon lesquels Kosmos fournit au Client le Support tel que défini aux présentes, incluant des prestations d'Assistance et de Maintenance du Logiciel. Les présentes sont soumises aux Conditions Générales Kosmos, avec lesquelles elles forment le Contrat.

3. COMMANDE

La commande du Support est effectuée conformément aux Conditions Générales. Toutefois, une Proposition Commerciale peut être émise dans laquelle Kosmos apporte des précisions sur le fonctionnement du Support et le périmètre de la Maintenance visée. Le cas échéant, le processus de commande applicable au Devis s'applique à ladite Proposition commerciale, qui prend le premier rang au sein de l'architecture contractuelle une fois signée par le Client et réceptionnée par Kosmos.

4. DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date définie aux Conditions Générales, pour une durée initiale ferme de douze (12) mois. Au terme de la période initiale, le Contrat se renouvelle par tacite reconduction par périodes de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre RAR et moyennant le respect d'un préavis d'au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours.

5. SIGNALEMENTS ET DEMANDES

La plateforme de suivi permet de déposer 24h/24 les signalements d'Incidents ou les demandes d'Assistance. Kosmos s'engage à les prendre en compte aux plages horaires suivantes : du lundi au vendredi de 9h à 17h30 (heure de Paris) sans interruption, hors jours fériés français et hors jours exceptionnels non travaillés chez Kosmos et signalés sur son site web communautaire.

En cas d'Incident, le Client adresse à Kosmos le signalement complet et précis de l'Incident rencontré et des circonstances de sa survenance, exclusivement via la plateforme mise à disposition par Kosmos.

En cas de demande d'Assistance, le Client adresse à Kosmos le contexte précis de sa demande et l'objectif souhaité, exclusivement via la plateforme mise à disposition par Kosmos.

Seuls les Utilisateurs désignés par le Client comme interlocuteurs privilégiés (deux (2) maximum par défaut) et spécialement formés au

fonctionnement et à l'administration du Logiciel sont autorisés à signaler un Incident ou effectuer une demande d'Assistance.

Le signalement des Incidents implique le strict respect par le Client de son obligation de collaboration, telle qu'elle est stipulée aux Conditions Générales. A ce titre, le Client se reporte à la documentation du Logiciel avant tout signalement, et décrit de façon précise et exhaustive les symptômes de l'Incident et les circonstances de sa manifestation. Le Client reconnaît que sa collaboration est essentielle dans la résolution des Anomalies, tout retard ou imprécision de sa part, ainsi que tout défaut de signalement, exonérant Kosmos de sa responsabilité au titre des niveaux de services et/ou plus généralement de la Maintenance.

À compter de la réception du signalement d'un Incident, Kosmos met en œuvre le diagnostic de l'Incident pour définir s'il s'agit d'une Anomalie ou d'un Incident étranger au Logiciel. Seuls les Incidents qualifiés par Kosmos d'Anomalies relèvent de la Maintenance. Pour le reste, le Client peut signaler à Kosmos une demande d'Assistance, ou encore lui demander de soumettre un devis hors Maintenance pour tenter d'intervenir sur l'origine du dysfonctionnement dans la mesure où Kosmos peut intervenir.

6. DESCRIPTION DU SERVICE D'ASSISTANCE

Le Client dispose d'un nombre de Crédit-temps et/ou d'Unités d'œuvre de service stipulé au Devis, pour demander à Kosmos d'intervenir au titre de l'Assistance.

L'Assistance est technique ou fonctionnelle, et peut comprendre selon stipulations du Devis ou de la Proposition commerciale, plusieurs types de prestations :

- i. des prestations simples d'assistance au fonctionnement ou paramétrage du Logiciel et/ou de ses Extensions, d'analyse et spécification d'une demande d'évolution simple ou, à titre exceptionnel, l'analyse d'Incidents non couverts par la Maintenance ;
- ii. des prestations d'assistance technique à la montée de version du Logiciel et/ou de ses Extensions mis à disposition par Kosmos dans le cadre du service de Support. Ce service est limité aux montées de version simples dans le cadre du service de Support. En aucun cas, Kosmos ne se substitue au Client dans la réalisation desdites tâches ;
- iii. des prestations de conseil au Client dans les tâches de développement ou d'intégration fonctionnel ou graphique réalisé par le Client lui-même autour du Logiciel et/ou de ses Extensions. En aucun cas Kosmos ne se substitue au Client dans la réalisation desdites tâches.

Les prestations d'assistance exécutées dans le cadre des Crédit-temps correspondent à des demandes d'Assistance simple du Client (intervention de courte durée correspondant aux types (i) et (ii) décrits ci-dessus).

Dans tous les cas, l'Assistance est exécutée par téléphone ou télémaintenance, et n'est soumise à aucun niveau de service compte tenu du rôle central du Client.

Tout Crédit-temps ou Unité d'œuvre entamé est du. La durée et le nombre de chaque type d'UO et/ou des Crédits-temps sont définis au Devis. Les Crédits-temps et UO ne permettent pas la réalisation de développements spécifiques ou d'évolutions majeures, qui ne relèvent pas du Support et qui peuvent faire l'objet de Devis distincts.

Dès lors qu'un Ticket est ouvert relevant d'une demande d'Assistance, Kosmos peut déclencher l'exécution d'un(e) ou plusieurs Crédits-temps ou UO nécessaires pour exécuter la demande, sans accord préalable du Client. Le Ticket est clos une fois la prestation d'Assistance achevée.

7. DESCRIPTION DU SERVICE DE MAINTENANCE

7.1 Niveaux de service

Kosmos s'engage à corriger ou fournir une solution de contournement des Anomalies affectant le Logiciel dans les délais suivants, calculés sur les seules plages horaires d'intervention stipulées ci-avant, étant précisé que les Anomalies Mineures pourront faire l'objet d'une correction par

mise à disposition d'une Mise à Jour ou Nouvelle Version ultérieure du Logiciel selon la roadmap définie par Kosmos :

Délais	S1	S2
Prise en charge (ou « garantie de temps d'intervention » ou « GTI »)	16 h	32 h
Contournement ou correction de l'Anomalie	4 Jours (objectif 98%)	12 Jours (objectif 95%)

(Rappel : Jours et Horaires ouvrés Kosmos)

La GTI est calculée à partir de la première Heure ouvrée Kosmos suivant le dépôt du signalement sur la plateforme de Kosmos jusqu'à la confirmation par Kosmos de la prise en compte pour analyse du signalement.

Les délais de mise à disposition par Kosmos du contournement ou de la correction courent à compter de l'établissement du diagnostic de l'Anomalie par Kosmos, sous réserve de recevoir du Client toutes les informations nécessaires à la reproduction de l'Anomalie. La fourniture d'une solution de contournement n'exclut pas la fourniture ultérieure d'une correction définitive, mais celle-ci n'est plus soumise aux niveaux de service stipulé aux présentes.

7.2 Modalités de Maintenance

Kosmos exécute la Maintenance par application discrétionnaire des procédures suivantes, en fonction des canaux mis en place entre le Client et Kosmos :

- Suite au signalement d'un Incident par le Client sur la plateforme, Kosmos propose dans les meilleurs délais un échange téléphonique avec l'interlocuteur privilégié désigné par le Client, établit son diagnostic puis adresse au Client les instructions nécessaires à la correction de l'Anomalie, ou, le cas échéant, envoie une version de correction ou une solution de contournement dans l'attente d'une correction définitive, par voie postale ou électronique au choix de Kosmos, accompagnée des instructions d'installation.
- **Télémaintenance** : si le système informatique du Client est éligible, Kosmos peut intervenir à distance en se connectant au système du Client, qui concède à Kosmos toute autorisation à cette fin, pour la durée du Contrat. Le Client communique ainsi tout code d'accès et précaution nécessaire à l'accès distant à son système et au Logiciel installé. Kosmos effectue son diagnostic et met à disposition du Client la correction ou solution de contournement nécessaire, qu'il appartient au Client d'installer lui-même.

Pour bénéficier de la télémaintenance, le Client doit impérativement mettre à disposition de Kosmos un accès sécurisé distant via SSH ou logiciel équivalent, une console sécurisée permettant d'accéder au Logiciel et aux bases de données utiles. Les interventions de télémaintenance sont exécutées dans les plages horaires stipulées à l'article « Signalement des Anomalies » ci-avant. En toute hypothèse, Kosmos n'effectue aucune intervention sur l'environnement de production du Client dans le cadre du Support.

En outre et à sa discrétion, Kosmos pourra proposer une intervention sur le site du Client, notamment si la télémaintenance n'a pas permis de corriger l'Anomalie. Les interventions sur site font l'objet d'un Devis spécifique et ne sont pas comprises dans le Service de Maintenance. Le cas échéant, les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration de Kosmos ne sont pas compris dans la redevance et sont payés par le Client sur présentation des justificatifs, sous 30 jours à compter de la facture de Kosmos.

7.3 Code source

Conformément à l'article L.122-6-1 I. al.2 du Code de propriété intellectuelle, Kosmos se réserve toute intervention sur le code source du Logiciel qui serait nécessaire, le Client s'interdisant et interdisant aux tiers tout accès audit code source (sauf si le Logiciel est mis à disposition par Kosmos dans le cadre d'une licence libre). En outre, en cas de renouvellement des prestations de Maintenance par le Client pour un Logiciel non soumis à une licence libre, et si le Client souhaite confier la Maintenance dudit Logiciel à un tiers-mainteneur, le tiers devra

impérativement être agréé par Kosmos avant toute intervention sur le Logiciel. L'agrément de Kosmos s'entend de la conclusion d'un contrat entre Kosmos et le tiers mainteneur organisant l'accès du tiers-mainteneur au code source du Logiciel, l'éventuelle formation ainsi que la certification des ressources du tiers-mainteneur). Le Client s'engage à ne recourir qu'à des tiers-mainteneur agréés Kosmos et soumis à la législation française, ou le cas échéant à faciliter l'agrément par Kosmos de tout tiers-mainteneur désigné par le Client lui-même, Kosmos et le tiers-mainteneur convenant alors par contrat des conditions d'escalade des Anomalies et d'intervention sur le code source du Logiciel.

7.4 Exclusion de Maintenance

En toute hypothèse, Kosmos ne peut être tenue responsable ni prendre en charge tout Incident, ainsi que toute Anomalie liée à : (i) une utilisation du Logiciel non conforme à sa destination, à sa documentation, au présent Contrat ou aux préconisations de Kosmos ; (ii) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments du système informatique ou réseau du Client ; (iii) un paramétrage de l'environnement informatique ou des postes du Client ; (iv) un refus du Client de collaborer avec Kosmos dans la résolution des Anomalies ; (v) une incompatibilité entre le Logiciel et de nouveaux matériels ou logiciels tiers mis en œuvre par le Client sans validation préalable par Kosmos ; (vi) une contamination du système informatique du Client par un virus informatique ; (vii) un acte de piratage ou une intrusion frauduleuse dans le système informatique du Client ; (viii) et plus généralement à tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage du Client ou d'un tiers, ou détérioration due à un cas de force majeure. En cas de dysfonctionnement du à l'un de ces cas, le Client peut demander à Kosmos une tentative de remise en état sur devis accepté.

En cas de modification de son système informatique par le Client, celui-ci en informe au préalable Kosmos par écrit, dès lors que cette modification est susceptible d'avoir un impact sur le fonctionnement du Logiciel ou l'exécution de la Maintenance. Le cas échéant, Kosmos notifie alors au Client, sous quinze (15) Jours à compter de la réception de l'information du Client, les conséquences techniques ou tarifaires de la Maintenance qui seraient induites par la modification du système du Client. A défaut d'information par le Client, Kosmos dégage toute responsabilité dans l'utilisation du Logiciel et dans l'exécution de sa Maintenance, ce que le Client reconnaît.

7.5 Prestations non comprises dans le Support

Par ailleurs, toute prestation informatique non comprise dans le périmètre du Support de Kosmos peut faire l'objet d'une commande distincte, portant sur des prestations proposées par Kosmos dans un Devis distinct (développement d'évolutions spécifiques client, formation, etc.) et soumise aux Conditions Particulières de Services Informatiques Kosmos.

8. SUIVI DES INTERVENTIONS

Chaque intervention d'Assistance ou de Maintenance fait l'objet d'un Ticket chez Kosmos, qui consigne l'heure de prise en compte du signalement d'un Incident ou de la demande d'Assistance, les explications du Client, les éventuelles corrections effectuées, solutions proposées ou réponses apportées par Kosmos, jusqu'à clôture de l'Anomalie ou de la demande d'Assistance sur la plateforme de suivi. En cas de litige, seuls les logs et enregistrements de Kosmos font foi, ce que le Client reconnaît. Il est rappelé que les niveaux de services (GTI, délais de mise à disposition) précisés ci-avant, ne s'appliquent pas aux demandes d'Assistance.

9. EVOLUTION DU LOGICIEL

Kosmos fournit les Mises à Jour et les Nouvelles Versions du Logiciel selon la roadmap définie par Kosmos. Le Client est libre de procéder ou non à leur installation, mais est informé que le service de Support n'est fourni que pour les versions en cours des Logiciels Kosmos, et pour les seules versions n-1, et les versions qualifiées « LTS » (Long Term Support) par Kosmos. Toute autre version ne peut bénéficier d'aucune Maintenance dans le cadre du Support. Pour les versions qualifiées « LTS », le client peut bénéficier d'un service de Maintenance de la version pendant 3 ans à compter de la date de publication de ladite version par Kosmos sur sa forge communautaire.

Le Client procède lui-même à l'installation des Nouvelles Versions et Mises à Jour qui lui sont adressées par Kosmos par tout moyen que cette dernière estime pertinent. Il appartient au seul Client de faire son affaire des modifications et adaptations qui seraient à effectuer sur son système informatique ou ses logiciels tiers afin d'assurer la compatibilité du Logiciel avec ces éléments tiers.

La Maintenance ne comprend pas d'éventuelles adaptations fonctionnelles ou techniques spécifiques du Logiciel que le Client souhaiterait, ni la mise à niveau des logiciels tiers en cas d'Evolution du Logiciel, ni la mise à niveau du Logiciel en cas d'évolution des logiciels tiers. Toute intervention aux fins de permettre l'interopérabilité du Logiciel avec un logiciel tiers est exclue du périmètre de la Maintenance comme de l'Evolution du Logiciel. Le cas échéant, le Client expose son besoin à Kosmos qui peut émettre un Devis complémentaire pour les opérations, développements ou adaptations en cause, traités dans le cadre de Conditions Particulières de Service distinctes.

10. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie du Support, le Client s'engage à payer la redevance périodique stipulée au Devis. La redevance comprend (i) le prix de la Maintenance et de l'Evolution du Logiciel, et (ii) le nombre de Crédits-temps et/ou d'UO commandé par le Client (sous forme de carnets).

La redevance de Support est facturée annuellement, terme à échoir. Si le Client a consommé l'intégralité des Crédits-temps et/ou des UO d'Assistance commandés avant le terme de la période contractuelle, il peut commander un ou plusieurs carnets de Crédits-temps et/ou d'UO complémentaires aux fins d'Assistance, au tarif applicable à l'époque de sa commande complémentaire. A défaut, il ne bénéficie plus du service d'Assistance jusqu'à nouvelle commande.

Les éventuelles interventions sur site, et les prestations complémentaires sur Devis, sont facturées conformément aux Devis y applicables.

11. RESSOURCES

11.1 Forge

Le Support donne également accès au Client à un ensemble de ressources disponibles sur la forge communautaire Kosmos (documentations techniques, Mises à jour logicielle, etc.). Les règles et ressources de la forge communautaire de Kosmos sont exposées dans la Proposition Commerciale de Kosmos ou sur toute documentation adressée au Client à cette fin. Les conditions d'accès du Client à ces ressources sont sécurisées, et implique le renseignement par le Client des identifiants délivrés par Kosmos. Toute action effectuée sur la forge au moyen des identifiants délivrés au Client est réputée effectuée par le Client. En cas de vol ou de perte de ses identifiants, le Client est tenu d'avertir sans délai Kosmos qui en générera de nouveaux.

Le Client est tenu de signaler à Kosmos tout changement ou fermeture d'identifiants Utilisateurs. Les Utilisateurs du Client identifiés sur la forge communautaire pourront recevoir des messages de Kosmos visant à les informer de la mise à disposition de nouvelles ressources par Kosmos (documentations, Mise à jour du Logiciel, patch de sécurité, etc.). Le Client s'oblige à prendre très régulièrement connaissance des messages adressés par Kosmos sur son site communautaire.

11.2 Plateforme de support au développement

Selon la formule de Support stipulée au Devis, des ressources techniques complémentaires peuvent être mises à disposition du Client, dont une plateforme distante de gestion de configuration et packaging des seuls développements logiciels ou web du Client en lien avec le Logiciel.

La Proposition commerciale indique le cas échéant les caractéristiques de la plateforme mise à disposition ainsi que ses conditions d'utilisation. Il est rappelé que (i) Kosmos ne fait que mettre à disposition la plateforme distante que le Client utilise sous sa seule responsabilité pour accompagner ses seules activités propres de développement, indépendamment des prestations de Kosmos ; (ii) Kosmos peut toutefois fournir une prestation d'Assistance si le Client en passe commande, le Client restant seul responsable de ses développements ; (iii) la mise à disposition de cette plateforme n'est soumise à aucun engagement de

service et notamment aucune garantie d'accès permanent compte tenu des aléas inhérents aux communications électroniques, (iv) la plateforme n'est pas dédiée à la conservation des Données ou codes sources, et Kosmos dégage toute responsabilité en cas de détérioration ou perte des Données ou développements du Client, et (v) le Client se conforme en toute hypothèse aux limitations d'utilisation stipulées aux Conditions Générales.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute correction, Mise à Jour ou Nouvelle Version du Logiciel, fournie par Kosmos au titre de la Maintenance ou de l'Evolution, est soumise aux stipulations de propriété intellectuelle et à la garantie d'éviction stipulées aux Conditions Générales. Elles demeurent la propriété de Kosmos, et le Client bénéficie sur elles du même droit d'utilisation concédé sur le Logiciel par licence séparée.

13. RESILIATION

Conformément aux stipulations des Conditions Générales, le Client peut résilier les présentes Conditions Particulières de Maintenance sans que cela entraîne la résiliation des Conditions Générales et des autres Conditions Particulières en vigueur, notamment la licence par laquelle le Client a acquis un droit d'utilisation du Logiciel. Toutefois, toute demande ultérieure de réactivation de la Maintenance du Logiciel impliquera un coût de mise à niveau qui sera indiqué par Kosmos pour reprendre et assurer la Maintenance du Logiciel.