

Contrat d'assistance

Le présent contrat d'assistance (le « *Contrat* ») est une entente légale entre (« *vous* », « *votre* » ou « *vos* ») et Acumatica, Inc. (« *Acumatica* » ou la « *Société* ») concernant la prestation de services d'assistance par Acumatica.

LISEZ ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS DU CONTRAT.

VOUS RECONNAISSEZ QUE VOUS AVEZ LU LE CONTRAT, QUE VOUS LE COMPRENEZ ET QUE VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR SES CONDITIONS. LE CONTRAT REPRÉSENTE L'INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD ENTRE VOUS ET ACUMATICA CONCERNANT LES SERVICES D'ASSISTANCE; IL ANNULE ET REMPLACE TOUTE ÉVENTUELLE PROPOSITION, DÉCLARATION OU ENTENTE ANTÉRIEURE ENTRE VOUS ET ACUMATICA CONCERNANT LES SERVICES D'ASSISTANCE.

1. Services d'assistance. Pendant la Durée initiale et toute éventuelle Période de renouvellement du Contrat, au sens de la section 3, Acumatica vous fournira les services énoncés à la présente section 1 (les « *Services d'assistance* ») :

a. Description générale des Services d'assistance :

Acumatica vous fournira les Services d'assistance de base et Premier, définis plus en détail sur <https://www.acumatica.com/support/direct-support/>, que vous aurez souscrits, de manière professionnelle et dans les règles de l'art conformément aux normes du secteur. Les Services d'assistance, en lien avec les Requêtes (définies ci-après) prévoient de vous apporter une réponse directe en ce qui concerne des questions et problèmes spécifiques (les « *Problèmes* ») liés au logiciel suivant : Acumatica ERP (le « *Logiciel* »). Les Services d'assistance n'incluent ni ne remplacent les Services professionnels ou de mise en œuvre. Les parties conviennent qu'Acumatica n'a aucune obligation de fournir des Services professionnels ou de mise en œuvre en vertu de ce Contrat. Les Services d'assistance sont destinés uniquement aux clients qui ont dépassé la phase de mise en œuvre, qui sont opérationnels et qui utilisent le système dans un environnement réel.

b. Requête

Chaque demande que vous transmettez à Acumatica au titre des Services d'assistance sera considérée comme une « *Requête* » et se verra attribuer un numéro de Requête exclusif. Vous devez avoir un Abonnement d'assistance en cours tel que prévu par le Contrat pour pouvoir enregistrer une Requête auprès d'Acumatica et recevoir les Services d'assistance.

c. Réponse aux Problèmes

Acumatica fera tout son possible d'un point de vue commercial pour répondre aux Requêtes que vous aurez effectuées. Les conditions générales de l'engagement d'Acumatica en matière de qualité du service pour répondre aux Problèmes signalés sont publiées sur le Portail d'assistance Acumatica à la rubrique « Politique d'assistance et ANS ». Nonobstant toute disposition contraire des présentes, Acumatica ne garantit pas que : (i) tous les Problèmes seront résolus, (ii) toutes les versions du logiciel seront exemptes d'erreurs, ou que (iii) Acumatica corrigera ou tentera de corriger tous les Problèmes. La décision de corriger ou non un Problème particulier sera prise à la seule discrétion d'Acumatica. Le Logiciel est conçu pour fonctionner avec certains logiciels tiers et, si Acumatica détermine qu'un Problème est causé par un produit tiers, Acumatica pourra exiger que vous fassiez appel au personnel d'assistance du fournisseur dudit logiciel tiers. Pour résoudre certaines Requêtes, vous pourriez être tenu de : (i) fournir à Acumatica le liste des données de sortie et d'autres données, dont les bases de données et systèmes de sauvegarde, dont Acumatica pourrait avoir besoin pour reproduire des conditions de fonctionnement similaires à celles présentes au moment où le Problème s'est produit : (ii) aider à la résolution en éliminant les défaillances ou conflits entre divers matériels, logiciels du système d'exploitation et applications; (iii) fournir toute information diagnostique demandée pour permettre à Acumatica de cerner plus précisément le Problème; et (iv) mettre en œuvre la ou les procédures correctives ou de contournement recommandées.

d. Méthodes d'assistance

Les clients du Service d'assistance Premier auront accès aux Services d'assistance par l'intermédiaire du site Web du Portail d'assistance Acumatica, du clavardage et du téléphone pendant les horaires d'assistance Premier publiés sur le Portail d'assistance Acumatica à la rubrique « Politique d'assistance et ANS » en fonction du niveau d'assistance souscrit.

Les clients du service d'assistance de base auront accès aux Services d'assistance par l'intermédiaire du Portail d'assistance Acumatica uniquement pendant les heures d'ouverture d'Acumatica publiées sur le Portail d'assistance Acumatica à la rubrique « Politique d'assistance et ANS ». Les conditions d'assistance après les heures d'ouverture se trouvent sur le Portail Acumatica.

e. Versions prises en charge

Acumatica fournit des Services d'assistance pour toutes les versions du Logiciel prises en charge, comme indiqué dans la Politique sur le cycle de vie du soutien des produits publiée sur le Portail d'assistance Acumatica. Les versions retirées ne sont pas prises en charge en vertu du Contrat.

f. Limitations des Services

Acumatica promeut un dialogue mutuellement respectueux entre ses employés et ses clients. L'abus verbal répété envers les employés et les prestataires d'Acumatica peut constituer une cause de résiliation du Contrat avec effet immédiat et de refus de tout Service d'assistance subséquent.

g. Ressources en ligne; avis de non-responsabilité

Votre accès aux Services d'assistance en vertu du Contrat vous permettra également d'accéder à la base des connaissances en matière d'assistance d'Acumatica, à la documentation en ligne et au système de suggestions de produits. ACUMATICA DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE CONCERNANT LES INFORMATIONS FIGURANT DANS LA BASE DES CONNAISSANCES ACUMATICA ET LES FORUMS DE SOUTIEN, DONT TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

h. Personnes-ressources du service à la clientèle

Vous désignerez une ou plusieurs Personnes-ressources autorisées au titre des Services d'assistance (chacune étant une « *Personne-ressource* ») qui seront formées et au fait de l'utilisation du Logiciel et qui recevront tous les Services d'assistance. Deux (2) Personnes-ressources autorisées sont prévues au titre de l'assistance de base. Quatre (4) Personnes-ressources autorisées sont prévues au titre des Services d'assistance Premier. Le cas échéant, vous pourrez modifier l'identité de la Personne-ressource sur le Portail d'assistance Acumatica.

i. Soutien à distance – Assistance Premier seulement

Dans certains cas, lorsque vous vous êtes abonné à l'assistance Premier et qu'Acumatica n'est pas en mesure de diagnostiquer ou de répondre à une Requête que vous avez transmise, Acumatica peut demander à accéder à ou aux serveurs rencontrant des problèmes afin de continuer à fournir les Services d'assistance. Afin de bénéficier des Services d'assistance, vous devrez disposer de capacités de bureau à distance (« CBD ») sur les systèmes auxquels il peut être nécessaire d'accéder. Le cas échéant, vous autorisez Acumatica à accéder à distance à vos systèmes et à vos données dans le seul but de fournir les Services d'assistance au titre de la Requête et vous vous engagez à sauvegarder toutes vos données avant de permettre à Acumatica d'accéder à l'ordinateur ou aux ordinateurs concernés.

L'assistance à distance n'est pas proposée aux clients ayant souscrit l'assistance de base.

j. Développeur, tests et licences de production n'émanant pas d'Acumatica -

Assistance Premier uniquement

Si vous avez souscrit l'assistance Premier, vous recevrez, sous réserve des conditions du contrat de licence d'utilisateur final d'Acumatica, une (1) licence d'abonnement Acumatica sur site à des fins de développement, de test et d'utilisation hors production. Cette licence ne pourra pas servir à plus de 20 utilisateurs désignés.

k. Assistance aux développeurs – Assistance Premier et de base

Si vous avez souscrit l'assistance Acumatica de base ou Premier, vous bénéficierez d'un nombre illimité d'interventions dans le cadre de l'assistance aux développeurs (l'« *Assistance aux développeurs* »). La politique d'assistance aux développeurs est publiée sur le Portail Acumatica à la rubrique « Politique d'assistance et ANS ». Les Personnes-ressources chargées de transmettre les requêtes d'assistance aux développeurs doivent suivre les formations de développeurs nécessaires à l'Université ouverte d'Acumatica.

2. Avis de non-responsabilité; limitation de responsabilité.

a. Avis de non-responsabilité.

SAUF DISPOSITION EXPRESSE AUX SECTIONS 1a. ET 1D., ACUMATICA DÉCLINE TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, DONT TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI.

b. Limitation de responsabilité.

1. Limitation des dommages consécutifs et autres. EN AUCUN CAS ACUMATICA NE SERA RESPONSABLE AU TITRE DE DOMMAGES CONSÉCUTIFS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, INDIRECTS OU PUNITIFS (CE QUI INCLUT, NOTAMMENT, LA PERTE DE PROFITS, L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS OU LA PERTE D'INFORMATIONS), QUE CES DOMMAGES SOIENT BASÉS SUR UNE VIOLATION DE CONTRAT, UN DÉLIT (DONT LA NÉGLIGENCE), LA RESPONSABILITÉ STRICTE, UNE VIOLATION DE GARANTIE, UN MANQUEMENT À L'OBJECTIF ESSENTIEL OU AUTRE, MÊME SI ACUMATICA A ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

2. Limitation de la responsabilité cumulative. LA RESPONSABILITÉ CUMULATIVE D'ACUMATICA ENVERS VOUS OU TOUTE PARTIE LIÉE À VOUS AU TITRE DE TOUTE PERTE OU DE TOUT DOMMAGE RÉSULTANT D'UNE RÉCLAMATION, DEMANDE OU ACTION DÉCOULANT DU CONTRAT OU S'Y RAPPORTANT SE LIMITERA AU MONTANT DES MONTANTS VERSÉS À ACUMATICA PAR VOUS EN VERTU DU CONTRAT

AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDENTS. CETTE LIMITATION S'APPLIQUERA DE MANIÈRE GLOBALE À TOUTES LES CAUSES D'ACTION OU RÉCLAMATIONS, NOTAMMENT EN CAS DE VIOLATION D'UN CONTRAT, DE VIOLATION D'UNE GARANTIE, D'INDEMNISATION, DE NÉGLIGENCE, DE RESPONSABILITÉ STRICTE, DE FAUSSE DÉCLARATION OU D'AUTRES DÉLITS.

3. Durée et résiliation.

a. Durée.

Le Contrat prendra effet à la date indiquée sur le Bon de commande Acumatica que vous aurez signé pour vous abonner aux Services d'assistance auprès de votre Revendeur Acumatica agréé ou d'Acumatica (le « *Bon de commande Acumatica* »). La durée initiale du Contrat relatif aux Services d'assistance (la « *Durée initiale* ») est indiquée sur votre Bon de commande Acumatica. Sauf si vous renouvelez le Contrat pour une période supplémentaire (chacune étant une « Période de renouvellement »), le Contrat expirera à la fin de la Durée initiale ou de toute Période de renouvellement. Il est de votre responsabilité de communiquer avec votre Revendeur Acumatica agréé ou avec Acumatica concernant toute éventuelle expiration que vous jugeriez inappropriée. Acumatica n'est pas responsable des dommages ou des coûts engagés en lien avec l'expiration des Services d'assistance.

b. Résiliation.

En plus d'expirer comme décrit à la section 3.a, le Contrat peut être résilié par l'une quelconque des parties si l'autre partie commet une violation importante ou manque à une obligation stipulée dans le Contrat, par exemple si elles omet de régler les factures émises en vertu du Contrat, et que ladite violation ou ledit manquement n'est pas corrigé(e) dans les 30 jours suivant la réception d'un avis écrit d'informant de ladite violation ou dudit manquement.

4. Tarifs et facturations.

a. Tarifs des Services :

Les tarifs relatifs à la Durée initiale et à toute Période de renouvellement correspondront au barème des prix standard publié par Acumatica et au montant qui vous sera facturé par votre Revendeur Acumatica agréé ou Acumatica.

b. Dépenses personnelles :

Vous rembourserez également à votre Revendeur Acumatica agréé ou à Acumatica toutes les éventuelles dépenses raisonnables (dont, notamment, les frais de déplacement) engagées par Acumatica dans le cadre de la prestation des Services

d'assistance. Acumatica vous demandera d'approuver au préalable les dépenses supérieures à 250 \$.

c. Paiement.

Votre Revendeur Acumatica agréé ou Acumatica vous facturera les tarifs indiqués à la section 3a au début de la Durée initiale et de chaque Période de renouvellement. Toutes les factures seront dues à réception. Vous serez responsable de toutes les taxes (dont les taxes de vente) imposées sur les Services d'assistance, à l'exclusion des taxes uniquement basées sur le revenu net de votre Revendeur Acumatica agréé ou d'Acumatica. Tout montant non réglé dans les trente (30) jours suivant la date d'échéance sera assujéti à des intérêts, payables sur demande, au taux mensuel de 1,5 % ou à hauteur du taux d'intérêt maximal autorisé par la loi applicable si celui-ci est moins élevé. Tous les frais qui ne sont pas contestés par vous de bonne foi dans les dix (10) jours suivant la réception de la facture seront considérés comme approuvés et acceptés par vous.

5. Conditions supplémentaires.

a. Loi applicable :

Le Contrat sera régi et interprété conformément aux lois de l'État de Washington, sans égard pour leurs principes en matière de conflit de lois.

b. Divisibilité :

Si une condition ou une disposition du Contrat est déclarée nulle ou inapplicable dans une situation particulière par une quelconque autorité judiciaire ou administrative, ladite déclaration n'aura aucune incidence sur la validité et l'applicabilité des autres conditions et dispositions du Contrat ni sur la validité ou l'applicabilité de la condition ou disposition concernée dans une quelconque autre situation.

c. Survie :

Les sections 2 et 4 du Contrat survivront à la résiliation du Contrat, quelle que soit la cause de la résiliation, et demeureront valides et contraignantes indéfiniment.

d. Absence de renonciation :

Le fait que l'une des parties omette d'appliquer ses droits en vertu du Contrat ou de prendre des mesures contre l'autre partie en cas de violation du Contrat ne saurait être considéré comme une renonciation par ladite partie à l'application ultérieure desdits droits ou aux actions en cas de violations subséquentes.