

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE DES PROGICIELS SAGE

Les présentes Conditions Générales (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent entre la société Sage Software, SARL au capital de 13 100 000 DHS, immatriculée au Registre du Commerce sous le n° 171785, dont le Siège social est situé à Tour Crystal 1 niveau 9 – Boulevard Sidi Mohammed Ben Abdellah Marina, Casablanca (ci-après dénommée « Sage ») et le client (ci-après le « Client »), ayant signé le Devis qui intègre les Conditions Générales par référence, ce que le Client reconnaît expressément.

### AVERTISSEMENT

**Sage s'engage à mettre à la disposition du Client l'ensemble des informations nécessaires et utiles à la conclusion des Conditions Générales.**

**La description des offres Sage Maroc est librement accessible en ligne sur le site [www.sage.ma](http://www.sage.ma) ou sur simple demande écrite du Client à Sage.**

**Dans l'hypothèse d'une insuffisance des informations disponibles en ligne, eu égard à la nature du projet du Client, Sage s'engage à apporter au Client toute information complémentaire utile à la bonne compréhension des produits et services proposés par Sage.**

**Le degré d'information précontractuelle apporté par Sage s'entend dans la limite de sa connaissance du projet du Client, ainsi que de son infrastructure informatique et de l'exactitude des informations communiquées par le Client à Sage dans le cadre de l'expression de son besoin.**

**A défaut de mention contraire, les informations fournies par Sage au Client ont une portée générale et sont limitées à ce que les clients de Sage souhaitent de manière générale pour une situation analogue à celle du Client.**

**Par conséquent, le Client reconnaît avoir choisi le Progiciel au regard des informations précontractuelles portées à sa connaissance par Sage et qu'il reconnaît avoir reçues.**

### PREAMBULE

Les droits d'utilisation et/ou les services d'assistance des Progiciels Sage sont régis par les Conditions Générales. Le Client reconnaît avoir préalablement pris connaissance des Conditions Générales disponibles à la date de la validation du Devis, de la conclusion ou du renouvellement des présentes.

Sage se réserve le droit de mettre à jour les Conditions Générales et s'engage à en informer le Client par tout moyen. La poursuite de l'utilisation des Progiciels et/ou le recours aux services de l'assistance Sage postérieurement à la notification par Sage de la modification des présentes présume(nt) l'acceptation sans réserve du Client des nouvelles Conditions Générales ainsi notifiées.

La version la plus récente des Conditions Générales peut être consultée librement par le Client à tout moment *sur* [www.sage.ma](http://www.sage.ma), rubrique « Conditions Générales ».

### ARTICLE 1 : DEFINITIONS

« **Affilié** » désigne toute entité Contrôlée par le Client (pour les besoins de cette définition, le terme « Contrôle » désigne, relativement à une société, la détention, directe ou indirecte, d'une fraction du capital lui conférant la majorité (soit 50% + 1 voix) des droits de vote dans les assemblées générales de cette société).

« **Adaptations** » désigne un groupe de prestations réalisé par Sage ou tout tiers choisi par le Client composé de la réalisation de développements spécifiques et/ou d'interfaces et/ou de la personnalisation d'éditions, effectuées au titre d'un contrat de prestations distinct.

« **Anomalie** » désigne un dysfonctionnement du Progiciel reproductible par Sage, empêchant son utilisation conformément à la Documentation.



« **Anomalie Bloquante** » désigne une Anomalie rendant impossible pour l'ensemble des utilisateurs l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel. Une Anomalie Bloquante corrigée via une solution de contournement est qualifiée d'Anomalie Majeure.

« **Anomalie Majeure** » désigne une Anomalie provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel. Une Anomalie Majeure corrigée via une solution de contournement est qualifiée d'Anomalie Mineure.

« **Anomalie Mineure** » désigne une Anomalie qui n'est qualifiée ni d'Anomalie Bloquante, ni d'Anomalie Majeure.

« **Devis** » désigne tout devis édité par Sage et dûment signé par le Client.

« **Documentation** » désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du Progiciel. Elle est disponible dans le Progiciel ou sur simple demande écrite du Client à Sage, au format papier ou électronique à la convenance de Sage et en langue française ou anglaise.

« **Force Majeure** » a le sens qui lui est donné à l'article 269 du Dahir des Obligations et des Contrats. Seront également considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux marocains, les cas suivants : grève totale ou partielle, blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, guerre.

« **Mode de commercialisation** » : désigne les différents modes de commercialisation des Progiciels de Sage. Le mode de commercialisation disponible pour chaque Progiciel est librement choisi par Sage dans le cadre de la construction de ses offres.

« **Progiciel(s)** » désigne(nt) le(s) progiciel(s), sous forme de code objet, commercialisés par Sage et sa (leurs) Documentation(s) associée(s) et pour lesquels un droit d'utilisation est concédé au Client au titre des présentes.

« **Site** » désigne le lieu d'installation du Progiciel. Ce Site peut être différent du ou des sites dans lesquels se trouvent les utilisateurs.

« **Services connectés** » désignent les services en ligne auxquels le Client peut souscrire de manière optionnelle pour un usage associé au Progiciel.

## ARTICLE 2 : **OBJET**

Les Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles le Client est autorisé à utiliser les Progiciels et éventuellement à accéder aux services d'assistance et/ou de maintenance associés dans la limite des droits acquis par le Client conformément aux conditions des présentes.

## ARTICLE 3 : **DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les Conditions Générales sont formées, entre Sage et le Client, par les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Tout avenant éventuellement signé entre les Parties et ayant pour objet d'amender un ou plusieurs documents contractuels,
- Le corps des Conditions Générales,
- Annexe 1 « Description des Services d'Assistance et de maintenance des Progiciels Sage »,
- Le Devis,
- La Documentation.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Aucune annotation manuscrite du Client sur le Devis ou sur tout autre document contractuel n'aura de valeur entre les Parties sauf accord écrit de Sage sur ladite modification ou mention.

#### ARTICLE 4 : ETENDUE DES DROITS D'UTILISATION

Les droits d'utilisation concédés au Client sont ceux strictement décrits ci-après.

Le Client dispose d'un droit personnel d'utilisation du Progiciel, non-exclusif et non-transférable.

Le droit d'utilisation est concédé exclusivement sous forme de code objet pour ses besoins de fonctionnement internes et ceux de ses Affiliés dans la limite des droits acquis tels qu'indiqués dans le Devis. Nonobstant ce qui précède, une licence concédée à un client exerçant la profession d'Expert-Comptable peut être utilisée au profit de ses propres clients.

Il est entendu qu'au titre des présentes, un expert-comptable s'entend au sens du Dahir n°1-92-139 réglementant la profession d'expert-comptable et instituant un ordre des experts comptables en date du 8 janvier 1993 comme étant :

- toute personne inscrite à l'Ordre des experts comptables qui fait profession habituelle de réviser, d'apprécier et d'organiser les comptabilités des entreprises et organismes auxquels elle n'est pas liée par un contrat de travail ; et
- toute personne non inscrite à l'Ordre des experts comptables titulaire du diplôme national d'expertise comptable ou d'un diplôme étranger reconnu équivalent par l'administration.

Le Progiciel pourra être utilisé en mode « multi-sociétés ». A ce titre, les Affiliés bénéficient d'un droit de connexion à distance du Progiciel, à l'exclusion de tout autre droit d'utilisation du Progiciel.

Le Client demeure l'unique titulaire de la licence objet des présentes. Le Client se porte fort du respect des termes des Conditions Générales par les Affiliés et devra porter le contenu à leur connaissance préalablement à toute utilisation du Progiciel.

En tout état de cause, le Progiciel ne doit faire l'objet que d'une seule et unique installation sur le Site convenu entre les Parties. Les Affiliés ne peuvent en aucun cas installer le Progiciel sur un de leurs sites ou environnements.

Par dérogation à ce qui précède, le droit d'utiliser le Progiciel pourra être étendu à un ou plusieurs autres matériels ou sites limitativement énumérés sous réserve de l'accord écrit et préalable de Sage et ce, en contrepartie du paiement d'une redevance complémentaire de licence calculée au prix en vigueur chez Sage au jour de la signature du Devis correspondant.

Le Client est autorisé à faire et à mémoriser une copie de sauvegarde unique du Progiciel à des fins de sécurité et à la conserver sur le Site,

Toute copie de sauvegarde effectuée dans des conditions autres que celles prévues à l'article 21 de la Loi n°2-00 requiert l'autorisation préalable de SAGE et devra mentionner toutes les réserves de propriété indiquées dans le Progiciel.

Le Client devra fournir à Sage une déclaration sur l'honneur comprenant la liste des Affiliés, concomitamment à la contractualisation puis à chaque reconduction des Conditions Générales. Le Client accepte et reconnaît que toute société tierce perdant son statut d'Affilié ne sera plus autorisée à utiliser le Progiciel au titre des présentes. La perte du statut d'Affilié devra être notifiée à Sage dans les plus brefs délais. Les droits ainsi libérés pourront profiter au Client ou aux Affiliés restants, le cas échéant.

En cas de non-utilisation par le Client ou un Affilié de l'ensemble des droits acquis au titre des présentes et tels que définis dans le Devis, le Client est informé que Sage ne procédera à aucune révision du montant de la redevance de licence et le cas échéant de la maintenance associée.

SAGE se réserve, à titre exclusif, le droit de corriger les Anomalies du Progiciel.

Dans le cas où le Client souhaiterait procéder à la décompilation du Progiciel dans un but sous réserve du respect des dispositions de l'article 21 du Dahir n°1-00-20 portant promulgation de la loi n°2-00 relative aux droits d'auteur et droits voisins (la **Loi n°2-00**) d'interopérabilité, les Parties conviendront ensemble et préalablement des modalités d'exécution de la prestation.

Tout élément du Progiciel qui serait inclus dans un ensemble logiciel distinct reste assujéti aux dispositions des Conditions Générales.

Le Client est autorisé à héberger le Progiciel auprès du prestataire informatique de son choix à ses risques et périls. Sage ne pourra être tenue responsable des éventuelles conséquences de l'hébergement auprès du tiers.

En tout état de cause, le Progiciel doit être utilisé :

- conformément aux stipulations des documents contractuels listés à l'article 3 ci-dessus ;
- pour les seuls besoins du Client ou de ses Affiliés le cas échéant, à l'exclusion de tout tiers ;
- sur une configuration agréée conformément aux dispositions de la Documentation et pour un Site donné ;
- dans la limite des droits acquis tels que ceux-ci sont définis dans le Devis ;
- à titre exceptionnel et provisoire et aux risques et périls du Client sur un autre Site ou sur un autre matériel, uniquement dans le cadre des procédures de secours.

Toute utilisation du Progiciel en dehors des hypothèses visées ci-dessus constitue une atteinte aux droits d'exploitation du Progiciel.

#### **ARTICLE 5 : ASSISTANCE**

Dans le cadre d'un droit d'utilisation concédé en Mode de Commercialisation DEL/DUA ou DSU, le Client bénéficie en sus de son droit d'utilisation sur le Progiciel, des prestations d'assistance et de maintenance dont la description est prévue en Annexe 1 des présentes.

Le Client reconnaît avoir été dûment informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit d'assistance et de maintenance de la part de Sage sur le Progiciel au titre du Mode de Commercialisation Licence. Toutefois, le Client est libre de souscrire indépendamment des présentes à un service de maintenance dont les conditions sont celles décrites à l'Annexe 1 des présentes.

#### **ARTICLE 6 : SERVICES CONNECTES**

Le Client est libre de souscrire à des Services Connectés. L'Utilisation par le Client des Services Connectés s'entend uniquement dans le cadre de l'Utilisation de son Progiciel.

L'Utilisation des Services Connectés est strictement soumise au respect des Conditions Générales au même titre que le Progiciel. Les Services Connectés ainsi que les modalités spécifiques associées sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : [www.sage.ma](http://www.sage.ma)

Les données personnelles du Client éventuellement accessibles via l'utilisation des Services Connectés sont exclusivement hébergées et traitées sur le territoire marocain.

#### **ARTICLE 7 : INDEPENDANCE DES CONTRATS**

Le Client reconnaît que les Conditions Générales constituent un document contractuel autonome et indépendant et ne dépendent en aucun cas d'autres contrats qui auraient pu être conclus autour du Progiciel.

Dans l'hypothèse où le Client aurait souscrit un droit d'utilisation du Progiciel en mode Licence, la résiliation par le Client de son contrat d'assistance et maintenance ou de tout autre contrat portant sur le Progiciel n'entraînera en aucun cas la résiliation des présentes.

En conséquence, toute somme due au titre des Conditions Générales restera due par le Client étant entendu que Sage ne procédera à aucun remboursement d'une somme déjà versée en exécution des présentes.

#### **ARTICLE 8 : DUREE – RESOLUTION**

##### **8.1 : Durée**

##### **8.1.1 : Mode de commercialisation Licence**

En cas de souscription par le Client d'un Progiciel en Mode de commercialisation licence, le droit d'utilisation du Progiciel est concédé au Client pour la durée définie dans le Devis.

Il est toutefois précisé que la licence ainsi consentie au Client ne démarre qu'à compter de la date effective du paiement par le Client de la redevance de licence telle que définie dans le Devis.

### **8.1.2 : Mode de commercialisation DEL/DUA ou DSU**

En cas de souscription par le Client d'un Progiciel en Mode de commercialisation DEL/DUA ou DSU, le droit d'utilisation est concédé au Client pour la durée prévue dans le Devis.

A l'échéance de la durée définie dans le Devis, le droit d'utilisation consenti au Client sur le Progiciel sera automatiquement reconduit par tacite reconduction pour des périodes successives identiques, sauf dénonciation dans les conditions indiquées ci-dessous.

Toute dénonciation des Conditions Générales devra être notifiée par écrit (par courriel, courrier simple ou courrier recommandé avec avis de réception) à l'autre Partie, au plus tard deux (2) mois avant le terme de la période contractuelle en cours pour les durées d'engagement de douze (12) mois ou plus.

### **8.2 : Résolution**

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise en demeure adressée à la partie défaillante par lettre recommandée avec accusé de réception (ci-après la « Notification ») notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra de plein droit faire valoir la résolution des Conditions Générales ainsi que le versement de dommages et intérêts.

Les Parties reconnaissent que la licence et, le cas échéant les services d'assistance et de maintenance, trouvent leur utilité au fur et à mesure de l'exécution réciproque des Conditions Générales. En conséquence, en cas de résolution des Conditions Générales, quelle qu'en soit la raison, aucun remboursement ne pourra intervenir au profit du Client.

### **8.3 : Conséquences de la résolution ou de l'arrivée du terme des Conditions Générales**

En cas de résolution des Conditions Générales ou à l'arrivée du terme de celles-ci, les données du Client demeurent la propriété de ce dernier et il est de sa responsabilité de les récupérer préalablement à la date de résolution effective des Conditions Générales ou de l'arrivée de leur terme. Tout manquement à cette obligation du Client de récupérer ses données ne saurait affecter la date de résolution des Conditions Générales ni celle de leur terme, ni entraîner la mise en cause de la responsabilité de Sage.

Dans le délai de dix (10) jours calendaires à compter de la date de prise d'effet de la résolution ou de la date d'arrivée du terme des Conditions Générales, le Client devra désinstaller à ses frais exclusifs le Progiciel et adresser à Sage un écrit par lequel le Client certifiera sur l'honneur avoir désinstallé le Progiciel.

Toutes les stipulations des Conditions Générales qui ont vocation de par leur nature à lui survivre continueront à produire leurs effets, notamment les stipulations afférentes aux garanties et limitations de responsabilité.

## **ARTICLE 9 : CONDITIONS FINANCIERES**

### **9.1 : Mode de commercialisation Licence**

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel consenti par Sage au Client, ce dernier s'engage à verser à Sage la redevance de licence telle que définie dans le Devis. Cette redevance est payable terme à échoir.

Dans l'hypothèse où le Client aurait souscrit au service d'assistance et de maintenance, ce dernier accepte et reconnaît que toute commande additionnelle de licences portant sur le Progiciel entraînera la nécessité pour lui de commander un service d'assistance et de maintenance additionnel visant à couvrir lesdites licences.

### **9.2 : Mode de commercialisation DEL/DUA**

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel consenti par Sage au Client, ce dernier devra s'acquitter d'une redevance de licence correspondant au Droit d'Entrée Logiciel (DEL) dont le montant est indiqué au Devis.

En sus du Droit d'Entrée Logiciel, le Client devra également s'acquitter d'une redevance annuelle correspondant au montant du Droit d'Utilisation et d'Assistance (DUA) du Progiciel, ce dernier pouvant varier en fonction de la configuration du Client. Le montant du DUA est indiqué au Devis.

L'utilisation du Progiciel et le bénéfice de l'assistance sont soumis au paiement par le Client aux échéances contractuelles de la redevance annuelle.

### 9.3 : **Mode de commercialisation DSU**

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel consenti par Sage au Client, le Client devra s'acquitter d'une redevance annuelle correspondant au montant du droit d'utilisation du Progiciel dont le montant est indiqué au Devis et au bénéfice de l'assistance qui lui sera fournie, cette dernière pouvant varier en fonction de la configuration du Client.

L'utilisation du Progiciel et le bénéfice de l'assistance sont soumis au paiement par le Client aux échéances contractuelles de la redevance annuelle.

### 9.4 : **Dispositions communes**

Les conditions de facturation ci-après exposées sont applicables quel que soit le Mode de commercialisation du Progiciel.

Sauf mention contraire du Devis, les factures sont payables au comptant par chèque, virement ou lettre de change.

Le montant de la redevance hors taxes sera majoré des taxes en vigueur à la date de facturation.

Le défaut de paiement d'une facture à échéance entraînera l'application d'une pénalité de retard au taux directeur de la Bank Al- Maghrib augmenté de sept (7) points de base conformément à la loi en vigueur au jour de l'application de ladite pénalité.

Cette pénalité de retard sera due dès le lendemain de la date d'échéance.

Toutefois, cette indemnité ne s'appliquera pas si le Client fait l'objet d'une procédure collective en application du Livre V de la loi n°15-95 formant Code de Commerce.

Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs à cette indemnité forfaitaire, notamment en cas de recours à un cabinet de recouvrement externe, une indemnisation complémentaire pourra être demandée par Sage au Client. L'indemnité sera due en totalité même en cas de paiement partiel de la facture à l'échéance, quelle que soit la durée du retard. Ce montant forfaitaire s'ajoute à la pénalité de retard mais n'est pas inclus dans la base de calcul des pénalités.

Ces pénalités ne seront pas soumises à TVA.

Ces pénalités seront exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire, l'envoi d'une lettre recommandée n'étant pas requis pour déclencher le droit pour Sage de la percevoir.

De plus, en cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Sage pourra également, après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de soixante (60) jours calendaires, suspendre les droits d'utilisation et d'assistance jusqu'au complet paiement de ladite facture.

Le Client est dûment informé qu'il ne pourra être fait aucune révision des montants dus au titre des présentes Conditions Générales en cas de non-utilisation de l'ensemble des droits qui y sont concédés.

### 9.5 : **Livraison du Progiciel**

Le Progiciel sera livré sur support physique.

## ARTICLE 10 : **REVISION TARIFAIRE**

Le montant de la redevance pour les licences en Mode de commercialisation DEL/DUA, DSU seront révisés annuellement à la date anniversaire du Devis par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (1,02 + Y \times (S1 / S0 - 1))$$

Dans laquelle :

P1 = Montant de la redevance applicable pour l'année n

P0 = Montant de la dernière redevance (prix public N-1 en vigueur hors toute remise exceptionnelle)

S0 = Indice de référence pour l'année n – 2

S1 = Indice de référence pour l'année n – 1

Y = Valeur comprise entre 0 et 3.

L'indice de référence est égal à la moyenne des Indices Syntec des mois de janvier, février et mars de l'année prise en compte.

Le montant de la redevance de maintenance pourra être révisé par Sage annuellement à date anniversaire par l'application du nouveau tarif en vigueur.

#### ARTICLE 11 : **GARANTIE**

Sage garantit que le Progiciel est conforme à sa Documentation. Cette garantie est valable trois (3) mois à compter de la date de livraison telle que celle-ci est définie à l'article « Livraison du Progiciel ».

En cas d'Anomalies détectées durant cette période, Sage en assurera gratuitement et dans les meilleurs délais la correction, sous réserve que l'existence de ces éventuelles Anomalies ait été dûment signalée à Sage dans le délai de la garantie.

Sont expressément exclues de la garantie les prestations demandées à la suite d'une intervention ou d'une modification non autorisée par Sage, d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation, ou encore à la suite d'une Anomalie engendrée par une autre application du Client.

La garantie ci-dessus est limitative et Sage ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, ni l'aptitude du Progiciel à satisfaire les objectifs individuels du Client, ni son fonctionnement dans toute combinaison autre que celles indiquées dans la Documentation, ni son fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreur.

#### ARTICLE 12 : **PROPRIETE INTELLECTUELLE - GARANTIE EN CONTREFAÇON**

##### 12.1 : **Propriété Intellectuelle**

Sage garantit au Client qu'elle est titulaire soit des droits patrimoniaux sur le Progiciel et sa Documentation, soit d'une autorisation de l'auteur du Progiciel et qu'elle peut en conséquence librement accorder au Client le droit d'Utilisation prévu aux présentes.

La concession du droit d'utilisation du Progiciel n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. Le Progiciel reste la propriété de Sage ou de son auteur, quel que soit la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle de Sage sur le Progiciel. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portées sur les éléments constitutifs du Progiciel et de la Documentation. De même, il fera figurer ces mentions sur toute reproduction totale ou partielle qui serait autorisée par Sage et notamment sur la copie de sauvegarde.

Le Progiciel peut intégrer des technologies tierces appartenant à d'autres éditeurs. Les droits concédés sur ces technologies sont soumis au respect de différents droits et obligations qui s'imposent aux Clients et utilisateurs. A défaut de respect de ces droits et obligations, Sage s'autorise à prendre toute mesure nécessaire pour faire cesser les troubles observés.

En particulier, les licences restreintes ou « Runtimes » mises à disposition par des éditeurs tiers, confèrent aux Clients et aux utilisateurs un droit d'usage exclusivement limité au Progiciel avec lequel elles ont été commercialisées.

## 12.2 : **Garantie en contrefaçon**

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par le Progiciel d'un droit de propriété intellectuelle, Sage pourra, à son choix et à ses frais, soit remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque du Progiciel, soit obtenir pour le Client un droit d'utilisation, pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- Le Client doit avoir accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes des présentes,
- Le Client doit avoir notifié à Sage dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec avis de réception, l'action en contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,
- Le Client doit collaborer loyalement avec Sage en lui fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires afin de permettre à Sage d'être en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client.

Le Client s'interdit de transiger seul le litige avec le tiers alléguant d'une contrefaçon. Dans l'hypothèse de la conclusion d'une transaction dont le montant serait convenu entre Sage et le tiers alléguant d'une contrefaçon, Sage prendra à sa charge l'intégralité des montants à verser au tiers qui serait susceptible d'être mis à la charge du Client au titre de la transaction.

A défaut pour Sage d'avoir pu conclure la transaction susvisée, cette dernière assumera, sous son contrôle et sa direction, avec l'assistance du Client, la défense judiciaire à opposer à la demande du tiers alléguant d'une contrefaçon. Le Client s'interdit de conduire seul la défense judiciaire du litige diligenté contre lui par le tiers alléguant d'une contrefaçon et s'engage à ce titre à appeler sans délai Sage en garantie.

Pour le cas où la contestation du tiers alléguant d'une contrefaçon se conclurait par une décision de justice, ayant autorité de chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, entrant en voie de condamnation pécuniaire à l'égard du Client, Sage indemniserait ce dernier du montant de la condamnation à dommages-intérêts prononcée en principal et intérêts, sous réserve de la justification de l'encaissement par le tiers du montant de la condamnation versé par le Client.

Dans le cas où Sage ne peut raisonnablement modifier, remplacer ou obtenir pour le Client une licence d'utilisation sur le Progiciel, les Parties pourront décider d'un commun accord de mettre fin aux Conditions Générales. Sage remboursera alors au Client selon le Mode de commercialisation :

- Mode de commercialisation Licence : cent pour cent (100 %) du montant hors taxes de la redevance acquittée au titre du Progiciel hors produits tiers et runtimes ;
- Mode de commercialisation DSU : cent pour cent (100 %) du montant hors taxes des redevances DSU acquittées par le Client au titre des douze (12) derniers mois précédents l'échéance des Conditions Générales résiliées d'un commun accord ;
- Mode de commercialisation DEL / DUA : cent pour cent (100%) du montant hors taxes du DEL acquitté ainsi que cent pour cent (100 %) du montant hors taxes du DUA sur les douze (12) derniers mois précédents l'échéance des Conditions Générales résiliées d'un commun accord ;

Sage n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à :

- L'utilisation d'une version du Progiciel autre que la version en cours et non modifiée, si la condamnation aurait pu être évitée par l'utilisation de la version en cours et non modifiée ;
- La combinaison et la mise en œuvre ou l'utilisation du Progiciel avec des programmes non fournis par Sage.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations de Sage en matière de contrefaçon de brevet et de droit d'auteur du fait de l'utilisation du Progiciel.

## ARTICLE 13 : **MESURES TECHNIQUES DE PROTECTION**

### 13.1 : **Information**

Le Client est informé et accepte expressément que les Progiciels comportent des dispositifs techniques nécessaires pour les services de support et d'assistance, et qui notamment lors d'une connexion Internet et pour les Progiciels concernés, permettent au Client via un web-service, soit automatiquement, soit le cas échéant à l'initiative de Sage, d'envoyer à Sage des informations sur l'identification du Client (raison sociale, adresse, téléphone, numéro du Registre du Commerce, adresse IP), l'identification de son Progiciel (code Client, code et numéro de série du produit, licence) et sur le contexte d'utilisation (nombres d'utilisateur



connectés, type d'application utilisées). Les informations obtenues par Sage grâce à ces dispositifs techniques sont également susceptibles d'être utilisées par Sage dans le cadre de la lutte anti-contrefaçon, pour repérer et empêcher une éventuelle utilisation illicite ou non-conforme des Progiciels concernés.

Dans le cas où le Progiciel est équipé d'un tel dispositif nécessitant le cas échéant l'activation du Client, ce dernier s'engage à activer cette fonction sur simple demande de Sage et à fournir à Sage le fichier contenant les informations décrites ci-dessus.

Tout contournement ou tentative de contournement de ces dispositifs techniques est prohibé et sera sanctionné conformément aux dispositions légales en vigueur.

### 13.2 : **Audit**

Outre la mise œuvre par Sage des mesures techniques de protection visées ci-dessus, le Client devra fournir, sur demande de Sage, une déclaration sur l'honneur attestant de l'utilisation conforme du Progiciel aux termes des présentes. Dans le cas où le Client refuserait d'activer les dispositifs visés ci-dessus ou de fournir une telle déclaration, Sage pourra procéder à un audit sur Site.

Dans l'hypothèse où Sage déciderait de diligenter un audit sur site, les frais de ce dernier seront pris en charge par Sage. Toutefois dans l'hypothèse où les conclusions de l'audit révéleraient un usage non-conforme aux droits acquis par le Client :

- Les frais de l'audit seront mis à la charge du Client,
- Un complément de redevances sera facturé au Client par Sage, le cas échéant de manière rétroactive en fonction du Mode de commercialisation du Progiciel, au tarif public en vigueur à la date de facturation,
- Une pénalité d'un montant de cinquante pour cent (50 %) du complément de redevance précité sera facturée par Sage au Client,
- Sage se réserve le droit de réviser le cas échéant le montant de la redevance de maintenance associée.

Par ailleurs, en cas d'utilisation par le Client d'une fonction ou d'une option pour laquelle il n'a pas acquis de droits, Sage facturera le Client pour le complément de redevances conformément au prix public en vigueur au jour de la facturation.

Les informations du Client recueillies au cours des opérations d'audit seront considérées comme des informations confidentielles et ne pourront être utilisées que pour les besoins de l'audit et des régularisations éventuellement nécessaires à l'exclusion de toute autre utilisation par Sage.

### ARTICLE 14 : **CESSION**

Les Conditions Générales ne pourront faire l'objet d'aucune cession par le Client, sans l'accord préalable et écrit de Sage. Le cas échéant, toute cession acceptée par Sage sera facturée au montant en vigueur chez Sage au jour de la demande. Sage sera libre de céder les Conditions Générales sans l'accord préalable du Client à toute société de son choix. Dans l'hypothèse de la cession des Conditions Générales par l'une ou l'autre des Parties, celle-ci s'entend sans aucune solidarité, ce que reconnaissent expressément les Parties.

### ARTICLE 15 : **RESPONSABILITE**

Sage exécute les obligations contractuelles mises à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession. En aucun cas, Sage ne pourra être déclarée responsable :

- De la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes appartenant au Client,
- Des préjudices indirects reconnus par la jurisprudence des tribunaux marocains et notamment préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, atteinte à l'image de marque.
- En tout état de cause, si la responsabilité de Sage venait à être reconnue au titre des présentes, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant du prix hors taxes perçu par Sage au titre du Devis concerné par le fait générateur de responsabilité, pour la période annuelle en cours lors de la survenance du dommage.

Nonobstant ce qui précède, la limitation prévue ci-dessus ne sera pas applicable en cas de faute lourde, dolosive ou faute intentionnelle de Sage ou de décès ou dommages corporels causés par un employé de Sage au Client.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre Sage et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

En application de l'article 261 du Dahir des Obligations et des Contrats, les Parties conviennent expressément d'écartier l'exécution forcée par un tiers ou le Client lui-même aux frais de Sage.

## ARTICLE 16 : **PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les Parties s'engagent à respecter les dispositions de la réglementation en vigueur afférente à la protection des données à caractère personnel.

### 16.1 : **Données personnelles traitées par le Client au moyen du Progiciel**

Dans le cadre de l'utilisation du Progiciel par le Client, ce dernier agit en qualité de responsable de traitement au sens du Dahir n°1-09-15 portant promulgation de la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (la **Loi n°09-08**).

Au titre des Conditions Générales, Sage agira en tant que sous-traitant du Client au sens de la Loi n°09-08 et dans ce cadre s'engage à :

- Traiter les données personnelles auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre strict et nécessaire de l'exécution des Conditions Générale set d'une manière générale, en ce qui concerne lesdites données personnelles à n'agir que sur la seule instruction du Client ;
- Assurer la protection des données personnelles et traitement y afférents auxquels il aurait accès ;
- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles auxquelles il a accès ou collectées à l'occasion des présentes et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

Sage reconnaît qu'il mettra en œuvre les mesures de sécurité technique et d'organisation adaptées pour protéger les données et traitements auxquels il pourrait avoir accès.

Par ailleurs, Sage s'engage notamment à ne pas utiliser les données à caractère personnel à d'autres fins que celles prévues aux présentes.

### 16.2 : **Données personnelles du Client traités par Sage**

Dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales, Sage est amenée à collecter des données personnelles du Client en qualité de responsable de traitement au sens de la Loi n°09-08.

Le Client est informé que Sage met en œuvre un traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités suivantes : Effectuer les opérations relatives à la gestion des clients, des opérations relatives à la prospection, la réalisation d'opérations de sollicitation, l'élaboration de statistiques commerciales, la cession, la location ou l'échange de ses fichiers de clients et de ses fichiers de prospects, l'actualisation de ses fichiers de prospection, l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, la gestion des impayés et du contentieux et en général toutes les finalités visées par la délibération de la CNDP n°32-2015 en date du 13 février 2015 concernant la gestion des clients.

Les informations collectées et traitées par Sage au titre des Conditions Générales sont susceptibles d'être transférées aux sociétés du Groupe Sage ainsi qu'à ses partenaires (fournisseurs et revendeurs). A cet égard, le Client déclare accepter que ses données personnelles puissent être transmises à des tiers et transférées à l'étranger, notamment au serveur de la Société établi en France.

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour justes motifs aux informations le concernant qui peut être exercé par courrier électronique adressé à [DPO@sage.com](mailto:DPO@sage.com) ou par courrier postal à l'adresse suivante : SAGE Tour Crystal 1 niveau 9 – Boulevard Sidi Mohammed Ben Abdellah Marina, Casablanca, accompagné d'une copie d'un titre d'identité.

Sage s'engage à conserver les données ainsi collectées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation de la finalité des traitements conformément aux dispositions légales en vigueur.

## ARTICLE 17 : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Chacune des Parties s'engage à, et fera en sorte que les Parties liées à elle en fasse de même :

- Respecter toutes les lois, dispositions légales, règlements et codes applicables concernant la lutte contre la fraude et la corruption (les « Dispositions anti-fraude ») ;
- Ne commettre aucun fait susceptible d'enfreindre l'une des Dispositions anti-fraude ;
- S'abstenir de tout acte ou omission susceptible d'amener l'autre Partie à enfreindre des Dispositions anti-fraude ;
- Notifier dans les meilleurs délais l'autre Partie toute demande ayant pour objet un avantage financier ou tout autre avantage injustifié, reçue par elle à l'occasion des présentes ;
- Mettre en place et conserver pendant la durée des présentes leurs propres politiques et procédures pour garantir le respect des exigences applicables et les fassent appliquer le cas échéant.

## ARTICLE 18 : SANCTIONS

« **Territoires Exclus** » désignent (i) Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie, le Soudan, la Russie, les territoires de Crimée, Donetsk, Kherson, Louhansk, Sébastopol et Zaporijia, et (ii) tout pays ou territoire faisant l'objet de sanctions par le Royaume-Uni, l'Union Européenne ou les Etats-Unis d'Amérique.

« **Utilisateur** » désigne tout salarié, dirigeant, consultant, représentant ou agent du Client, ainsi que toute autre personne physique accédant aux produits et services de Sage ou les utilisant aux termes du présent Contrat.

Le Client certifie, aux termes des présentes, que :

- Il s'engage, pour toute la durée du présent Contrat et dans toute la mesure autorisée par la loi applicable, à conduire ses activités de manière conforme à toute loi, réglementation ou norme imposant des sanctions et adoptée par une autorité compétente (en ce compris, sans que cette liste soit limitative, les sanctions prononcées par l'*Office of Foreign Assets Control* (OFAC) américain, l'Organisation des Nations-Unies, le Royaume-Uni et l'Union Européenne).
- Ni le Client, ni aucun de ses Affiliés ne figure sur une quelconque "liste de personnes exclues" (ou autre liste de même nature visant nommément des personnes faisant l'objet de sanctions) malgré les dispositions desdites loi, réglementation ou norme imposant des sanctions, et que ni le Client, ni aucun de ses Affiliés n'appartient ou n'est contrôlé par une personne politiquement exposée ; et
- Le Client dispose de procédures et de contrôles appropriés permettant de vérifier et de prouver le respect par ses soins des stipulations du présent article et s'engage à maintenir ces procédures et contrôles pour toute la durée du présent Contrat.

Le Client s'engage à ne pas permettre aux Utilisateurs d'accéder à ou d'utiliser les produits et services de Sage d'une manière non-conforme aux loi, réglementation et norme adoptées par les Etats-Unis d'Amérique aux fins d'imposer des sanctions ou des restrictions d'exportation vers les Territoires Exclus. De tels accès ou utilisations ne sont pas autorisés par Sage et constitueraient des manquements à une obligation essentielle du Client aux termes du Contrat. En conséquence, dans l'hypothèse où Sage aurait connaissance du fait que (ou des raisons de suspecter le fait que) le Client (ou l'un de ses Utilisateurs) accède à ou utilise des produits et services de Sage depuis un Territoire Exclu ou autorise ou facilite de tels accès et utilisation de quelque manière que ce soit, Sage serait autorisée à suspendre l'utilisation des produits et services de Sage immédiatement, dans toute la mesure que Sage estimera nécessaire. Le cas échéant, Sage s'engage à notifier cette suspension au Client et à instruire tout potentiel manquement dans les meilleurs délais.

Le Client s'engage à informer Sage sans délai et par écrit (i) de tout manquement de sa part ou de l'un de ses Affiliés aux termes du présent Article et (ii) du fait qu'un quelconque tiers serait raisonnablement fondée à alléguer que le Client ou l'un de ses Affiliés a manqué à ses obligations aux termes du présent article.

Dans l'hypothèse où Sage aurait des raisons de suspecter que le Client accède à ou utilise des produits et services de Sage d'une manière non-conforme aux stipulations du présent article, le Client s'engage à apporter à Sage sa pleine et entière coopération et toute assistance nécessaire aux fins de répondre à toute question relative à l'utilisation desdits produits et services et au respect par ses soins des termes du présent article.

Le Client s'engage à indemniser Sage de tout dommage, perte, responsabilité, coût et frais (en ce compris, tous frais juridiques) mis à la charge de ou supportés par Sage ou tout Affilié de Sage du fait d'un manquement du Client (ou d'un Utilisateur) aux stipulations du présent article.

## ARTICLE 19 : **RESPECT DE LA REGLEMENTATION RELATIVE AU DROIT SOCIAL**

### 19.1 : **Statut des intervenants**

Le personnel de Sage reste en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique et disciplinaire. Sage garantit, en sa qualité d'employeur, la gestion administrative, comptable et sociale de ses salariés intervenant dans l'exécution des prestations prévues aux présentes.

Si le personnel de Sage est amené à intervenir dans les locaux du Client pour les besoins exclusifs de l'exécution des obligations de Sage au titre des Conditions Générales, cette intervention doit être réalisée dans la plage horaire d'ouverture du site du Client.

Les horaires de travail seront définis par Sage, au sein notamment des contrats de travail qui le lient à son personnel.

Par ailleurs, le personnel de Sage respectera le règlement intérieur du Client qui définit les conditions d'accès, d'hygiène et de sécurité et qui devra lui être remis dès l'arrivée dans les locaux concernés.

Sauf pour des raisons de sécurité et en cas d'urgence, le Client s'interdit de donner quelque instruction que ce soit à ce personnel, toute demande ou instruction devant être adressée à l'interlocuteur du Client désigné par Sage.

### 19.2 : **Travail dissimulé**

Sage certifie que ses salariés sont employés régulièrement au regard de la réglementation sociale en vigueur.

Sur demande écrite du Client, Sage pourra fournir la liste nominative des salariés de nationalité étrangère et soumis au visa préalable de l'autorité gouvernementale chargée du travail qui interviendraient dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales, conformément à l'article 516 du Code du travail.

## ARTICLE 20 : **NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Chacune des Parties s'engage à renoncer à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre Partie en lien avec l'exécution des Conditions Générales, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée des Conditions Générales et pendant une durée de douze (12) mois commençant à l'expiration de ces dernières quelle qu'en soit la raison.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

## ARTICLE 21 : **DISPOSITIONS DIVERSES**

### 21.1 : **Confidentialité**

Les Parties pourront, en application des Conditions Générales, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre Partie. Sont des informations confidentielles toutes informations ou données de nature technique, commerciale, financière ou autre, transmises entre les Parties incluant, sans limitation tous documents écrits ou imprimés, plans, tous échantillons, modèles, ou, plus généralement, tous moyens ou supports de divulgation.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public ; celles dont la Partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre Partie ; celles qui sont communiquées aux Parties par des tiers, sans condition de confidentialité ; celles que chaque Partie développe indépendamment des présentes.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle et ne pourra

les communiquer ou les divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation des présentes. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité des Conditions Générales et pendant une période de deux (2) ans à compter de l'expiration de ces dernières.

#### **21.2 : Force Majeure**

La réalisation des présentes Conditions Générales pourra être suspendue si l'une des Parties se trouve affectée par un cas de Force Majeure. En pareille hypothèse, la Partie affectée par le cas de Force Majeure devra notifier l'autre Partie de l'existence dudit cas de force majeure. Cette notification entraînera la suspension des présentes pendant le délai mentionné au courrier de notification, ce délai ne pouvant excéder un mois.

Si à l'issue de ce délai, le cas de Force Majeure persiste, la Partie la plus diligente pourra notifier à l'autre Partie la résolution de plein droit des présentes. La résolution prendra effet au jour de la notification. En toute hypothèse, aucune somme versée par le Client ne sera remboursée par Sage.

#### **21.3 : Renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un droit qu'elle détient au titre des Conditions Générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à ce droit.

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de Sage ayant trait à l'exécution des présentes et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de Sage ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel elle appartient.

#### **21.4 : Références**

Sage pourra faire état du nom du Client pour la promotion de ses Progiciels. Ainsi, le Client accepte que Sage puisse faire référence à son nom, sa dénomination sociale, un logo ou une marque déposée du Client sur tout support média y compris tous les sites internet Sage et ce, dans le monde entier. Le Client peut cependant informer Sage par tout moyen écrit et à tout moment de son refus et/ou demander le cas échéant le retrait de la référence susvisée.

### **ARTICLE 22 : LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

**LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES SONT SOUMISES AU DROIT MAROCAIN, A L'EXCLUSION DE TOUTE AUTRE LEGISLATION.**

**TOUTE DIFFICULTE RELATIVE A L'INTERPRETATION OU A L'EXECUTION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES RELEVRA DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DU RESSORT DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE CASABLANCA, QUEL QUE SOIT LE LIEU D'EXECUTION DES CONDITIONS GENERALES, LE DOMICILE DU DEFENDEUR OU LE MODE DE REGLEMENT, MEME DANS LE CAS D'UN APPEL EN GARANTIE, D'UNE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'UNE PROCEDURE EN REFERE.**

## **ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES SERVICES D'ASSISTANCE ET MAINTENANCE DES PROGICIELS SAGE**

**Les conditions stipulées ci-dessous s'appliquent aux Clients ayant commandé le Progiciel en Mode de commercialisation DEL-DUA ou DSU.**

**Pour les Clients en Mode de commercialisation licence, les conditions ci-dessous s'appliqueront sous réserve de la commande par le Client d'un service d'assistance et de maintenance et de la signature du Devis correspondant.**

### **ARTICLE 1 : CONDITIONS D'EXECUTION DES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE**

Le contenu du service d'assistance et de maintenance s'entend comme suit :

#### **- L'assistance téléphonique :**

Au titre de l'assistance téléphonique, Sage s'efforcera, dans le cadre d'une obligation de moyens, de répondre dans les meilleurs délais, aux questions du Client liées à l'utilisation du Progiciel faisant l'objet d'un contrat d'Assistance Sage. Seuls les utilisateurs formés aux Progiciels sont habilités à contacter l'assistance téléphonique.

En aucune manière, Sage ne saurait compenser un défaut de formation du Client s'il apparaît que le Client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Progiciel.

L'assistance téléphonique est assurée par un personnel technique qualifié. Les heures d'intervention sont du Lundi au Vendredi inclus, de 9H00 à 12H30 et de 14H30 à 17H30, exception faite des jours fériés. Sage se réserve le droit de modifier ses horaires et prévendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version majeure N (la version majeure se distingue par une modification du 1er chiffre du numéro de version) ou au plus sur la version N-1 du Progiciel en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance.

Cette prestation n'inclut pas le déplacement sur site du Client. L'intervention sur site donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le Client d'un devis fourni, à moins que le Client ait souscrit à la formule d'assistance intégrant la possibilité d'intervention sur site.

Les services décrits ci-dessus sont fournis par Sage sous réserve que les Anomalies soient reproductibles, ne soient pas dues à un Progiciel non couvert par le contrat d'Assistance Sage, que le Progiciel n'ait pas été modifié et qu'il soit utilisé conformément à sa documentation et aux préconisations indiquées par Sage.

#### **- Les mises à jour :**

Sage informe le Client, par tous moyens à sa convenance, de la disponibilité d'une mise à jour.

Sage ne garantit pas la conformité légales et réglementaire du Progiciel par rapport à la législation marocaine et tunisienne.

La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par Sage au regard des évolutions légales et technologiques.

Ces mises à jour comprennent les mises à jour correctives caractérisées par des corrections de dysfonctionnement, les mises à jour mineures qui comportent des modifications de fonctionnalités, les mises à jour majeures qui comportent des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou modifiant la structure interne essentielle de la version antérieure. Ces mises à jour ne comprennent pas les nouveaux programmes ou options développés par Sage qui doivent être acquis aux conditions tarifaires en vigueur. La mise à jour d'un Progiciel s'accompagne d'une mise à jour du manuel électronique.

Le Client installera, sous sa responsabilité, les mises à jour du Progiciels.

L'expédition des mises à jour s'effectue par tout moyen choisi par Sage.

Sauf mentions contraires dans les documents contractuels, les prestations d'assistance et maintenance ne comprennent pas :

- La fourniture d'un Progiciel nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un Progiciel existant, ce Progiciel nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;

- Les frais d'installation des patches, des mises à jour et des nouvelles versions et les éventuels déplacements associés ;
- Les travaux rendus nécessaires sur les Adaptations par l'installation d'une mise à jour ou d'une nouvelle version ;
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés aux présentes, y compris la formation du personnel du Client ;
- La correction d'Anomalies que Sage ne peut reproduire ;
- Les réponses à des demandes d'intervention effectuées par un utilisateur autre qu'un personnel compétent et formé à l'utilisation du Progiciel ;
- La correction d'Anomalies consécutives à une utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation et, en particulier, le non-respect par le Client des procédures de sauvegarde et des configurations réseau, matériel et logiciels préconisés par Sage ;
- La fourniture des mises à jour légales et réglementaires propres au Maroc et à la Tunisie.

Par ailleurs, le Client est dûment informé que Sage ne réalisera pas le service d'assistance et maintenance dans les circonstances suivantes :

- Poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de Sage, consécutivement à un incident ;
- Non-accessibilité ou non-disponibilité des équipements sur lesquels le Progiciel est installé ou avec lesquels il est utilisé, ne permettant pas la réalisation des services de télémaintenance qui pourrait exister le cas échéant ;
- Modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord préalable et écrit de Sage ;
- Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques susceptible de rendre ces derniers non-compatibles avec le Progiciel ;
- Installation sur le matériel hébergeant le Progiciel de programmes interférant ou susceptibles d'interférer avec les opérations du Progiciel et les services d'assistance et maintenance ;
- Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait néanmoins une intervention de Sage, celle-ci pourra être réalisée sous réserve d'une étude de faisabilité et validation d'un devis établi conformément au tarif public en vigueur au jour de la demande.

Il est expressément stipulé qu'il ne sera fourni aucune prestation d'assistance ou de maintenance, notamment aucune correction d'Anomalies, ayant pour objet des versions N-2 (ainsi que des versions antérieures) d'un Progiciel souscrit par le Client.

## **ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **2.1 : Obligations communes des Parties**

Les Parties s'engagent à collaborer et à coopérer de bonne foi tout au long de la durée des Conditions Générales afin de se faciliter l'exécution de leurs obligations respectives et communiquer à l'autre Partie dans des délais raisonnables toute information qui pourrait avoir une conséquence significative sur la bonne exécution des Conditions Générales.

### **2.2 : Obligations de Sage**

Sage s'engage à apporter tout conseil utile au Client en fonction des besoins, prérequis et conditions qui lui auront été communiquées par ce dernier.

Sage s'engage à accomplir ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, à son savoir-faire, son expérience et son expertise et ce dans le cadre d'une obligation de moyens.

### **2.3 : Obligations du Client**

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures pour adapter son matériel et les compétences de son personnel pour permettre à Sage de réaliser ses prestations d'assistance et maintenance.

Il s'assure que son infrastructure informatique tient compte des prescriptions techniques fournies par Sage au sein de la Documentation.

Il appartient au Client d'effectuer toutes les sauvegardes nécessaires des données et informations qui pourraient être communiquées à Sage dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales afin de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de fichiers ou de programmes.

Dans le cas où un technicien de Sage serait amené à effectuer une sauvegarde dans le cadre de son intervention, à la demande expresse du Client qui en acceptera la facturation, le Client reste responsable de la qualité de la sauvegarde et doit s'assurer que les programmes et/ou fichiers ont été correctement sauvegardés. Le Client garantit qu'il affectera pour l'exécution des prestations d'assistance et maintenance un personnel suffisamment compétent, formé et disponible.