

A. Champ d'application et définitions

1. Champ d'application

1.1 Les Conditions Générales pour les Solutions et les Services ("CG") font partie intégrante des contrats conclus entre la société correspondante du groupe Serrala ("Serrala") et le client ("Client") concernant les logiciels et les solutions cloud de Serrala et les autres prestations à fournir par Serrala en rapport avec ceux-ci ; à l'exception des solutions CPWeb, CPPro et Alevate Bill Pay, pour lesquelles seules les conditions générales de Serrala spécifiques à ces solutions sont applicables. En outre, les présentes CG font partie intégrante de tout contrat qui s'y réfère. Les présentes CG s'appliquent également à toutes les transactions futures avec le Client dans le cadre des relations commerciales en cours.

1.2 Les droits et obligations des parties, en particulier l'étendue des prestations respectives, sont déterminés en premier lieu par les accords individuels des parties, tels qu'ils sont contenus dans la commande, l'ordre, le bon de commande ou une lettre d'offre ou de commande comparable ("Lettre d'Offre"). Sauf disposition contraire dans cette Lettre d'Offre, les règles suivantes s'appliquent.

1.3 Les conditions générales de vente du Client contraires ou divergentes des présentes CG (par ex. celles auxquelles il est fait référence dans les commandes) ne sont pas applicables.

2. Définitions

2.1 Par "**Documentation Utilisateur**", on entend toutes les informations que Serrala met à la disposition du Client et qui décrivent les services et prestations de Serrala. Elles comprennent, par exemple, les spécifications de licence, la documentation technique, un guide d'utilisation du Service Cloud et des logiciels associés et des informations techniques.

2.2 "**Services**" désigne tous les services informatiques, en particulier les logiciels et les services basés sur une plate-forme, que Serrala propose au Client.

2.2 Aux fins des présentes CG, on entend par "**Solutions Logicielles**" le programme original de Serrala et ses copies complètes ou partielles. Les Solutions Logicielles peuvent se composer (i) d'instructions et de données lisibles par machine, de composants, de fichiers et de modules, (ii) de contenus audiovisuels (par ex. illustrations, textes, enregistrements ou images) et (iii) de matériel de licence associé (par ex. clés et documentation). En cas de doute, les Solutions Logicielles comprennent également les données générées par celles-ci par Serrala pour le Client ou par le Client lui-même.

B. Dispositions générales

3. Traitement des Commandes

3.1 Les contrats sont conclus par l'envoi par Serrala au Client d'une Lettre d'Offre par e-mail, contenant une signature numérique ou copiée ou désignée comme contraignante sous une autre forme, et par l'acceptation par le Client de cette Lettre d'Offre en renvoyant la commande signée de manière juridiquement contraignante ou un propre formulaire de commande ou Purchase Order. Le client ne peut accepter la Lettre d'Offre que sans la modifier. La conclusion d'un contrat peut également avoir lieu lorsque le Client donne son accord sur une plate-forme électronique mise en place à cet effet par Serrala (par exemple DocuSign). En outre, les contrats sont également conclus lorsque Serrala et le Client se mettent d'accord de manière contraignante par une signature écrite ou électronique de la Lettre d'Offre.

3.2 Serrala peut établir une confirmation de commande après réception de la Lettre d'Offre signée et l'envoyer au Client.

3.3 L'acquisition de produits, licences ou autres prestations supplémentaires par le Client s'effectue conformément à l'article 3.1 ("**Ecritures Complémentaires**").

3.4 Les délais indiqués par Serrala sont toujours sans engagement, à moins qu'il n'en soit expressément convenu autrement dans la Lettre d'Offre.

4. Durée du contrat et résiliation

4.1 Sauf convention contraire, les contrats à durée déterminée prennent effet à la conclusion du contrat (les contrats à durée déterminée sont tous les contrats à durée indéterminée qui comprennent par exemple la location de logiciels ou de SaaS et de Services, ainsi que les paquets de services professionnels conformément à l'article 25). Les contrats à durée déterminée ont une durée minimale de 36 mois et se prolongent ensuite automatiquement d'une année supplémentaire, sauf si l'une des parties résilie le contrat par écrit avec un préavis de six mois. Une résiliation peut également être effectuée par e-mail, une résiliation par le Client n'est efficace que si elle est reçue à l'adresse termination@serrala.com.

4.2 Si le Client effectue des Ecritures Complémentaires ou conclut d'autres contrats avec Serrala, une résiliation est autorisée au plus tôt 36 mois après la dernière Ecritures Complémentaires, sauf s'il a été expressément convenu que l'Ecritures Complémentaires n'a pas d'effet sur la durée du contrat existant.

5. Rémunération et conditions de paiement

5.1 Le montant de la rémunération à payer par le Client est déterminé par la Lettre d'Offre et, si aucun prix n'y est mentionné, par les listes de prix en vigueur de Serrala. Sauf convention contraire, la rémunération est due annuellement et à l'avance, au début de chaque année contractuelle.

5.2 A partir de la deuxième année du contrat, la rémunération est soumise à une adaptation annuelle des prix sur la base de l'indice des prix à la consommation harmonisé (IPCH) de l'Office statistique de l'Union européenne ("**Indice**"). Si, au début d'une nouvelle année contractuelle, l'Indice a augmenté ou diminué d'au moins 0,5% par rapport à la dernière adaptation des prix (ou, si une telle adaptation n'a pas encore eu lieu, par rapport à la situation au moment de la conclusion du contrat), la rémunération due pour la nouvelle année contractuelle est augmentée ou diminuée, par rapport à la rémunération due pour l'année contractuelle précédente, du pourcentage complet d'augmentation ou de diminution de l'Indice par rapport à la situation au moment de la dernière adaptation des prix (ou, si une telle adaptation n'a pas encore eu lieu, par rapport à la situation au moment de la conclusion du contrat), majoré d'une majoration de 2,9%. L'adaptation des prix se fait par déclaration à l'autre partie, Serrala pouvant également déclarer la demande d'adaptation des prix en adaptant en conséquence le montant facturé.

5.3 Dans la mesure où les Professional Services n'ont pas été réservés en tant que package de services selon l'article 25, les Professional Services et les prestations d'implémentation selon l'article 26 sont facturés par Serrala en fonction du temps passé, aux conditions à convenir entre les parties. Dans ce contexte, la facturation s'effectue en fonction des heures-personnes, sauf si une facturation en fonction des jours-personnes a été expressément convenue. Pour chaque commande séparée du Client, au moins quatre heures-personnes sont facturées, même si un temps inférieur a effectivement été utilisé (réception minimale). Les heures-personnes dépassant la réception minimale sont facturées par heure entamée. S'il est convenu d'une facturation par jour-personne, un jour-personne correspond à huit heures. Les journées-personnes entamées sont facturées intégralement, à moins que le Client ne prouve que Serrala aurait pu utiliser le collaborateur concerné à d'autres fins productives. En cas de déplacement chez le Client, les heures d'arrivée et de retour sont entièrement facturées. La facturation a lieu chaque mois après la fourniture de la prestation. Les frais de déplacement et les frais annexes sont facturés séparément.

5.4 Toutes les rémunérations convenues sont majorées de la taxe sur le chiffre d'affaires légale en vigueur au moment de la fourniture des prestations respectives.

5.5 Toutes les factures sont payables à 30 jours à compter de la date de facturation, sans déduction.

5.6 Si le Client émet par sa faute des réclamations non fondées, s'il est en retard de paiement par sa faute, ainsi que pour d'autres demandes administratives, y compris les demandes d'approbation de transferts de contrats et d'autres droits d'option du Client qui sont soumis à l'approbation de Serrala, Serrala est en droit de facturer au Client ses dépenses raisonnables, si et dans la mesure où le traitement de ces demandes ne fait pas partie de l'étendue des prestations convenues de Serrala. Si Serrala a fait appel à des prestataires de services externes dans ce contexte, le droit à rémunération comprend leurs honoraires raisonnables, si Serrala a utilisé ses propres collaborateurs, Serrala peut facturer des taux horaires qui, en fonction de la qualification du collaborateur, correspondraient aux honoraires raisonnables d'un prestataire de services externe.

6. Réserves de modification

6.1 Serrala est en droit de développer l'éventail des prestations et de modifier les Services pour les adapter au progrès technique. Si les intérêts légitimes du Client sont considérablement affectés par une modification des prestations, le Client peut résilier le contrat dans un délai d'un mois à compter de la prise de connaissance de la modification (droit de résiliation spécial). Si le Client ne fait pas usage de son droit de résiliation spécial dans ce délai, le contrat se poursuit avec la gamme de prestations modifiée.

6.2 Serrala est en droit de modifier les présentes CG avec l'accord du Client. L'accord sur la modification du contrat est considéré comme donné si le Client ne s'oppose pas à la notification de modification, qui contient les CG modifiées sous forme de texte, dans un délai de quatre semaines à compter de sa réception. Serrala attirera particulièrement l'attention du Client sur les conséquences d'une absence d'opposition dans la notification de modification. Serrala n'a le droit de procéder à des modifications que (i) pour réagir à une modification de la loi, (ii) pour remplacer une disposition des présentes CG par une disposition essentiellement similaire, si la jurisprudence de la plus haute juridiction a déclaré la disposition précédente invalide, (iii) qui ont un effet exclusivement

en faveur du Client, (iv) qui sont appropriées pour maintenir le rapport entre la prestation et la contre-prestation dans un rapport raisonnable (notamment une augmentation des prix en réaction à l'augmentation des coûts de Serrala), ou (v) qui sont appropriées pour que le contrat continue à correspondre aux standards du secteur.

7. Assistance et Accessibilité

7.1 Le Client peut transmettre à Serrala les problèmes et les dysfonctionnements des Solutions Logicielles et des Services. Il doit alors décrire l'erreur le plus précisément possible. Le Client reçoit alors une assistance qualifiée de Serrala dans le délai de réaction. Si un Customer Success Plan a été convenu avec le Client, Serrala fournit des prestations dans le cadre du Customer Success Plan sur la base de l'étendue des prestations "Essential", ou d'un niveau de service supérieur, pour autant que cela ait été expressément convenu.

7.2 Le support est fourni tous les jours ouvrables bancaires entre 8h00 et 18h00 ("**heures ouvrables**"). Le lieu du centre de service de Serrala fait foi.

7.3 L'assistance au Client se fait, dans la mesure du possible et du raisonnable, via un support à distance (par e-mail et/ou par téléassistance). La nécessité d'une intervention sur site est décidée par Serrala - en concertation avec le Client - au cas par cas. Les dépenses supplémentaires pour les interventions sur site doivent être payées séparément par le Client aux taux horaires/journaliers convenus entre les parties conformément à l'article 5 des CG.

7.4 Sauf indication contraire dans la Documentation Utilisateur d'un Service, chaque Service est disponible pour le Client aux heures ouvrables, Serrala garantissant une accessibilité de 99% par année civile.

8. Obligation de coopération du Client

8.1 Le Client soutiendra gratuitement Serrala dans l'exécution du contrat dans la mesure nécessaire et mettra notamment à disposition des collaborateurs, des locaux de travail, du matériel et des logiciels, des données et des installations de télécommunication dans la mesure nécessaire.

8.2 Le Client s'est informé des principales caractéristiques fonctionnelles des Services et a estimé, sur cette base, que leur utilisation correspondait à ses exigences et besoins opérationnels.

8.3 Le Client respecte les indications données par Serrala pour l'utilisation des Services, notamment la Documentation Utilisateur.

8.4 Le Client met à la disposition de Serrala un accès en ligne à son réseau et aux applications installées pour l'assistance, la maintenance et la recherche d'erreurs. Il met à disposition l'infrastructure nécessaire et les autorisations requises pour Serrala. Les accès de Serrala se font exclusivement après accord et activation correspondante par le Client. L'administrateur système du Client accompagne et surveille l'accès pendant toute sa durée. Les frais de ligne occasionnés sont à la charge du Client.

8.5 Le Client précisera autant que possible ses messages d'erreur et ses questions et suivra les conseils donnés par Serrala. Il doit pour cela recourir à des collaborateurs formés à cet effet.

8.6 Le Client est coresponsable des tests de fonctionnement. Il affectera aux tests des collaborateurs compétents qui sont en mesure de juger et de décider des défauts, des réductions de fonctions ainsi que des modifications de la structure du programme. Ces collaborateurs seront en outre présents en personne lors des tests nécessaires.

8.7 Si les parties n'ont pas convenu d'un moment précis pour l'exécution des mises à disposition et des prestations de coopération, Serrala les demandera au Client avec un préavis raisonnable.

8.8 Si le Client ne remplit pas les conditions de mise à disposition et de collaboration, Serrala n'est pas responsable de la limitation des prestations contractuelles qui en résulte. Dans ce cas, Serrala s'efforcera raisonnablement d'exécuter les prestations contractuelles nonobstant les mises à disposition et les prestations de coopération manquantes. Si Serrala doit supporter des frais supplémentaires en raison d'un tel effort, le Client doit les rembourser à Serrala.

9. Audits

9.1 Serrala est en droit de vérifier si le Client utilise les Services et Solutions Logicielles mis à disposition par Serrala conformément au contrat.

9.2 Si le contrôle révèle que le Client a violé des obligations contractuelles (en particulier qu'il a utilisé son accès aux Services au-delà de ce qui avait été convenu ou contrairement aux restrictions d'utilisation), le Client est tenu d'effectuer immédiatement des paiements complémentaires pour toutes les utilisations contraires au contrat. Dans la mesure où une utilisation non conforme au contrat a été constatée, il est supposé, à la charge du Client, que le Client utilise déjà les Services de manière non conforme au contrat depuis le début du contrat ou, si un contrôle a eu lieu ultérieurement, dans la même mesure depuis le dernier contrôle. Si le contrôle révèle un écart de plus de 5 %, le Client supporte en outre tous les frais occasionnés par le contrôle.

Le montant des paiements supplémentaires, s'il y en a, est déterminé par le prix catalogue officiel de Serrala le jour où la vérification est terminée. Serrala se réserve le droit de faire valoir d'autres prétentions.

10. Garantie

10.1 Le Client est conscient du fait que les logiciels ne sont jamais exempts de dysfonctionnements et d'erreurs. Un écart important par rapport à la qualité convenue constitue un défaut dans la mesure où il est reproductible et exclut ou affecte de manière significative l'utilité des Services pour le Client.

10.2 Le cli Client est tenu de tester minutieusement les Services immédiatement après l'octroi de la possibilité d'accès et avant leur utilisation afin de vérifier l'absence d'erreurs, l'accessibilité et la compatibilité avec ses propres systèmes. Le Client doit signaler immédiatement par écrit à Serrala les erreurs décelables lors de l'examen, et les autres erreurs immédiatement après leur découverte, en indiquant dans chaque cas la description de l'erreur et le moment de la découverte.

10.3 Serrala est tenu de remédier aux dysfonctionnements des Services qui relèvent de sa compétence. L'élimination des erreurs peut également se faire par la mise à disposition d'un workaround.

10.4 Si Serrala fournit des prestations pour la recherche de la cause d'une panne ou pour la suppression d'une panne sans y être obligé, Serrala peut exiger une rémunération correspondant à ses taux habituels. Cela s'applique notamment lorsqu'une erreur ne peut pas être prouvée ou n'est pas imputable à Serrala.

10.5 Toute responsabilité indépendante de la faute pour des défauts existant déjà au moment de la conclusion du contrat est exclue.

11. Responsabilité

11.1 Dans tous les cas de responsabilité contractuelle et extracontractuelle, Serrala ne versera de dommages-intérêts ou de remboursement de dépenses vaines que dans la mesure déterminée ci-après :

(a) Serrala est entièrement responsable en cas de faute intentionnelle, en cas de négligence grave et en cas d'absence d'une qualité pour laquelle Serrala a assumé une garantie, uniquement à hauteur du dommage prévisible qui devait être évité par l'obligation violée ou la garantie ;

(b) dans les cas autres que ceux mentionnés à l'article 11.1(a), Serrala n'est responsable qu'en cas de violation d'une obligation essentielle (obligation cardinale). Dans ce cas, la responsabilité est limitée à 25.000 euros par sinistre et, pour l'ensemble des sinistres, au montant de la rémunération annuelle du contrat sous-jacent. Il y a violation d'une obligation cardinale au sens de ce l'article 11.1(b) en cas de violation d'une obligation dont l'exécution permet la bonne exécution du contrat ou dont la violation compromet la réalisation de l'objectif du contrat et dont le Client peut régulièrement attendre le respect.

11.2 L'objection de la faute concomitante reste ouverte. Les limitations de responsabilité prévues à l'article 11.1 ne s'appliquent pas en cas de responsabilité pour dommages corporels et en cas de responsabilité selon la loi sur la responsabilité du fait des produits.

11.3 Pour toutes les prétentions à l'encontre de Serrala en matière de dommages-intérêts ou de remboursement de dépenses vaines dans le cadre de la responsabilité contractuelle et extracontractuelle, le délai de prescription est d'un an. Le délai de prescription commence à courir à partir du moment défini dans l'article 199, paragraphe 1 du Code civil allemand. Il intervient au plus tard à l'expiration d'un délai de 5 ans à compter de la naissance du droit. Les dispositions des l'article 1 à 3 du présent point 11.3 ne s'appliquent pas à la responsabilité en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave ou en cas de dommages corporels ou selon la loi sur la responsabilité du fait des produits.

12. Compensation, droit de rétention, cession

12.1 La compensation ou l'exercice d'un droit de rétention par le Client en raison de contre-prétentions contestées ou non constatées judiciairement par décision ayant acquis force de chose jugée est exclue. L'exercice d'un droit de rétention par le Client est également exclu dans la mesure où les contre-prétentions ne reposent pas sur le même contrat.

12.2 Le Client ne peut pas céder les droits et obligations qui lui incombent en vertu du contrat sans l'accord écrit préalable de Serrala. Serrala est en droit de transférer l'ensemble du contrat, avec tous les droits et obligations qui en découlent, à une entreprise liée au sens des §§ 15 et suivants de la loi sur les sociétés anonymes Allemande.

13. Traitement des données pour l'exécution du contrat

13.1 Si Serrala traite des données à caractère personnel du Client dans le cadre du contrat, Serrala doit s'assurer que ce traitement est effectué en conformité avec les dispositions du RGPD et d'autres dispositions applicables en matière de protection des données. Si Serrala traite des données à caractère personnel pour le compte du

Client, cela se fait conformément au contrat de traitement de commande conclu entre les parties ; si un tel contrat n'a pas été conclu séparément, les conditions du contrat de traitement de commande en vigueur au moment de la conclusion du contrat sur www.serrala.com/data-processing-agreements sont considérées comme convenues et font ainsi partie intégrante du contrat conclu entre Serrala et le Client.

13.2 Les informations de contact sont des informations de contact liées à l'activité que le Client met à la disposition de Serrala ; elles comprennent entre autres les noms, les titres professionnels, les adresses professionnelles, les numéros de téléphone et les adresses e-mail des collaborateurs et des partenaires contractuels du Client.

13.3 Les informations de contact doivent être rendues accessibles à Serrala et traitées par elle dans le but de réaliser et de promouvoir la relation commerciale ainsi que pour le traitement de la commande concernée. Serrala ne traitera et n'utilisera les informations de contact que dans le cadre de la législation sur la protection des données.

13.4 Le Client doit s'assurer que les données personnelles mises à la disposition de Serrala ont été collectées légalement et que leur transmission à Serrala et leur traitement par Serrala sont autorisés aux fins de l'exécution du contrat.

14. Traitement des données à des fins personnelles

Sans préjudice des droits du Client sur ses données traitées par Serrala, Serrala est autorisée à utiliser les Données d'analyse dérivées pour assurer le bon fonctionnement des Services, mais aussi pour les améliorer et développer de nouveaux produits et services. À ces fins, Serrala est autorisée à utiliser les Données analytiques dérivées sous toutes les formes d'utilisation connues et inconnues et sans restriction de transfert, de sous-licence, de temps, de lieu ou de manière, même après la fin de la relation contractuelle. Par "**Données analytiques dérivées**", on entend toutes les données générées par l'utilisation des Services par le Client, les données dérivées ou les métadonnées relatives au contenu traité, ainsi que les données dérivées des données du Client, sous stricte anonymisation et conformément à toutes les obligations de Serrala en matière de confidentialité et de protection des données. Les réactions et feed-back du Client concernant les Services sont également considérés comme des Données analytiques dérivées.

15. Confidentialité

Les parties sont tenues de garder le silence sur le fait qu'elles ont conclu un contrat ainsi que sur les prix et conditions convenus. Le Client ne peut notamment pas publier de documents contractuels ou de documentation fournie par Serrala. Cette obligation reste valable même après la fin du contrat. Les parties sont toutefois autorisées à transmettre des informations à des conseillers tenus au secret professionnel à des fins de conseil.

16. Jurisdiction compétente, droit applicable

16.1 Le tribunal du siège de Serrala est le seul compétent pour tout litige découlant du contrat ou en rapport avec celui-ci.

16.2 Le droit applicable au contrat est celui du lieu du siège de Serrala (en cas de doute, le droit allemand), à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CISG).

16.3 Toute modification, tout complément ou toute annulation d'un accord contractuel dans lequel les présentes CG ont été intégrées doit se faire par écrit. Cela vaut également pour la suppression de l'exigence de la forme écrite. Aucune convention annexe orale n'est conclue.

16.4 Si une disposition contractuelle est ou devient invalide, inexécutable ou lacunaire, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée. La disposition invalide est remplacée par la disposition que les parties auraient raisonnablement acceptée si elles avaient eu conscience de l'invalidité, de l'inapplicabilité ou du caractère lacunaire de la disposition.

C. Location de logiciels sur site

17. Cession de logiciels et qualité

17.1 Serrala met à la disposition du Client les Solutions Logicielles désignées dans la Lettre d'Offre pour la durée du contrat, aux conditions de la Lettre d'Offre et des présentes CG. Les Solutions Logicielles ainsi que la Documentation Utilisateur correspondant sont mises à disposition pour téléchargement ; le Client reçoit, outre la confirmation de commande, une notification de Serrala avec le lien de téléchargement. La documentation utilisateur est mise à disposition sous forme électronique, imprimable et en langue allemande ou anglaise. Le cas échéant, l'utilisation des Solutions Logicielles nécessite des clés de licence que Serrala mettra à la disposition du Client. Le Client est tenu de demander immédiatement par écrit à Serrala de (re)transmettre ou de Solutions Logicielles, la documentation utilisateur ou les clés

de licence, faute de quoi le Client ne pourra pas invoquer une prestation incomplète ou tardive de Serrala.

17.2 La Documentation Utilisateur et la Lettre d'Offre décrivent les fonctions et les performances essentielles qui peuvent être obtenues par les Solutions Logicielles dans le cadre d'une utilisation conforme au contrat sur l'environnement matériel et logiciel spécifié dans la documentation technique. **Le Client est conscient du fait que les logiciels ne sont pas exempts d'erreurs et de dysfonctionnements, dans la mesure où ceux-ci n'excluent pas ou n'entravent pas de manière significative l'utilisation des Solutions Logicielles par le Client, de telles restrictions font donc partie intégrante de la qualité due et ne constituent pas un défaut.**

17.3 Les caractéristiques auxquelles le Client peut s'attendre d'après les déclarations publiques de Serrala ou de ses auxiliaires, notamment dans la publicité ou lors de l'étiquetage concernant certaines caractéristiques des Solutions Logicielles, ne font partie de la qualité convenue que si elles sont expressément mentionnées dans la Documentation Utilisateur ou la Lettre d'Offre.

17.4 Les prestations de Serrala ne comprennent pas l'installation des Solutions Logicielles chez le Client, les adaptations spécifiques au Client des Solutions Logicielles, la formation ou d'autres prestations allant au-delà de la location des Solutions Logicielles.

17.5 Serrala maintiendra les Solutions Logicielles dans un état conforme au contrat pendant la durée convenue du contrat ; c'est-à-dire qu'elle assurera l'utilisabilité des Solutions Logicielles conformément à la qualité convenue. Dans le cadre de cette obligation, Serrala met à la disposition du Client les nouvelles versions de programme des Solutions Logicielles ou les patches et hotfixes et met à jour la Documentation Utilisateur en conséquence. L'obligation de mise à disposition ne s'applique pas, entre autres, aux extensions des Solutions Logicielles que Serrala propose et commercialise séparément en tant que produit nouveau et autonome et aux nouveaux développements des Solutions Logicielles avec des fonctions identiques ou similaires sur une autre base technologique.

18. Droits d'utilisation des Solutions Logicielles

18.1 Serrala accorde au Client un droit d'utilisation simple (non exclusif), non transférable et non sous-licenciable, limité dans le temps à la durée du contrat, pour utiliser les Solutions Logicielles sur les systèmes informatiques du Client dans l'étendue convenue par le contrat. L'utilisation des Solutions Logicielles par les filiales du groupe du Client (entreprises liées au sens des §§ 15 et suivants de la loi sur les sociétés anonymes Allemande) n'est autorisée que dans la mesure où les Solutions Logicielles sont utilisées pour les propres processus internes du Client et de ces filiales et qu'une telle utilisation résulte de la Lettre d'Offre et qu'elle reste par ailleurs dans le cadre défini ici.

18.2 Toute utilisation des Solutions Logicielles ou de la Documentation Utilisateur, en dehors des spécifications de la Lettre d'Offre et des présentes CG, nécessite l'accord écrit préalable de Serrala. Toutes les licences de logiciels concernent uniquement l'utilisation du code objet. Le Client est autorisé à reproduire les Solutions Logicielles dans la mesure où cela est nécessaire à l'installation et à l'utilisation prévue ; les autres reproductions ne sont autorisées qu'à des fins de sauvegarde. Le Client peut reproduire la documentation dans la mesure où cela est nécessaire à l'utilisation interne du logiciel par le Client. Le Client n'est pas autorisé, sans l'accord préalable de Serrala, (i) à utiliser les Solutions Logicielles dans le but de fournir des services informatiques à des tiers sous forme d'offres de bureau de services, d'Application Service Providing, d'outsourcing, de solutions SaaS ou sous une forme similaire, (ii) à communiquer à des tiers les résultats d'analyses comparatives ou concurrentielles, de tests ou d'analyses de référence concernant les Produits Serrala, effectués par le Client ou pour son compte, (iii) de mettre les Solutions Logicielles à la disposition de personnes autres que ses propres employés ou collaborateurs indépendants, (iv) de transférer ou de louer les Solutions Logicielles à des tiers, et (v) d'analyser, de réassembler ou d'éditer ou de modifier de quelque manière que ce soit les Solutions Logicielles. Le Client n'est autorisé à décompiler le code objet ou tout autre type d'ingénierie inverse des différentes étapes de fabrication des Solutions Logicielles ("reverse engineering") que dans la mesure où cela est nécessaire pour établir l'interopérabilité avec d'autres programmes logiciels, que Serrala ne lui a pas fourni les données et informations nécessaires après une demande écrite avec un délai raisonnable et que les travaux de décompilation se limitent aux parties des Solutions Logicielles nécessaires pour établir l'interopérabilité avec d'autres programmes logiciels.

18.3 Le code source des Solutions Logicielles n'est pas l'objet du contrat.

18.4 Le Client n'est pas autorisé à modifier ou à supprimer les mentions de droits d'auteur, les signes distinctifs et les numéros ou marques de contrôle de Serrala.

18.5 Le Client tient un registre des copies de l'Objet du contrat qu'il a réalisées sur des supports de données conformément au contrat et de l'endroit où elles se trouvent, et donne à Serrala, sur demande, des informations et un droit de regard à ce sujet.

19. Droits d'utilisation des mises à jour/releases, des correctifs et des hot-fixes

Serrala accorde au Client le droit d'utiliser les mises à jour/releases, patches, hot-fixes, etc. dans la même mesure que le logiciel avec lequel ils doivent être utilisés conformément à leur destination ou qu'ils doivent remplacer. Les dispositions de l'article 17 s'appliquent en conséquence. Le droit d'utilisation des Solutions Logicielles qui sont techniquement remplacées par les nouvelles versions du programme expire dans les deux semaines suivant l'utilisation productive par le Client des versions du programme livrées, mais au plus tard un mois calendaire après la réception des versions du programme livrées par le Client.

20. Logiciels tiers, open source

Les Solutions Logicielles louées peuvent contenir des programmes tiers propriétaires dont la licence est soumise à des conditions distinctes qui sont dûment indiquées au Client. Le Client est tenu de se conformer aux dispositions de ces conditions de licence pour les programmes tiers. Les Solutions Logicielles peuvent également contenir des programmes open source. Les informations relatives aux programmes open source (le cas échéant) sont mises à la disposition du Client sur demande.

21. Obligation de suppression

A la fin du contrat de location du logiciel, quelle qu'en soit la raison, le Client est tenu d'effacer complètement toutes les copies des Solutions Logicielles ainsi que la Documentation Utilisateur.

D. SaaS et Services en nuage / services gérés

22. Services

22.1 Pour la fourniture de prestations/Service basés sur des logiciels et sur le Cloud, Serrala met à la disposition du Client l'accès au service convenu dans la Lettre d'Offre dans la zone de disponibilité de Serrala (à partir de l'interface centre de calcul vers Internet) pour la durée du contrat et aux conditions des présentes CG.

22.2 Serrala n'est pas responsable des erreurs et des limitations résultant de la transmission du Service en dehors de la sphère d'influence de Serrala (p. ex. dysfonctionnements des fournisseurs d'accès Internet), mais assume uniquement la responsabilité jusqu'à l'interface de ses propres centres de calcul avec Internet.

22.3 La nature des Services est exclusivement déterminée par la Documentation Utilisateur. **Le Client est conscient du fait que les services basés sur des logiciels ne sont pas exempts d'erreurs, de dysfonctionnements et d'interruptions, dans la mesure où ceux-ci n'excluent pas ou n'entravent pas considérablement l'utilité du service pour le Client, ils font donc partie intégrante de la qualité due et ne constituent pas un défaut.**

23. Droits d'utilisation et étendue de l'utilisation

23.1 Dans la mesure où un logiciel doit être installé et utilisé sur les systèmes du Client pour l'utilisation correcte des Services de Serrala, Serrala accorde au Client le droit d'utilisation simple, non transmissible et non sous-licenciable, limité dans le temps à la durée convenue, d'utiliser ce logiciel.

23.2 Indépendamment des restrictions techniques (par ex. un nombre limité d'accès), le Client ne peut utiliser les Services que dans la mesure convenue contractuellement. L'utilisation des Services par des tiers, y compris les filiales du groupe du Client (entreprises liées au sens des §§ 15 et suivants de la loi sur les sociétés anonymes Allemande), n'est autorisée que dans la mesure où le Service est utilisé pour les propres processus internes du Client et de ces filiales et qu'une telle utilisation découle de la Lettre d'Offre ou de la description des prestations.

23.3 Le Client n'est pas autorisé, sans l'accord préalable de Serrala, (i) à utiliser les Services pour fournir des prestations à des tiers, par exemple des prestations sous forme d'offres de bureau de service, de fourniture de services d'application, d'externalisation, de solutions SaaS ou sous une forme similaire, (ii) à mettre les Services à la disposition de personnes autres que ses propres employés ou collaborateurs indépendants, et (iii) à rendre les Services accessibles à des tiers. Le Client n'obtient pas d'autres droits, en particulier sur les logiciels mis à disposition ou sur les infrastructures éventuellement mises à disposition dans le centre de calcul concerné. Toute autre utilisation nécessite l'accord écrit de Serrala.

24. Assistance et de dépannage

24.1 Le Client peut signaler au support de Serrala les problèmes et les dysfonctionnements rencontrés lors de l'utilisation des Services. Les détails à ce sujet figurent dans la description des services.

24.2 L'étendue, le mode et les autres détails de la résolution des incidents ainsi que les obligations réciproques dans le cadre de la résolution des incidents sont définis

dans la version actuelle du Customer Success Plan. Si aucun niveau de service supérieur n'a été convenu, le Client a droit à des prestations de l'ampleur du niveau "Essentiel".

E. Services professionnels

25. Bundle de services professionnels

25.1 Si le Client a réservé des paquets de services, Serrala est tenu de mettre à disposition un collaborateur approprié pour chaque heure appelée dans le cadre du contingent d'heures, conformément à la description du paquet de services. Si la durée du contrat ne commence pas au début du mois, la rémunération pour ce mois et le contingent d'heures sont calculés au prorata. La fin de chaque mois, les contingents d'heures que le Client n'a pas utilisés au cours de ce mois sont perdus.

25.2 Le reste est réglé dans la description du paquet de services.

25.3 Dans la mesure où un plan d'options d'heures de service à durée fixe a été convenu (notamment un Service Package 'Assist'), le Client est autorisé à appeler des heures de service jusqu'à la limite indiquée dans le contrat. Le Client est redevable de la rémunération uniquement pour la possibilité d'utiliser des heures dans le volume convenu après réservation préalable, la non-utilisation d'une partie ou de la totalité du contingent n'a aucune incidence sur les relations de service et la rémunération due par le Client.

26. Autres prestations

26.1 Les autres prestations de service (notamment les installations pour l'accès aux Services sur les systèmes du Client, l'installation de mises à jour / versions, de hot-fixes ou de patches, les prestations de formation et d'initiation, le consulting, les SLA (Service Level Agreements) personnalisés ou étendus, les prestations de support et la programmation d'adaptation) ne sont fournies par Serrala que sur la base d'un accord écrit séparé. Le Client n'a aucun droit à cet égard.

26.2 Sauf accord contraire explicite entre les parties, Serrala ne fournit que des services et aucun résultat spécifique n'est dû, même si un tel résultat a été formulé comme objectif du projet.