

CONDITIONS GENERALES DE LICENCE OFFRE CENTREON IMP UTILISATION SUR SITE PAR ABONNEMENT

Les présentes conditions générales de licence d'utilisation sur site par abonnement (les "Conditions Générales") ont pour objet de définir les clauses applicables aux logiciels et services fournis par CENTREON SOFTWARE SYSTEMS FRANCE, société par actions simplifiée, au capital de 10.000 EUR, immatriculée sous le numéro 842 894 743 RCS Paris, dont le siège social est 46/52 rue Albert, 75013 Paris, dont le numéro SIRET est 842 894 743 00017 et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR68842894743 (ci-après « **CENTREON** ») au client contractant pour ses besoins professionnels (ci-après l'« **Utilisateur** »).

CENTREON et l'Utilisateur sont ci-après collectivement dénommés les « **Parties** » et individuellement une « **Partie** ».

1. OBJET ET DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles CENTREON concède à l'Utilisateur une licence d'utilisation sur site par abonnement des Produits (tel que ce terme est défini ci-après) commandés par l'Utilisateur, à l'exclusion du progiciel Centreon, Open Source et gratuit, diffusé par CENTREON sous licence GPL v2 ou Apache.

Les Produits commandés par l'Utilisateur, objet de la présente licence, permettent d'étendre l'usage du progiciel Centreon et offrent de nouvelles fonctionnalités. Leur utilisation requière l'usage du progiciel Centreon.

Les Conditions Générales ne s'appliquent qu'aux Produits commandés dans le cadre de l'offre IMP. Cette offre n'est pas limitative et l'Utilisateur peut souscrire à tout moment une licence pour d'autres Produits et/ou étendre son niveau de support dans le cadre d'autres accords contractuels.

Les Conditions Générales expriment l'intégralité des droits et obligations des Parties relativement à son objet. Il annule et remplace tout document préalablement échangé entre les Parties relativement à son objet. Les Parties conviennent expressément que les données enregistrées par CENTREON constituent la preuve de l'ensemble des opérations commerciales conclues entre elles.

2. DEFINITIONS

« **Code source** » désigne la liste des instructions composant le Produit ainsi que la Documentation afférente, permettant de comprendre comment le Produit a été conçu, incluant notamment les algorithmes, les organigrammes et la description de la structure du Produit et de ses procédures élémentaires, ainsi que la syntaxe du langage utilisé, dans la mesure où celui-ci n'est pas notoire. Ce terme désigne en outre les procédures permettant de re-générer et d'installer une version exécutable et/ou packagée du Produit. Le Code source de certains Produits (à l'exception du progiciel Centreon, diffusé par CENTREON sous licence GPL v2 ou Apache dont l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance) n'est pas accessible aux Utilisateurs.

« **Documentation** » désigne les guides et manuels d'utilisation et tout autre document relatif aux Produits, quel que soit leur support, fournis à l'Utilisateur avec les Produits décrivant les fonctionnalités et consignes d'utilisation et nécessaires à leur utilisation.

« **Produit(s)** » désigne le logiciel(s) d'ordinateur développé(s) par CENTREON, y compris les adaptations, évolutions et mises à jour, le cas échéant, ainsi que la Documentation afférente dont CENTREON accorde à l'Utilisateur une licence d'utilisation sur site pour la durée de l'abonnement. Les Produits incluent et nécessitent l'utilisation du progiciel Centreon, diffusé par CENTREON sous licence GPL v2 ou Apache, dont l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance.

« **Matériel** » désigne le système informatique de l'Utilisateur, comportant les serveurs et les connexions réseaux nécessaires au bon fonctionnement des Produits.

« **CEIP** » ou « **Customer Experience Improvement Program** » désigne le programme d'amélioration continue de l'expérience utilisateur de CENTREON.

Vous pouvez consulter ceip.centreon.com pour obtenir des détails additionnels.

3. OBLIGATIONS DES PARTIES

3.1 Obligations communes

Les Parties s'engagent à coopérer de bonne foi et à faciliter l'exécution de leurs obligations respectives. Les Parties s'engagent par conséquent à collaborer étroitement, activement et régulièrement et, à ce titre, à se communiquer toute information nécessaire.

3.2 Obligations de CENTREON

CENTREON s'engage à livrer les Produits, conformément aux termes des Conditions Générales. La livraison est matérialisée par la fourniture par CENTREON à l'Utilisateur sur support numérique d'une clé d'activation (jeton) des Produits pour la durée de l'abonnement.

CENTREON s'efforce d'assurer la disponibilité de ses serveurs pour permettre l'authentification de l'Utilisateur et la fourniture des Produits, du support technique et des mises à jour, sous réserve des périodes de maintenance.

3.3 Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur est seul responsable du choix des Produits, de l'adéquation des Produits à ses besoins et de la compatibilité du Produit avec son système informatique. L'Utilisateur a la responsabilité de définir et, le cas échéant, d'effectuer le paramétrage des Produits conformément à ses besoins et processus internes. CENTREON ne peut garantir l'aptitude des Produits à satisfaire les objectifs propres de l'Utilisateur, ni qu'ils soient adaptés à ses besoins spécifiques ou aptes aux opérations d'intégration et de personnalisation envisagées par l'Utilisateur. Dès lors, l'Utilisateur reconnaît qu'il est de sa responsabilité de s'assurer, le cas échéant, avec l'assistance d'un tiers expert, de l'adéquation des Produits à ses besoins et de vérifier que les Produits permettront de remplir ses objectifs propres (notamment le paramétrage de ses ressources informatiques en s'appuyant sur les ressources documentaires fournies par les éditeurs et constructeurs afin de les rendre compatible avec les Produits).

Pour permettre à CENTREON d'exécuter ses obligations, l'Utilisateur s'engage à remplir les obligations lui incombant, notamment à :

- S'assurer que ses serveurs peuvent se connecter au serveur d'authentification de CENTREON ;
- Respecter les termes des Conditions Générales ;
- Procéder à toutes les sauvegardes nécessaires des données, fichiers, programmes et autres informations de nature à assurer leur sécurité, afin d'éviter toute perte et le cas échéant, permettre une récupération sans délai des éléments affectés, et à ce titre à mettre en œuvre des procédures de sauvegarde suivant une périodicité quotidienne, et à vérifier la lisibilité des supports ;
- S'assurer, le cas échéant, contre toutes les conséquences d'une perte éventuelle de données, fichiers, programmes et autres informations ;
- Mettre en œuvre l'ensemble des recommandations de CENTREON relatives à l'utilisation des Produits.

4. LICENCE

Sous réserve du complet paiement du prix de l'abonnement par l'Utilisateur, CENTREON, titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les Produits et leurs Documentation, concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible, non transmissible, pour ses besoins internes sur site et selon un usage conforme à sa Documentation et sa destination.

Ce droit d'utilisation ne pourra s'exercer que sous les limites et dans les conditions suivantes :

- L'Utilisateur s'engage à n'utiliser les Produits que sur le site et sur les serveurs authentifiés par CENTREON ;
- L'Utilisateur déclare être informé que les Produits comportent un système de clé logique. CENTREON fournit à l'Utilisateur une clé d'activation (jeton) pour la durée de son abonnement lui permettant d'installer et d'utiliser les Produits sur site ;

- A l'exception d'une copie des Produits à des fins de sauvegarde, l'Utilisateur n'est pas autorisé à reproduire les Produits, sans accord préalable écrit de CENTREON ;
- CENTREON se réserve le droit de corriger les défauts des Produits. En conséquence, l'Utilisateur s'interdit de procéder à toute intervention sur les Produits aux fins de correction, sans accord préalable écrit de CENTREON ;
- L'Utilisateur a la faculté d'observer, d'étudier et de tester les Produits dans les limites des dispositions légales applicables, étant précisé que l'Utilisateur a l'obligation d'informer CENTREON par lettre recommandée avec accusé de réception de son intention de décompiler les Produits à des fins d'interopérabilité afin de permettre à CENTREON d'apprécier de la légitimité de cette demande et, le cas échéant, de lui fournir les informations nécessaires, telles que visées à l'article L.122-6 du Code de la Propriété Intellectuelle.

L'Utilisateur s'engage à respecter et à faire respecter par ses préposés les droits de propriété intellectuelle de CENTREON, notamment sur les Produits, les marques et les logos appartenant à CENTREON.

L'Utilisateur s'oblige en outre à respecter et faire respecter par ses préposés les mentions de propriété figurant sur les Produits et la Documentation.

5. INSTALLATION

L'Utilisateur est informé que l'installation et l'utilisation des Produits supposent que son système informatique soit conforme aux prérequis techniques définis dans la Documentation et que ses serveurs puissent se connecter au serveur d'authentification de CENTREON.

L'Utilisateur est informé que les Produits comportent un système de clé d'activation (jeton) pour la durée de l'abonnement propre au serveur de l'Utilisateur. L'installation s'effectue automatiquement via le serveur d'authentification de CENTREON. L'Utilisateur n'est pas autorisé à utiliser les Produits sans la clé d'activation (jeton). Ce système empêche l'utilisation des Produits sur tout autre serveur. En conséquence, si l'Utilisateur souhaite transférer les Produits d'un serveur à un autre, il doit en informer CENTREON en effectuant en ligne une demande d'une nouvelle clé d'activation (jeton). Dans ce cas, l'Utilisateur s'engage à désinstaller les Produits dans un délai de deux (2) semaines en cas de réinstallation sur un autre serveur.

Les Produits sont fournis à l'Utilisateur sur support numérique via le web.

Pour permettre à l'Utilisateur d'utiliser les Produits, CENTREON lui fournit :

- Une clé d'activation (jeton) pour la durée de son abonnement lui permettant d'installer et d'utiliser les Produits sur site sur ses serveurs authentifiés ;
- Les différents programmes constituant les Produits sous une forme exécutable dans l'environnement d'exploitation, conformément à la Documentation ;
- La Documentation sous format électronique.

L'Utilisateur s'engage à procéder au paramétrage des Produits, à ses frais et sous sa responsabilité, dans le respect des instructions d'installation figurant dans la Documentation fournie par CENTREON.

Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer qu'il a reçu, ainsi que ses préposés, la formation nécessaire à l'utilisation correcte du Produit.

6. SUPPORT TECHNIQUE

Dans le cadre de la licence sur site par abonnement en ligne, CENTREON fournit à l'Utilisateur un premier niveau de support technique et d'assistance sur les Produits. Le support technique est fourni email et sans garantie de temps de résolution.

Toute prestation non expressément incluse doit faire l'objet d'une rémunération complémentaire. L'Utilisateur peut étendre à tout moment son niveau de support en souscrivant un contrat de support et de service distinct.

Le support technique englobe l'assistance à la correction d'erreurs, ainsi que des conseils d'installation et de configuration de base par le biais d'un accès à des tutoriels, à la base de connaissance en ligne CENTREON et à un

canal de communication dédié via les outils de suivi des incidents permettant à l'Utilisateur de soumettre ces questions et de suivre la réponse apportée.

Le support technique consiste pour CENTREON à répondre à ces questions et à fournir un niveau raisonnable d'assistance à l'Utilisateur par voie électronique concernant l'utilisation des Produits dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le support technique est conditionné au respect des prérequis éventuels des Produits.

7. MISES À JOUR

Pendant la durée de son abonnement, l'Utilisateur bénéficie des mises à jour, améliorations et modifications des Produits pour les versions supportées des Produits.

CENTREON apporte à l'Utilisateur un maximum d'informations concernant la portée des mises à jour, qu'elles soient mineures ou majeures, ainsi que sur la nature des modifications apportées.

CENTREON peut, à titre exceptionnel, demander d'installer impérativement une mise à jour si cette mise à jour est critique, à l'exclusion des mises à jour assortie d'un coût supplémentaire. L'installation des mises à jour est effectuée par l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé que l'installation d'une mise à jour peut entraîner une incompatibilité avec certains produits tiers.

Sous réserve du complet paiement du prix de l'abonnement, CENTREON concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation sur toutes mises à jour des Produits dans les mêmes conditions que celles définies ci-avant.

8. CONDITIONS FINANCIERES

Le prix de l'abonnement varie en fonction de sa durée. Le prix de l'abonnement est payable en ligne lors de la commande. Dans ce cas, la facture est accessible en ligne depuis le compte utilisateur.

Le cas échéant, le prix de l'abonnement est facturé à l'Utilisateur à l'adresse fournie à CENTREON. Dans ce cas, la facture doit être réglée dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission, nette et sans escompte terme à échoir.

Le prix de l'abonnement est facturé en Euros, les risques de taux de change étant supportés par l'Utilisateur. Tous les prix s'entendent hors taxes (y compris en cas de retenue à la source), les taxes étant supportées par l'Utilisateur. Les taxes appliquées sont celles prévues par la réglementation en vigueur et, au cas où celles-ci seraient modifiées, les variations de prix qui en résulteraient prendraient effet dès le jour de leur mise en application. Le prix TTC est indiqué sur la facture correspondante.

9. AUDIT

Pendant la durée de l'abonnement et pendant une période de douze (12) mois à compter de son expiration ou de sa résiliation pour quelque cause que ce soit, CENTREON a le droit, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours, de contrôler ou de faire contrôler par un tiers la représentant, à ses frais et annuellement, le respect des termes de la licence d'utilisation. Dans ce cas, l'audit est effectué dans les locaux de l'Utilisateur pendant les heures ouvrables normales et de manière qu'il n'en résulte pas une gêne excessive pour les activités de l'Utilisateur.

Dans l'hypothèse où cet audit révélerait une utilisation des Produits au-delà du périmètre d'utilisation défini, CENTREON facturera à l'Utilisateur une extension de licence correspondant à l'écart entre le droit acquis par l'Utilisateur et son utilisation effective des Produits au prix public en vigueur. L'Utilisateur remboursera en outre à CENTREON les frais d'audit sur présentation des justificatifs.

Le paiement de l'extension de licence par l'Utilisateur entraîne la modification automatique du périmètre de licence, le cas échéant.

10. GARANTIE

CENTREON garantit que les Produits sont conformes à leur Documentation. Pendant la durée de l'abonnement ou pour une durée maximum de trois

(3) mois à compter de livraison des Produits, CENTREON s'engage à corriger les défauts reproductibles des Produits.

Au-delà de cette période de garantie, tout défaut imputable aux Produits est pris en charge par CENTREON pendant la durée de l'abonnement dans le cadre du support technique fourni et des mises à jour fournies, tels que décrits ci-dessus. L'Utilisateur peut étendre à tout moment son niveau de support en souscrivant un contrat de support et de service distinct.

CENTREON garantit l'Utilisateur contre toute action en contrefaçon qu'un tiers pourrait intenter à l'encontre de l'Utilisateur et fondée sur le fait que les Produits porteraient atteinte à ses droits de propriété intellectuelle.

A ce titre, CENTREON prendra à sa charge tous dommages et intérêts auxquels pourrait être condamné l'Utilisateur par une décision de justice devenue définitive et ayant pour base exclusive la démonstration d'une telle contrefaçon.

Cette garantie est soumise aux conditions expresses suivantes :

- que l'Utilisateur ait avisé CENTREON sans délai et par écrit, de l'action en contrefaçon ou de la déclaration ayant précédé cette action ;
- que CENTREON ait la direction de l'action et toute liberté pour transiger ;
- que l'Utilisateur fournisse toutes les informations, tous les éléments en sa possession et toute l'assistance nécessaires à CENTREON pour lui permettre de mener à bien sa défense ;
- que la prétendue contrefaçon n'ait pu être évitée par l'installation et l'utilisation par l'Utilisateur d'une mise à jour du Produit fournie par CENTREON.

Dans l'hypothèse d'une interdiction d'utilisation du Produit, CENTREON s'efforcera à son choix et à ses frais :

- soit d'obtenir le droit pour l'Utilisateur de poursuivre l'utilisation du Produit contrefaisant;
- soit de remplacer celui-ci par un logiciel ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon ;
- soit de modifier le Produit contrefaisant de façon à éviter ladite contrefaçon ;
- soit de rembourser à l'Utilisateur le prix perçu correspondant au Produit contrefaisant.

Les stipulations précédentes fixent les seuls recours dont dispose l'Utilisateur et les limites de la garantie de CENTREON en matière de contrefaçon.

11. DUREE ET RESILIATION

L'abonnement est souscrit pour une durée ferme limitée de 1 mois ou 12 mois après enregistrement de la commande et à compter de la livraison des Produits. L'abonnement se renouvelle ensuite automatiquement pour des périodes successives équivalentes sauf si l'Utilisateur annule sa souscription depuis son compte utilisateur. Si l'Utilisateur souscrit un nouvel abonnement pour une durée au-delà de la durée ferme limitée initiale, l'Utilisateur peut en demander la résiliation à tout moment avant le terme de la durée ferme limitée initiale.

Le cas échéant, l'abonnement prend fin à son terme, sauf résiliation dans les conditions définies ci-après. L'abonnement non consommé n'ouvre pas droit à remboursement.

Dans tous les cas, l'activation des Produits s'effectue dès l'enregistrement de la commande et à compter de la livraison des produits.

Dans le cadre des opérations de contrôle, d'activation et de désactivation des Produits, l'Utilisateur doit s'assurer que ses serveurs puissent se connecter au serveur d'authentification de CENTREON.

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement, l'autre Partie pourra résilier l'abonnement immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours à compter de la réception de la notification par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation, l'Utilisateur reste tenu du paiement de toutes sommes dues jusqu'à la date d'effet de la résiliation, et plus généralement, du paiement de toutes factures dues à CENTREON et restées impayées, nonobstant la prise d'effet de la résiliation.

A l'expiration de l'abonnement ou en cas de résiliation, l'Utilisateur peut continuer d'utiliser le logiciel Centreon, tel qu'enrichi et mis à jour pendant la durée de l'abonnement, à l'exception de l'outil d'auto-découverte permettant la détection automatique des ressources cibles de la supervision. A l'expiration de l'abonnement ou en cas de résiliation, l'Utilisateur ne bénéficie plus du support technique et des mises à jour sur les Produits.

A l'expiration de l'abonnement ou en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit, le présent contrat est automatiquement et de plein droit résilié.

12. CONFIDENTIALITE

Sont considérées comme confidentielles toutes les informations communiquées par une Partie à l'autre ou auxquelles une Partie a accès de quelque nature que ce soit (techniques, financières, juridiques, commerciales, stratégiques, informatiques, etc.) transmises soit sous forme matérielle (contenues à l'intérieur d'un support physique, quelle qu'en soit la forme ou la nature) ou immatérielle (oralement, moyens électroniques ou audiovisuels, etc.).

Sont notamment réputées confidentielles toutes les informations relatives aux Produits, à la Documentation, aux propositions commerciales de CENTREON ainsi qu'aux stratégies commerciales et processus métiers de l'une ou l'autre Partie.

Les Parties sont tenues de préserver le caractère confidentiel desdites informations en prenant au moins les mêmes dispositions que celles qu'elles prennent habituellement pour protéger leurs propres informations confidentielles de nature analogue et devront faire respecter à l'ensemble de leur personnel, quel que soit leur statut, la même obligation de secret et de confidentialité pour l'ensemble des informations visées ci-dessus.

De manière expresse, les Parties conviennent que ne seront pas considérées comme confidentielles :

- les informations tombées dans le domaine public par une voie autre que le non-respect de l'engagement de confidentialité ;
- les informations précédemment connues de la Partie réceptrice qui ne sont pas soumises à une obligation de confidentialité ;
- les informations obtenues de manière licite auprès d'un tiers ou de manière indépendante.

Les dispositions du présent article demeureront en vigueur pendant toute la durée de l'abonnement et cinq (5) ans à compter de son expiration ou résiliation pour quelque cause que ce soit.

Dans le cadre de l'utilisation des Produits CENTREON, CENTREON utilise un système de télémétrie collectant des données anonymes et à caractère non-personnel concernant l'utilisation des serveurs et des statistiques d'usage de la suite logicielle afin de les intégrer à son programme d'amélioration de l'expérience utilisateur (programme CEIP). Ces informations sont utilisées à seule fin d'améliorer l'expérience utilisateur et pour aucune autre utilisation. Vous pouvez consulter ceip.centreon.com pour obtenir des détails additionnels.

13. REFERENCE COMMERCIALE

L'Utilisateur autorise CENTREON à le citer à titre de référence dans ses présentations et propositions commerciales ainsi que sur sa documentation commerciale et son site internet. Tout autre type de communication devra faire l'objet d'un accord préalable écrit de l'Utilisateur.

14. FORCE MAJEURE

CENTREON ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables dus à un cas de force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, une grève interne ou de tiers, toute destruction pour quelque cause que ce soit, totale ou partielle des locaux et installations de CENTREON, toute décision gouvernementale, toute difficulté d'approvisionnement ou perturbations des réseaux routiers, toute perturbation de fourniture d'énergie ou des réseaux de communication dont dépend CENTREON, et plus généralement, tout évènement fortuit d'origine humaine ou naturelle empêchant ou réduisant les possibilités d'exécution par CENTREON de ses obligations contractuelles.

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'abonnement, à l'exception de l'obligation pour l'Utilisateur de payer les sommes dues jusqu'au jour de la survenance du cas de force majeure.

Si un cas de force majeure se poursuit au-delà d'une durée d'un (1) mois, l'abonnement peut être résilié immédiatement et de plein droit, sans formalités judiciaires, par l'une ou l'autre des Parties, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

15. DISPOSITIONS GENERALES

Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales, ou une partie d'entre elles, est nulle au regard d'un règlement, d'une loi en vigueur ou à la suite d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité des Conditions Générales, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'ait pas exigé, temporairement ou définitivement, l'application d'une stipulation des Conditions Générales ne pourra être considéré comme une renonciation aux droits détenus par cette Partie.

Tout échange de courrier postal ou électronique entre les Parties ne peut modifier les Conditions Générales. Toute modification doit faire l'objet d'un avenant signé des Parties.

L'Utilisateur ne peut céder la présente licence, ni tout ou partie des droits et obligations qui en découlent, sans l'accord préalable écrit de CENTREON.

CENTREON se réserve le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations à tout cessionnaire de son choix.

16. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les Conditions Générales sont régies par la loi française.

TOUTE DIFFICULTE RELATIVE A LA VALIDITE, L'INTERPRETATION OU A L'EXECUTION DE LA PRESENTE LICENCE QUI N'AURAIT PU FAIRE L'OBJET D'UN ACCORD AMIABLE RELEVE DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE PARIS, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.