

CONTRAT D'ABONNEMENT

En vous abonnant aux Services Digitaux offerts par le Progiciel fournis par BIG, hébergés sur sa "Plateforme Cloud" ou sur l'infrastructure informatique locale du client (Auto-Hébergement), vous ("Client") acceptez d'être lié par les conditions générales ("Contrat") suivantes :

Article 1 : "Durée" du Contrat

La durée du présent contrat sera de 12 mois à compter de la date de sa conclusion. Celle-ci est automatiquement reconduite pour la même durée. A condition que l'une des parties n'envoie à l'autre un préavis écrit lui permettant une réception effective de résiliation et ce au moins 30 jours avant la date d'échéance du contrat.

Le présent Contrat de vente et ses Annexes, actuelles et futures éventuelles, constituant un tout indivisible, et signé par les Parties.

Article 2 : Définitions

Services digitaux désigne toutes fonctionnalités offertes par BIG à travers des progiciels en tant que service.

Partie (s) désigne individuellement ou collectivement BIG et le Client

Client ne désigne toute personne physique ou morale qui conclut un contrat avec BIG

Plateforme Cloud désigne l'ensemble des services hébergés.

Progiciel est un terme commercial qui désigne un logiciel applicatif généraliste aux multiples fonctions, et composé d'un ensemble de programmes paramétrables, et destiné à être utilisé par une large clientèle.

Progiciel de gestion intégré est un progiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise en intégrant l'ensemble de ses fonctions : la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique, et l'aide à la décision.

Informations Confidentielles désignent toutes les informations divulguées soit oralement, soit par écrit par la "Partie Communicante⁶" à la "Partie Bénéficiaire⁷" tous deux signataires du Contrat. Sont désignées comme Confidentielles toutes informations qui devraient raisonnablement être comprises comme telles vu la nature des informations et les circonstances de la divulgation. Ce sont de façon spécifique toutes les informations liées aux activités, aux affaires, aux produits, aux développements, aux secrets commerciaux, au savoir-faire, au personnel, aux clients et aux fournisseurs de l'une des parties.

Utilisateur c'est tout compte utilisateur indiqué comme actif dans le Progiciel et donnant accès au mode création et/ou édition. Les comptes désactivés ne sont pas comptés comme Utilisateurs.

Modules complémentaire c'est un ensemble de fonctionnalités disponibles installées dans le Progiciel et inclus dans la tarification au moment de la conclusion dudit Contrat.

Développement Spécifique est un répertoire de fichiers ou un ensemble de personnalisations de code source (codes PHP, MySQL, HTML, CSS, PostgreSQL) créées dans une base de données pour ajouter des fonctionnalités ou changer certains comportements du Progiciel à la demande du Client. En sus des frais liés audit développement spécifique, le Client supportera les frais de maintenance (assistance continue) et de corrections de bug liés aux modules.

Auto-Hébergement consiste à installer le Progiciel sur l'infrastructure informatique du Client. Dans une telle configuration, hormis la fourniture et l'installation du Progiciel, BIG ne saurait être responsable ni de la sauvegarde ni des données et des accès des utilisateurs.

Versions Couvertes : désigne toute version du Progiciel dont la stabilité des fonctionnalités est garantie par BIG. Sauf exception explicite, tous les Services dans le cadre du présent contrat s'appliquent uniquement aux Versions Couvertes du Progiciel qui comprennent les 3 plus récentes versions majeures.

Bug : Désigne toute défaillance du Progiciel qui se traduit par un arrêt complet, un message d'erreur avec trace d'exécution, ou une brèche de sécurité, et n'est pas directement causé par un problème d'installation ou une configuration défectueuse. Un non-respect des spécifications ou des besoins sera considéré comme un Bug à la discrétion de BIG (en général, lorsque le Progiciel ne produit pas les résultats ou la performance pour lesquels il a été conçu, ou lorsqu'une fonctionnalité spécifique à un pays ne répond plus aux exigences comptables légales de ce pays).

Article 3 : Accès au Progiciel

Le Client peut soit utiliser le Progiciel hébergé sur la Plateforme Cloud, soit opter pour l'Auto-Hébergement. Accédée à distance par le Client, la Plateforme Cloud est hébergée et entièrement gérée par BIG. En cas d'Auto-Hébergement, le Client héberge lui-même le Progiciel sur un système informatique de son choix hors du contrôle de BIG.

Pour toute la durée du présent Contrat, BIG octroie au Client un droit d'accès non transférable d'exploitation du Progiciel et/ou de la plateforme Cloud.

BIG s'engage à ne pas divulguer à une tierce partie des informations chiffrées personnelles ou spécifiques sans le consentement du Client et à traiter toutes les données recueillies en respectant leurs confidentialités conformément à la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel.

À l'expiration ou la résiliation de ce Contrat, ce droit d'accès est immédiatement révoqué et le Client accepte de cesser toute utilisation des Services digitaux de BIG et de la Plateforme Cloud.

Article 4 : Prestations inclus

4.1. Service de correction de Bugs

Pour la durée de ce Contrat, BIG s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour corriger tout Bug du Progiciel et/ou des Développements Spécifiques qui pourraient être signalés par le Client en suivant la procédure appropriée (généralement par le biais du formulaire en ligne accessible via un lien, de mail ou de numéros de téléphone indiqués) et à commencer à traiter ces signalements du Client dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la prise de connaissance dudit bug.

Lorsqu'un Bug est corrigé dans une Version Couverte, BIG s'engage à le corriger dans toutes les Versions Couvertes plus récentes du Progiciel.

4.2. Mises à jour de sécurité

4.1.1. Auto-Hébergement

Pour la durée du Contrat, BIG s'engage à envoyer une "alerte de sécurité" au Client pour tout Bug présentant un risque de sécurité qui serait découvert dans les Versions Couvertes du Progiciel (à l'exclusion des Développements spécifiques). Les alertes de sécurité comprennent une description complète du Bug, de sa cause, ses conséquences possibles sur les systèmes du Client, et le correctif correspondant pour chaque Version Couverte.

Le Client s'engage à traiter le Bug de sécurité et les informations figurant dans l'alerte de sécurité comme des Informations Confidentielles.

4.1.2. Plateforme Cloud

Sans intervention manuelle du Client, BIG s'engage à appliquer les correctifs de sécurité pour tout Bug de sécurité découvert dans une version du Progiciel hébergé sur la Plateforme Cloud, dans tous les systèmes sous son contrôle et ce dès que le correctif est disponible.

4.3. Service d'Hébergement Cloud

Pour la durée du présent Contrat, lorsque le Client choisit d'utiliser la Plateforme Cloud, BIG s'engage à fournir au minimum les prestations suivantes :

- Hébergement en centre de données Tiers-III ou équivalent avec 99.9% de disponibilité ;
- Cryptage des communications SSL Grade A (HTTPS) ;
- Sauvegardes automatisées, vérifiées et répliquées dans plusieurs régions ;
- Plan de Reprise d'Activité testé régulièrement.

4.4. Service d'Assistance

4.1. Portée

Pour la durée du présent Contrat, le Client peut ouvrir un nombre non limité de demandes pour les Services Digitaux des Versions Couvertes, les Développements Spécifiques et d'assistance sans frais exclusivement pour des questions relatives à des Bugs (voir l'article 4.1) ou des explications au sujet de l'utilisation des fonctions standard du Progiciel.

D'autres types de demandes, telles que celles relatives à des développements ou des personnalisations, peuvent être couvertes par l'achat d'un contrat de service séparé. Au cas où il n'est pas clair qu'une demande est couverte par ce Contrat, la décision sera à la discrétion de BIG.

4.2. Disponibilité

Les demandes d'assistances peuvent être soumises à tout moment par le biais du formulaire en ligne, d'E-mail ou de numéros de téléphones indiqués 24h/7j.

Article 5 : Tarifs et Frais

5.1. Tarifs standards

Les tarifs standards pour le Contrat d'abonnement aux Services Digitaux de BIG sont basés sur le nombre d'Utilisateurs et les Services Digitaux installés précisés par écrit à la conclusion du Contrat.

Pendant la durée du contrat, le Client peut décider d'augmenter ou diminuer le nombre d'Utilisateurs ou les Services Digitaux installés que spécifié au moment de la conclusion du présent Contrat, le Client accepte de payer un supplément équivalent au tarif en vigueur au moment de la conclusion du contrat pour les utilisateurs supplémentaires et ce jusqu'à la fin du contrat.

BIG accepte pour sa part d'appliquer les tarifs correspondants en cas de diminution du nombre d'Utilisateurs ou des Services Digitaux sur la base des tarifs en vigueur au moment de la modification.

Par ailleurs, les prestations concernant les Développements spécifiques sont facturées sur la base d'un cahier de charge fourni par le Client.

Les paramétrages, l'intégration des données et la formation à l'utilisation de la plateforme font l'objet d'un montant forfaitaire à payer uniquement à l'installation.

5.2. Taxes et impôts

Tous les frais et tarifs sont indiqués hors taxes, en occurrence, frais et charges fédérales, provinciales, locales ou autres taxes gouvernementales applicables. Le Client est responsable du paiement de toutes les Taxes liées aux achats effectués par ce dernier en vertu du présent Contrat. Sauf lorsque BIG est légalement tenu de payer ou de percevoir les Taxes dont le client est responsable.

Article 6 : Conditions des Services

6.1. Obligations de BIG

Le traitement et la sauvegarde des données seront exécutés conformément à la Législation relative à la Protection des Données à caractère personnel.

BIG s'engage en particulier à :

- Ne traiter les Données à Caractère Personnel qu'au moment et selon les descriptifs demandés par le client et pour la finalité de l'exécution du Contrat, à moins que la loi ne l'exige, auquel cas BIG préviendra préalablement le Client, sauf prohibition expresse de la loi;
- S'assurer que tout le personnel de BIG autorisé à traiter les Données à Caractère Personnel soit soumis à un devoir de confidentialité ;
- Mettre en œuvre et maintenir des mesures de sécurité appropriées au niveau technique et organisationnel, afin de protéger les Données à Caractère Personnel de tout traitement non autorisé ou illégal, et de toute perte accidentelle, destruction, dégât, vol, altération ou divulgation ;
- Transmettre promptement au Client toute demande relative à des Données à Caractère Personnel qui aurait été soumise à BIG au sujet de la base de données du Client ;
- Signaler au Client dès la prise de connaissance et la confirmation de tout traitement, accès ou divulgation non autorisés, accidentels ou illégal des Données à Caractère Personnel ;
- Signaler au Client lorsque ses instructions de traitement vont à l'encontre de la Législation sur la Protection des Données, d'après BIG ;
- Fournir au Client toute information nécessaire à la démonstration de la conformité avec la Législation sur la Protection des Données, autoriser et contribuer de façon raisonnable à des audits, y compris des inspections, conduits ou mandatés par le Client dans ce but ;
- Supprimer définitivement toute copie de la base de données du Client en possession de BIG, ou retourner ces données, au choix du Client, lors de la résiliation de ce Contrat, en respect des délais indiqués dans la Politique de Protection des Données de BIG ;
- Identifier chez le Client, une ou des personne(s) ainsi que son ou leurs contact(s), personne responsables de la protection des données du Client. Elle ou (Elles) sera (seront) l'(les) interlocutrice(s) exclusive(s) pour toute notification auprès du Client.

6.2. Obligations du Client

Le Client accepte de :

- Payer à BIG les frais applicables pour les Services Digitaux en vertu du présent Contrat conformément aux conditions de paiement spécifiées à la souscription du présent Contrat ;
- Désigner une (01) personne de contact représentant le Client pour toute la durée du contrat ;
- Signaler par écrit permettant une réception effective à BIG avec un préavis de 30 jours en cas de changement de point de contact principal.

Lorsque le Client choisit d'utiliser la Plateforme Cloud, il accepte aussi de :

- Prendre toutes mesures raisonnables pour garantir la sécurité de ses comptes utilisateurs y compris le choix de mots de passe sûrs et en ne les partageant avec personne ;
- Faire une utilisation raisonnable de la Plateforme Cloud à l'exclusion de toute activité illégale ou abusive et de respecter strictement les règles indiquées dans les conditions générales de vente de BIG.

Lorsque le Client choisit l'Auto-Hébergement, il accepte aussi de :

- Fournir tout accès nécessaire à BIG pour vérifier la validité de l'utilisation ;
- Prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les fichiers ainsi que ses bases de données et s'assurer que ses données sont en sûreté et sécurisées en reconnaissant que BIG ne peut être tenue responsable de toute perte ou utilisation illégale de données.

6.3. Sollicitation ou embauche

Sauf consentement mutuel par écrit, chaque partie, ses sociétés affiliées et ses représentants conviennent de ne pas solliciter ou offrir un emploi à tout employé de l'autre partie qui est impliqué dans l'exécution ou l'utilisation du Progiciel de BIG en vertu du présent Contrat et ce pendant la Durée du Contrat et pendant une période de 12 mois à compter de la date de résiliation ou de l'expiration du présent Contrat. En cas de violation des conditions de la présente section qui conduirait à la démission dudit employé à cette fin, la partie ayant enfreint ces dispositions accepte de payer à l'autre partie un montant forfaitaire de 20 000 000 FCFA.

6.4. Publicité

Sauf demande contraire par écrit, chaque partie accorde à l'autre une licence mondiale libre de droits, non transférable, non exclusive pour reproduire et afficher le nom, les logos et les marques de l'autre partie dans le seul but de citer l'autre partie en tant que client ou fournisseur sur les sites Web, dans des communiqués de presse et autres documents de marketing.

6.5. Confidentialité

Pour toute Information Confidentielle reçue pendant la durée du présent contrat, la Partie Bénéficiaire utilisera le même degré de précaution qu'elle utilise pour protéger la confidentialité de ses propres Informations Confidentielles de même importance. Ce degré de précaution devra correspondre au minimum à une précaution raisonnable.

La Partie Bénéficiaire peut divulguer les Informations Confidentielles de la Partie Communicante dans la mesure où la loi l'y oblige, à condition que la Partie Bénéficiaire avise au préalable par un écrit permettant sa réception effective tout en respectant les limites prévues par la loi.

6.6. Protection de données

Définitions "Données à Caractère Personnel", "Responsable de Traitement", "Traitement" prennent le même sens que dans la Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel (collectivement, la "Législation sur la Protection des Données").

6.7. Traitement de Données à Caractère Personnel

Les parties conviennent que la base de données du Client peut contenir des Données à Caractère Personnel pour lesquelles le Client est le Responsable de Traitement. Ces données seront traitées par BIG si le Client transfère sa base de données ou une partie de celle-ci à BIG pour toute autre raison relative à l'exécution du présent Contrat.

6.8. Sous-traitance

Le Client convient et accepte que pour fournir les Services, BIG peut faire appel à des prestataires de service tiers (Sous-traitants) pour traiter les Données à Caractère Personnel. BIG s'engage à n'utiliser de tels Sous-traitants qu'en conformité avec la Législation sur la Protection des Données. Cet usage sera couvert par un contrat entre BIG et le Sous-traitant qui offrira toutes les garanties nécessaires à cet effet.

Article 7 : Résiliation

Dans le cas où l'une des parties ne remplit pas ses obligations découlant du présent contrat et si une telle violation n'est pas résolue dans les 30 jours à compter de la notification écrite de cette violation, le présent contrat peut être résilié immédiatement par la partie qui n'a pas commis la violation.

En outre, BIG peut résilier le contrat immédiatement dans le cas où le Client ne paie pas les frais applicables pour les Services Digitaux dans les 60 jours suivant la date d'échéance indiquée sur la facture correspondante après minimum 5 rappels et ce par tous moyens laissant preuves écrites.

Durée de l'applicabilité des dispositions : Les articles 7.5 (Confidentialité), 8.2 (Limitation de garantie), 8.3 (Limitation de responsabilité), et 9 (Dispositions générales) survivront à la résiliation ou l'expiration du présent contrat.

Article 8 : Limitations de garantie et de responsabilité

8.1. Garanties

Pendant la durée du présent contrat, BIG s'engage à déployer les efforts raisonnables sur le plan commercial pour exécuter les Services Digitaux auxquels le Client aura souscrit conformément aux obligations de BIG (article 6.1) à condition que :

- Les systèmes informatiques du Client soient en bon état de fonctionnement. Concernant l'Auto-Hébergement, le Client garanti que le Progiciel soit installé selon les bonnes pratiques en vigueur ;
- Le Client fourni les informations adéquates nécessaires au dépannage sur le cloud et pour l'Auto-Hébergement, tout accès utile, de telle sorte que BIG puisse identifier, reproduire et gérer les problèmes ;
- Tous les montants dus à BIG, qui sont échus, aient été réglés.

La reprise de l'exécution des Services Digitaux par BIG sans frais supplémentaires constitue la seule et unique réparation pour le Client et la seule obligation de BIG pour tout manquement à cette garantie.

8.2. Limitation de garantie

Mis à part les dispositions expresses du présent Contrat, aucune des Parties ne donne de garantie d'aucune sorte, expresse, implicite ou autre, et chaque Partie décline expressément toutes garanties implicites, y compris toute garantie implicite de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier ou de non- contrefaçon, dans les limites autorisées par la loi en vigueur.

BIG ne garantit pas que le Progiciel soit conforme à toute loi ou réglementation locale ou internationale.

8.3. Limitation de responsabilité

Dans la limite autorisée par la loi, la responsabilité globale de chaque partie, ainsi que de ses filiales, découlant ou liée au présent Contrat ne dépassera pas 50% du montant total réglé par le Client en vertu du présent Contrat au cours des douze (12) mois précédant la date de l'événement donnant lieu à une telle réclamation. Des réclamations multiples n'augmenteront pas cette limite.

Les parties et leurs filiales ne pourront en aucun cas être tenues responsables des dommages indirects, spéciaux, accessoires ou consécutifs de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s’y limiter, la perte de revenus, perte de profits, perte d’économies, perte commerciale ou toute autre perte financière, les coûts relatifs à l’arrêt ou au retard, la perte ou altération des données, découlant ou en relation avec le présent Contrat, quelle que soit la forme de l’action, qu’elle soit fondée sur une obligation contractuelle, délictuelle (y compris la stricte négligence) ou fondée sur toute autre règle de droit ou d’équité, même si la Partie ou ses filiales ont été informées du risque de tels dommages, ou si le recours proposé par la Partie ou ses filiales n’atteint pas son but essentiel.

8.4. Force Majeure

Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable envers l’autre Partie de tout retard ou manquement d’exécution en vertu du présent Contrat, si ce manquement ou retard trouve sa cause dans un cas de force majeure, comme une réglementation gouvernementale, un incendie, une grève, une guerre, une inondation, un accident, une épidémie, un embargo, la saisie d’une entreprise ou d’un produit dans son intégralité ou en partie par un gouvernement ou une autorité publique, ou toute(s) autre (s) cause (s), qu’elle (s) soit (soient) de nature similaire ou différente, pour autant que cette cause soit hors du contrôle raisonnable de la Partie concernée, et tant qu’une telle cause existe.

Article 9 : Dispositions générales

9.1. Droit applicable

Le présent contrat et les commandes passées par le client sont exclusivement régis par le droit ivoirien. Tout différend relatif au présent contrat ou à une commande passée par le Client relève de la compétence exclusive du Tribunal du Commerce.

9.2. Divisibilité

Dans le cas où une ou plusieurs des dispositions du présent contrat ou toute autre application de celles-ci se trouvent non valables, illégales ou non exécutoires, la validité, la légalité et le caractère exécutoire des autres dispositions du présent contrat et toute application de celles-ci ne doivent en aucun cas en être affectés ou compromis. Les Parties s’engagent à remplacer toute disposition non valable, illégale ou non exécutoire du présent contrat par une disposition valable ayant les mêmes effets et objectifs.

AVERTISSEMENT

Ce Progiciel et les fichiers associés (le “Progiciel”) ne peuvent être utilisés (c’est-à-dire exécutés, modifiés, ou exécutés avec des modifications) qu’avec un contrat de BIG en ordre de validité, et pour le nombre d’utilisateurs prévus dans ce contrat.

Il est interdit de publier, distribuer, accorder des accès, ou vendre toute copie du Progiciel ou toute copie modifiée du Progiciel.

LE PROGICIEL EST FOURNI “EN L’ETAT”, SANS AUCUNE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, MAIS SANS Y ETRE LIMITE, LES GARANTIES IMPLICITES DE COMMERCIALITE, DE CONFORMITE A UNE UTILISATION PARTICULIERE, OU DE NON INFRACTION AUX DROITS D’UN TIERS.

EN AUCUN CAS LES AUTEURS OU TITULAIRES DE DROITS D’AUTEUR NE POURRONT ETRE TENUS POUR RESPONSABLE A VOTRE EGARD DE RECLAMATIONS, DOMMAGES OU AUTRES RESPONSABILITES, EN VERTU D’UN CONTRAT, DÉLIT OU AUTREMENT, RELATIVEMENT AU PROGICIEL, A L’UTILISATION DU PROGICIEL, OU A TOUTE AUTRE MANIPULATION RELATIVE AU PROGICIEL.