

## CONTRAT DE MAINTENANCE « EASYRENT »

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA MAINTENANCE DES LOGICIELS PAR WINTERSTEIGER-GROUP SONT PRÉSENTÉES CI-DESSOUS.

### **1. Objet de l'accord**

- a. Cet accord concerne le support et la maintenance du logiciel "Easyrent" ainsi que d'autres logiciels ou produits de base de données nécessaires à des fins opérationnelles, qui sont achetés par le titulaire de la licence auprès de WINTERSTEIGER group.

### **2. Droit du titulaire de la licence**

- a. Le droit du preneur de licence à l'assistance, à la maintenance et à l'entretien des produits logiciels acquis par WINTERSTEIGER-Group est établi par le paiement de la redevance d'assistance/maintenance respectifs à WINTERSTEIGER-Group et se limite à la période sur laquelle se base la redevance d'assistance/maintenance ainsi qu'au produit logiciel sur lequel reposent la redevance d'assistance/de maintenance.

### **3. Étendue des prestations**

- a. WINTERSTEIGER développe le logiciel en termes de qualité, répare les erreurs, veille à son adaptation aux normes et prescriptions juridiques existantes et transmet au preneur de licence les nouvelles versions du logiciel qui en résultent. Cela peut inclure de petites extensions fonctionnelles. WINTERSTEIGER peut intégrer des extensions supplémentaires dans de nouveaux produits logiciels, les contrats déjà conclus ne s'appliquent pas aux nouveaux produits. Les modifications ou adaptations de logiciels spécifiques au client ne font pas l'objet du contrat de maintenance et sont facturées en fonction du temps passé au tarif horaire en vigueur.
- b. WINTERSTEIGER assiste le preneur de licence pendant les heures de bureau habituelles suite aux rapports d'erreur en lui fournissant des suggestions pour le dépannage et la prévention des erreurs. Le preneur de licence dispose d'une hotline qui peut être utilisée dans le cadre de ce contrat de maintenance. Toutes les demandes de renseignements et les travaux qui en résultent sont effectués dans les meilleurs délais, en fonction du calendrier et des ressources disponibles.
- c. Si des parties de programme qui dépendent de connexions de câbles de données en état de fonctionnement ont été installées et que WINTERSTEIGER doit faire face à des dépenses en raison d'une panne ou d'un défaut lié à ces connexions, qui ne relèvent pas de la responsabilité de WINTERSTEIGER, ces dépenses seront facturées au preneur de licence.
- d. Si, dans le cadre du présent contrat de maintenance, des travaux doivent être effectués sur le site du preneur de licence, le temps de travail est couvert par le présent contrat de maintenance, mais les frais de déplacement sont facturés selon les forfaits de déplacement et les taux kilométrique en vigueur. Si une intervention sur site est nécessaire parce que le preneur de licence n'a pas respecté les instructions d'utilisation selon le manuel, le temps de travail est également facturé. WINTERSTEIGER se réserve le droit de facturer au preneur de licence les frais supplémentaires occasionnés en cas de recours injustifié à l'assistance téléphonique en cas de panne, notamment si la panne a été causée par une utilisation non conforme du logiciel ou des composants logiciels (par ex. virus informatiques) par le preneur de licence.
- e. WINTERSTEIGER n'est en mesure d'exécuter le contrat de maintenance dans toute sa portée que si le titulaire de la licence a installé l'équipement approprié pour la maintenance à distance. L'absence d'un tel équipement entraînera des délais d'intervention plus longs

- f. Les prestations suivantes sont explicitement exclues du contrat de maintenance et ne sont pas couvertes :
- i. L'installation et la modification de modules existants et nouveaux, notamment
    - pas de prestations de support pour les modules qui ne sont pas licenciés par le client ou qui ne sont pas couverts par un contrat de maintenance.
    - Développement individuel de la fonctionnalité
  - ii. Maintenance du système, notamment
    - Réparation des pannes dues à des erreurs de composants tiers (matériel, système d'exploitation, logiciels tiers, mise en réseau et communication, etc.)
    - Correction d'erreurs de saisie
    - Effectuer des opérations de défragmentation des disques durs
    - Adaptation de formulaires de tout type (listes et rapports, étiquettes, etc.)
    - les opérations de maintenance de la base de données expressément demandées par le client
    - mise en œuvre et/ou accompagnement des activités de fermeture saisonnière et des inventaires
  - iii. Éducation et formation, notamment
    - Formation de nouveaux collaborateurs à la hotline
    - Initiation à de nouveaux modules, sans formation préalable à leur fonctionnalité

**Ces prestations sont volontiers fournies par nos collaborateurs du support, mais nous devons facturer le travail occasionné au tarif horaire en vigueur pour couvrir nos frais.**

- g. Suppression des prestations suivantes après résiliation du contrat de maintenance du support (Easyrent) :
- i. pas de hotline téléphonique ni d'assistance en cas de questions sur Easyrent
  - ii. pas de mises à jour récentes
  - iii. pas de développement de diverses interfaces (dépôt, gestion des marchandises, guichet automatique,...)
  - iv. pas de développement en fonction des exigences spécifiques du marché et des clients (par ex. adaptation des normes ISO)
  - v. En cas d'assistance, 60,00 EUR sont facturés par tranche de 15 minutes entamée.
  - vi. Possibilités d'extension uniquement en lien avec une nouvelle mise à jour
  - vii. Possibilité de mise à jour :
    - jusqu'à 1 an après la date d'annulation 20% du prix d'achat actuel du logiciel
    - jusqu'à 2 ans après la date d'annulation 40% du prix d'achat actuel du logiciel
    - jusqu'à 3 ans après la date d'annulation 60% du prix d'achat actuel du logiciel
    - à partir de la 4ème année après la date de résiliation, l'ensemble du logiciel doit être acheté.

#### 4. Durée et résiliation

- a. Le service d'assistance (durée de contrat) commence le 01.09. de la première année du contrat. WINTERSTEIGER peut fournir un service d'assistance sur une base volontaire, à condition que l'installation et la mise en service du logiciel aient lieu avant le début de la période contractuelle. Sauf accord contraire explicite, le service d'assistance a une durée minimale d'un (1) an et se prolonge d'un (1) an à chaque fois, sauf s'il est résilié par écrit avec un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours (le 31.08. de chaque année).
- b. Par ailleurs, WINTERSTEIGER et le preneur de licence peuvent résilier un contrat sans préavis pour motif grave si l'autre ne remplit pas ses obligations contractuelles, même après un rappel écrit et la fixation d'un délai supplémentaire raisonnable. Une résiliation est toutefois exclue en cas de manquement insignifiant aux obligations.
- c. La résiliation doit se faire par écrit.

- d. Les clauses contractuelles qui, par leur nature même, ne sont pas soumises à un délai sont également valables au-delà de la fin du contrat et pour les éventuels successeurs légaux

**5. Obligations du preneur de licence (donneur d'ordre)**

- a. Obligation de documentation du preneur de licence : en tant que programme déterminant le chiffre d'affaires, le système Easyrent doit être considéré comme une partie de la comptabilité. Le preneur de licence d'Easyrent est tenu de veiller à la régularité de ses systèmes comptables. Par exemple, l'obligation légale de conservation s'applique également aux données du système Easyrent.
- b. Le preneur de licence d'Easyrent est informé par la présente que l'application de caisse doit être utilisée dans le respect des dispositions pertinentes en matière de transparence et qu'une clôture quotidienne doit être effectuée. La documentation du système de contrôle interne incombe au preneur de licence (garantie de l'application correcte du programme, autorisations d'accès à tous les niveaux du système, incidents inhabituels, preuve de l'application correcte du programme et preuve du traitement concret, accès au système et aux supports de données, mesures pour la saisie complète et correcte des données et leur reproductibilité). Le preneur de licence est responsable de l'attribution soignée des droits d'utilisateur dans Easyrent.
- c. Mise en place du système, développement et mises à jour : par la présente le preneur de licence est informé de son obligation de vérifier en permanence l'adéquation du système utilisé pour couvrir les exigences dues à la nature et à la taille de son entreprise et, le cas échéant, de procéder ou de faire procéder aux adaptations nécessaires.
- d. Protection des informations relatives aux cartes de crédit : Le preneur de licence est responsable de la sécurité des données des informations de carte de crédit enregistrées dans Easyrent. Pour protéger ces données, il convient de respecter les normes de sécurité " PCI DSS " définies par l'Association des émetteurs de cartes de crédit (PCI), qui doivent être respectées en tant que directive en cas de stockage des informations de carte de crédit dans Easyrent. Les données de carte de crédit ne peuvent être enregistrées que si un pare-feu correspondant est installé. Le preneur de licence doit veiller à ce que le pare-feu soit toujours actualisé. Le titulaire de la licence est également tenu de modifier tous les paramètres par défaut des dispositifs liés à la sécurité (mots de passe). Le preneur de licence est informé que, conformément à la norme "PCI DSS", les données de cartes de crédit ne doivent pas être transmises par e-mail sans être cryptées. Le titulaire de la licence est informé que, conformément à la directive "PCI DSS", un logiciel antivirus doit être utilisé sur tous les appareils du réseau du titulaire de la licence. En outre, le preneur de licence doit veiller à ce que les identifiants soient constamment mis à jour. Le preneur de licence est tenu de s'assurer qu'aucune application web n'est exploitée dans le même segment de réseau. Le preneur de licence est informé que, conformément à la norme "PCI DSS", chaque utilisateur ayant accès aux données de cartes de crédit doit être clairement identifiable. L'utilisation d'utilisateurs collectifs est donc interdite. Le preneur de licence est informé qu'il doit empêcher tout accès non autorisé au réseau du preneur de licence conformément à la norme "PCI DSS". Il est notamment fait référence à l'utilisation non cryptée de réseaux locaux sans fil, de prises réseau dans des zones non surveillées ou d'accès à Internet pour les clients. Le preneur de licence est tenu d'utiliser une technologie de détection des intrusions et de vérifier au moins une fois par trimestre, au moyen de tests de pénétration, si la sécurité est garantie. Le preneur de licence est tenu d'informer chaque collaborateur ayant accès au système des points mentionnés pour la protection des informations relatives aux cartes de crédit. Il est recommandé de les regrouper dans une politique de sécurité et de demander à chaque employé d'en confirmer la connaissance.
- e. Protection des données : les données des clients se trouvant sur des supports de données sont traitées de manière strictement confidentielle conformément à la loi sur la protection des données et ne sont pas transmises à des tiers ou laissées pour consultation.

**6. Participation du preneur de licence (donneur d'ordre)**

- a. Le preneur de licence s'engage à sauvegarder ses données et enregistrements stockés sur des supports de données en réalisant des copies et à les mettre si nécessaire à la disposition de WINTERSTEIGER pour consultation et à des fins de diagnostic et d'élimination des erreurs. Le contrôle permanent de la sauvegarde des données incombe au preneur de licence.
- b. WINTERSTEIGER n'est responsable de la récupération des données que dans la mesure où le preneur de licence a pris les mesures habituelles et appropriées pour la sauvegarde des données et s'est assuré que les données et les programmes étaient disponibles sous une forme lisible par machine et pouvaient être reconstitués à un coût raisonnable.
- c. WINTERSTEIGER propose contre rémunération des formations d'utilisateurs qui transmettent les connaissances nécessaires à la manipulation du logiciel. Le preneur de licence évitera, par la formation de son personnel, que WINTERSTEIGER soit sollicité pour des interventions de maintenance alors que seules des erreurs d'utilisation ont été commises. Dans le cas contraire, WINTERSTEIGER est en droit de facturer les frais occasionnés à WINTERSTEIGER et d'augmenter en conséquence la redevance de maintenance.
- d. Les travaux de maintenance et les diagnostics sont généralement effectués par télémaintenance. Le preneur de licence s'engage à laisser son installation sous tension pour le service de maintenance et à laisser le serveur connecté au réseau de communication, dans le cas contraire, les dépenses supplémentaires de WINTERSTEIGER seront facturées au preneur de licence.

**7. Choix de la loi, juridiction compétente, autres**

- a. Les présentes conditions sont exclusivement régies par le droit matériel autrichien, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- b. Pour tout litige éventuel en rapport avec les présentes conditions, il est convenu que le tribunal de 4910 Ried im Innkreis, Autriche, sera seul compétent.
- c. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions ou une disposition dans le cadre d'autres accords sont ou deviennent invalides, la validité de toutes les autres dispositions ou accords n'en est pas affectée. Les clauses invalides ou manquantes doivent être remplacées par des clauses valides se rapprochant le plus possible de l'objectif visé ou, à défaut, par des dispositions légales correspondantes.

**8. Conditions générales et conditions de licence logicielle**

- a. Par ailleurs, les conditions générales de vente et de livraison ainsi que les conditions de licence de logiciel de WINTERSTEIGER-GROUP s'appliquent.
- b. Les CGV et les conditions de licence logicielle peuvent être téléchargées par tous les licenciés sur <http://www.WINTERSTEIGER.com/AGB>.

Ried im Innkreis, février 2024

WINTERSTEIGER-GROUP