

CONTRAT-CADRE GLOBAL DE SERVICES SAAS

Version 1.4 : 27 septembre 2024

Préambule

Le présent Contrat-Cadre Global de Services (le "**CCS**") est conclu entre la personne morale Crownpeak ("**Crownpeak**") et la personne morale Client ("**Client**"), chacune étant identifiée sur le Bon de Commande (tel que défini ci-dessous) et prend effet à la date de contresignature du Bon de Commande. Crownpeak et le Client sont désignés dans les présentes comme les "Parties" et chacun comme une "Partie".

En contrepartie des engagements mutuels contenus dans le présent document et de toute autre contrepartie de valeur, dont la réception et le caractère suffisant sont reconnus par les présentes, les parties conviennent de ce qui suit :

1. Portée des Services et de la Licence

1.1 Le présent CCS, le Bon de Commande, tout Enoncé des Travaux ou toute offre de Services Professionnels, les Normes de Crownpeak (telles que définies à la Section 2 (Obligations de Crownpeak)), l'Addendum AI, ainsi que les autres annexes et pièces jointes convenues entre les Parties, régissent l'utilisation des Services par le Client. L'ordre de préséance suivant s'applique : (i) le Bon de Commande (ii) l'Enoncé des Travaux (iii) l'Addendum AI (iv) le présent CCS. (v) les Normes Crownpeak (ensemble, le "**Contrat**"). Les définitions se trouvent à l'Annexe 1, sauf si elles sont expressément définies dans le présent document.

1.2 La fourniture de Services exclut toujours (i) la fourniture de tout logiciel ou service qui n'est pas fourni au Client par Crownpeak (y compris les applications ou les logiciels sur site fournis par des tiers et les sites web externes), même s'ils interagissent avec les Services, ou sont accessibles à partir des Services, ou sont proposés sur un marché en ligne fourni par Crownpeak ; (ii) la transmission de données ou de logiciels vers et depuis la sortie du réseau étendu des centres de données utilisés par Crownpeak pour fournir les Services respectifs ; et (iii) tout matériel requis pour utiliser les Services qui n'est pas fourni par Crownpeak.

1.3 Sous réserve des termes et conditions du Contrat, Crownpeak accorde par la présente au Client un droit limité, non exclusif et non transférable pendant la Durée des Services applicable, d'utiliser et d'accéder aux Services référencés dans un Document de Commande, uniquement pour ses besoins commerciaux internes tels que définis dans le présent Contrat. Les Services ne sont pas vendus et sont soumis à des droits de licence ou d'abonnement, selon le cas, pour la Durée des Services. La personnalisation, la configuration et la formation ne sont pas incluses dans la fourniture des Services, sauf accord contraire dans les Documents de Commande.

2. Obligations de Crownpeak

Crownpeak s'engage à : (i) se conformer à toutes les Lois Applicables lors de la fourniture des Services ; (ii) ne pas utiliser ou modifier les Données du Client, sauf indication contraire dans le présent Contrat ; (iii) déployer des efforts commercialement raisonnables pour maintenir la sécurité et l'intégrité des Services et maintenir des mesures de protection administratives, physiques et techniques appropriées conçues pour protéger la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des Données du Client, comme prévu dans le Manuel de Sécurité et d'Information de Crownpeak, dont une copie est accessible dans le Crownpeak Governance Center ; (iv) déployer des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services Cloud disponibles conformément à ses niveaux de service dans le SLA, dont une copie est accessible au Crownpeak Governance Center ; et (v) traiter toute donnée personnelle conformément à l'addendum de normes de traitement des données de Crownpeak, accessible au Crownpeak Governance Center, qui sera intégré au présent Contrat. Les procédures de sécurité, les niveaux de service et l'addendum de traitement des données susmentionnés sont collectivement désignés sous le nom de "**Normes de Crownpeak**". Crownpeak peut modifier et mettre à jour les Normes de Crownpeak à tout moment et à de manière discrétionnaire, à condition que les mises à jour ne diminuent pas de manière significative le niveau de sécurité, les niveaux de service ou les obligations en matière de protection de la vie privée énoncées dans ces Normes de Crownpeak pendant la Durée des Services au cours de laquelle Crownpeak met à jour ces Normes de Crownpeak. Le Client peut consulter les niveaux de service actuels de Crownpeak, la vue d'ensemble de la sécurité, la politique de protection de la vie privée et de confidentialité et les annexes spécifiques à certains produits dans le Crownpeak Governance Center.

3. Obligations du Client

Le Client est responsable de toutes ses activités, de celles de ses Affiliées et de celles de ses Utilisateurs Autorisés qui interviennent dans le cadre de l'utilisation des Services et du respect du présent Contrat. Le Client s'engage à : (i) assumer la responsabilité exclusive de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la légalité, de la fiabilité et de l'adéquation de toutes les Données du Client, ainsi que des moyens par lesquels il acquiert et partage les données ; (ii) prendre toutes les mesures nécessaires pour maintenir les mesures de sécurité et de protection légalement requises ou autrement appropriées, y compris la conservation, la sauvegarde et l'archivage des Données du Client ; (iii) mettre en œuvre des efforts commercialement raisonnables pour prévenir tout accès ou utilisation non autorisé des Services, et notifier rapidement Crownpeak de tout accès ou utilisation non autorisé ; (iv) respecter toutes les obligations du Client énoncées dans les Normes de Crownpeak ; et (v) ne pas fournir à Crownpeak de Données du Client contenant des informations d'identification personnelle soumises à des régimes de sécurité spécialisés.

4. Restrictions

Le Client ne doit pas, et ne doit pas tenter de (et ne doit pas autoriser ou permettre aux Utilisateurs Autorisés ou à toute tierce partie de tenter de) : (i) désassembler, rétroconcevoir, décompiler ou tenter d'une quelconque autre manière d'extraire le code source des Services, en tout ou en partie ; (ii) modifier, adapter, créer des œuvres dérivées à partir des Services ou les traduire ; (iii) céder, transférer, re-licencier, sous-licencier, louer, prêter, revendre, distribuer ou accorder sous quelque forme que ce soit des droits sur les Services à toute autre partie (autre que les Utilisateurs Autorisés) ; (iv) saisir, télécharger, transmettre ou fournir par le biais des Services toute information ou matériel illicite ou nuisible, ou contenant, transmettant ou activant un code malveillant ; (v) endommager, détruire, perturber, désactiver, altérer, interférer ou porter atteinte aux Services de quelque manière que ce soit ; (vi) accéder aux Services afin de construire un produit ou un service concurrent ou d'élaborer une solution de manière à réduire les obligations du Client envers Crownpeak en vertu du présent Contrat ; ou copier toute idée, caractéristique, fonction ou graphique des Services ; (vii) utiliser les Services pour le compte d'un tiers ou à toute autre fin que aux besoins internes de l'entreprise du Client. L'interdiction de modification ou de rétro-ingénierie des logiciels ne s'applique pas dans la mesure où le Client est autorisé à le faire par la loi applicable, y compris, mais sans s'y limiter, la *Directive de l'Union européenne sur l'interopérabilité des logiciels* ou les lois de transposition de ladite directive dans les pays de l'UE.

5. Données sur les Clients

Entre Crownpeak et le Client, le Client conserve la propriété de tous les droits, titres et intérêts relatifs à toutes les Données du Client. Les Données du Client sont considérées comme des Informations Confidentielles du Client dans le cadre du présent Contrat. Le Client accorde à Crownpeak une licence non exclusive, mondiale et gratuite pour copier, modifier, conserver, distribuer et divulguer, afficher et utiliser de toute autre manière les Données du Client afin de fournir les Services et d'Anonymiser les Données du Client. "Anonymiser" signifie que les données ne peuvent pas raisonnablement identifier, se rapporter à, décrire, être associées ou liées, directement ou indirectement, à une société ou personne particulière qui pourrait raisonnablement identifier, dans l'ensemble, une société, une organisation ou une personne spécifique. Les Données du Client qui ont été dépersonnalisées ne seront pas considérées comme des Informations Confidentielles ou des Données du Client, c'est-à-dire que Crownpeak peut copier, modifier, conserver, distribuer et divulguer, afficher, et autrement utiliser et commercialiser ces données anonymisées à toutes fins autorisées par les Lois Applicables.

6. Droits de Propriété Intellectuelle Propriété, Utilisation

6.1 Crownpeak seule, ses Affiliées (et leurs fournisseurs tiers, le cas échéant) détiennent tous les droits, titres et intérêts, y compris tous les droits de Propriété Intellectuelle y afférent, sur l'ensemble de la Technologie Propriétaire de Crownpeak, telle que définie à la Section 11 (Confidentialité) ci-dessous, y compris les logiciels, les matériels, les produits, les processus, les algorithmes, les interfaces utilisateur, le savoir-faire, les techniques, conceptions et autre matériel ou information technique tangible ou intangible ("Technologie Crownpeak") mis à la disposition du Client par Crownpeak dans le cadre de la fourniture des Services et de la Technologie Crownpeak. Le Client cède par les présentes à Crownpeak toute suggestion, idée, demande d'amélioration, retour d'information, recommandation ou autre information, dans tous les cas à l'exclusion des Données du Client et des Informations Confidentielles du Client, fournies par le Client ou ses Utilisateurs Autorisés en rapport avec les Services et la Technologie Crownpeak (les "Retours"). Dans la mesure où une cession de ces droits n'est pas possible en vertu de la législation applicable, ce qui précède sera considéré comme l'octroi d'une licence complète, gratuite, exclusive, mondiale, illimitée, transférable, sous-licenciable, irrévocable et perpétuelle pour exploiter, modifier, créer des œuvres dérivées et utiliser de quelque manière que ce soit ou incorporer les Retours dans les Services. Le Client s'engage à prendre toute autre mesure raisonnable, aux frais de Crownpeak, que Crownpeak pourrait demander pour donner effet à la présente Section. Crownpeak peut utiliser ces Retours comme il le juge approprié, de manière discrétionnaire. Le présent Contrat ne constitue pas une vente et ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Services et la Technologie Crownpeak, ou sur les Droits de Propriété Intellectuelle détenus par Crownpeak, ses Affiliées et leurs fournisseurs tiers.

6.2 Le nom Crownpeak, le logo Crownpeak et les noms de produits Crownpeak associés aux Services sont des marques déposées de Crownpeak, de ses Affiliées et de ses fournisseurs tiers et, sauf accord exprès dans les présentes, aucun droit ou licence n'est accordé pour les utiliser. Le Client n'acquerra aucun droit résiduel sur la Technologie Crownpeak ou les Services, y compris aucun droit sur les Droits de Propriété Intellectuelle y afférent, sauf disposition expresse dans le présent Contrat, y compris dans tout Enoncé de Travaux.

7. Solutions pour les Tiers

7.1 Les Services peuvent contenir ou nécessiter l'utilisation de produits et services supplémentaires fournis avec le logiciel, y compris des logiciels open-source, une application, un service ou d'autres logiciels (une "Solution Tierce").

7.2 Une Solution Tierce peut être concédée sous licence par Crownpeak au Client comme indiqué dans le Bon de Commande et son utilisation sera régie par le Contrat (une "Solution Tierce CP"), ou une Solution Tierce peut être concédée sous licence par un Fournisseur Tiers au Client selon des conditions de licence distinctes, des fichiers "read me" ("lisez-moi"), des fichiers de notification, ou d'autres documents ou informations similaires. Les droits du Client d'utiliser une Solution Tierce du Fournisseur sont soumis à ces conditions de licence distinctes conclues entre le Client et le Fournisseur de la Solution Tierce et ne sont en aucun cas limités par le présent CCS. L'utilisation de certaines Solutions Tierces peut entraîner des frais supplémentaires pour les Dépassements telles que définis à la Section 8.3 et la Politique d'Utilisation Équitable ("Fair Use Policy") qui peut être consultée dans le Crownpeak Governance Center.

8. Frais et Paiement

8.1 Frais. Les frais pour les Services seront fixés dans les Documents de Commande. Toutes les obligations de paiement sont irrévocables et, sauf autorisation expresse dans le présent Contrat, les frais payés ne sont pas remboursables. Sauf accord contraire dans un Bon de Commande, les frais pour les Services Cloud sont calculés selon une base par Unité, comme indiqué dans le Bon de Commande. Le montant et la valeur des Unités achetées ne peuvent être diminués ou réduits pendant une Durée des Services. Les frais augmenteront de six pour cent (6 %) ou de l'indice des prix à la consommation en vigueur, selon le plus élevé des deux, à chaque anniversaire de la Date de Début des Services ("Augmentation de l'IPC"). Les frais pour les Services Professionnels sont calculés sur une base de temps et de matériaux, sauf accord contraire entre les Parties.

8.2 Conditions de Paiement. Sauf indication contraire dans les Documents de Commande, les frais sont dus et payables annuellement à l'avance, dans un délai de trente (30) jours après la date de la facture applicable, dans la devise indiquée dans les Documents de Commande. Le Client accepte de recevoir les factures par courrier électronique à l'adresse de contact de facturation spécifiée dans le Bon de Commande applicable, telle qu'elle peut être mise à jour par le Client moyennant une notification écrite préalable.

8.3 Dépassements.

8.3.1 Crownpeak aura le droit de contrôler l'utilisation des Services et/ou le nombre de Requêtes générés par le Client afin de surveiller le respect du présent Contrat par le Client. En cas d'utilisateurs, d'utilisation ou de Requêtes générées ou d'autres dépassements supérieurs à ceux convenus dans le Bon de Commande et/ou la Politique d'Utilisation Équitable (un "Dépassement"), Crownpeak facturera le Dépassement pour les dépassements non liés aux Requêtes (i) à partir de la date de Dépassement du tarif indiqué dans le Bon de Commande, majoré d'une prime de 20 % pour la Durée des Services restante ; (ii) pour les Dépassements liés aux Requêtes, à un tarif équivalent aux frais pour la Période des Services au cours de laquelle le Dépassement est identifié par Crownpeak, plus le nombre de capacités de requête souscrites pour une Période de Services, plus quinze pour cent (15 %) par million de Requêtes utilisées au-delà de l'allocation de la Période de Services dans le Bon de Commande, y compris une proratation linéaire pour les centaines de milliers de requêtes si elles sont inférieures à un million, conformément aux termes du présent Contrat.

8.3.2 Les frais pour les Dépassements seront facturés pour la période allant de la date du Dépassement jusqu'à la fin de la Période des Services pendant laquelle la facture est envoyée par Crownpeak. Les Services non utilisés dans une Période de Services ne peuvent pas être reportés ou compensés contre une autre Période de Services. Les Bons de Commande ultérieurs à la Période des Services pendant laquelle le Dépassement a été facturé incluront automatiquement les frais pour les Dépassements.

8.4 Ordres d'achat. Lorsque le Client a demandé l'utilisation d'un ordre d'achat, il doit soumettre l'ordre d'achat au moins trente (30) jours avant la date d'échéance des frais. Nonobstant toute autre disposition du Contrat, si le Client ne fournit pas l'ordre d'achat à temps, Crownpeak se réserve le droit, de manière discrétionnaire, soit (i) d'émettre la facture sans aucun ordre d'achat, soit (ii) d'émettre la facture lorsque l'ordre d'achat a été reçu, et la facture sera alors immédiatement exigible et payable.

8.5 Contestations. Si le Client estime de bonne foi qu'une facture particulière est incorrecte, il doit contacter Crownpeak par écrit dans les soixante (60) jours suivant la date de cette facture, en détaillant le motif de la contestation. Le Client ne peut retenir le paiement que sur le montant contesté dans les délais, conformément à la présente Section.

8.6 Retard de Paiement. Si un montant facturé n'est pas reçu par Crownpeak à la date d'échéance et ne fait pas l'objet d'une contestation de bonne foi, sans limiter les droits ou recours de Crownpeak, le Client paiera des intérêts de retard au taux de 1,5 % du solde impayé par mois, ou au taux maximum autorisé par la loi, selon le montant le plus élevé. Si un montant facturé n'est pas reçu par Crownpeak à la date d'échéance, et sans préjudice de ses droits de résiliation, Crownpeak peut suspendre ou limiter l'utilisation des Services jusqu'au paiement intégral de ces montants.

8.7 Taxes et Déductions. Les frais dus à Crownpeak doivent être payés sans déduction ni compensation. Sauf indication contraire, les frais de Crownpeak n'incluent pas les taxes, prélèvements, droits ou évaluations gouvernementales directes ou indirectes, qu'ils soient locaux, étatiques, fédéraux ou étrangers, y compris les taxes sur la valeur ajoutée, les taxes d'utilisation ou les retenues à la source (collectivement, les " Taxes "). Tous les paiements effectués dans le cadre du présent Contrat doivent être effectués en toute liberté et sans déduction de Taxes par le Client. Le Client est responsable du paiement de toutes les Taxes associées à ses achats en vertu des présentes, à l'exclusion des taxes basées sur le revenu net ou la propriété de Crownpeak. Si le Client retient des Taxes, il devra majorer le paiement à Crownpeak du montant spécifié dans le Bon de Commande. Si Crownpeak a l'obligation légale de payer ou de percevoir les Taxes dont le Client est responsable en vertu de la présente Section, le montant approprié sera facturé au Client et devra être payé par lui, à moins que le Client ne fournisse à Crownpeak un certificat d'exonération fiscale valide autorisé par l'autorité fiscale compétente.

9. Durée

9.1 Durée. Au sens du présent Contrat, la Durée des Services désigne la Durée Initiale (telle que définie dans la présente Section) et chaque Durée de Renouvellement (telle que définie ci-dessous), le cas échéant. La "**Durée Initiale**" est la période qui commence à la Date de Début des Services, spécifiée sur le premier Bon de Commande du Client ou, si elle est vide, à trente-six (36) mois. Le présent Contrat reste en vigueur à compter de la date de signature du premier Bon de Commande jusqu'à ce que tous les Documents de Commande soumis au présent Contrat aient expiré ou aient été résiliés, sauf résiliation anticipée conformément au présent Contrat.

9.2 Renouvellements. À la fin de la Durée Initiale, le Bon de Commande sera automatiquement renouvelé pour une nouvelle période supplémentaire de douze (12) mois ("**Durée de Renouvellement**"), avec Augmentation de l'IPC, sauf si l'une des parties donne à l'autre une notification écrite de résiliation au moins soixante (60) jours avant la fin de la Durée Initiale ou la fin de chaque Durée de Renouvellement, selon le cas.

10. Suspension et Résiliation

10.1 Résiliation. En cas de violation substantielle du Contrat par l'une ou l'autre des parties, la partie non fautive a le droit de résilier immédiatement la partie du Contrat relative aux Services Cloud si cette violation est irréparable ou, si elle est réparable mais qu'elle n'a pas été corrigée dans les trente (30) jours suivant la notification écrite de la partie non fautive à la partie fautive, spécifiant en détail la violation. Le non-paiement ou le paiement tardif des frais, ou la violation par le Client de la Section 4 (Restrictions) du CCS, sont considérés comme des violations irréparables.

10.2 Suspension. Sans préjudice des droits de résiliation susmentionnés, Crownpeak peut immédiatement suspendre l'accès et l'utilisation des Services par le Client comme suit (i) en cas de violation à laquelle le Client peut remédier, pendant la période de réparation ou (ii) si la poursuite de l'utilisation et de l'accès peut entraîner des dommages (y compris une atteinte à la réputation) à une Partie, à des tiers ou aux Services.

10.3 Effets. Toute suspension ou résiliation des Services par Crownpeak n'exonera pas le Client de ses obligations de paiement de toutes les sommes échues avant ladite résiliation, ainsi que de toutes les sommes restant impayées pour le reste de la Durée des Services, majorées de toutes les taxes applicables. En cas de résiliation du Contrat, le droit d'accès et d'utilisation des Services par le Client prendra fin et Crownpeak pourra prendre les mesures techniques appropriées pour empêcher le Client de continuer à utiliser le Service ; Crownpeak sera par conséquent libérée de son obligation d'accorder l'accès et de fournir les Services concernés par la résiliation. Le Client devra immédiatement : (i) cesser d'utiliser les Services concernés ; et (ii) retourner ou, sur instruction de Crownpeak, détruire ou supprimer toute information mise à la disposition du Client par ou au nom de Crownpeak en relation avec les Services concernés.

11. Confidentialité

11.1 Informations Confidentielles. Dans le cadre des présentes, on entend par "Informations Confidentielles" toutes les informations confidentielles et exclusives d'une partie ("Partie Divulgateur") divulguées à l'autre partie ("Partie Destinataire"), oralement ou par écrit, qui sont désignées comme confidentielles ou qui devraient raisonnablement être considérées comme confidentielles compte tenu de la nature de l'information ou des circonstances de la divulgation, y compris (a) les termes et conditions du présent Contrat (y compris la tarification et les autres termes reflétés dans tous les Bons de Commande et les Enoncés des Travaux en vertu des présentes), (b) les Données du Client, (c) la technologie ou le logiciel informatique dont une partie est propriétaire dans toutes ses versions et formes d'expression et les Services, qu'ils aient ou non été brevetés ou que les droits d'auteur y afférents aient été enregistrés, qu'ils fassent l'objet d'une demande de brevet ou d'enregistrement en cours, ou qu'ils constituent la base d'une invention brevetable (collectivement la "Technologie Propriétaire"), (d) les Normes Crownpeak, les informations de sécurité de Crownpeak, les audits ou rapports, et (e) les plans d'affaires et de marketing, la technologie et les informations techniques, la conception des produits et les processus d'affaires respectifs de chaque partie.

Les Informations Confidentielles ne comprennent pas les informations (i) qui sont ou deviennent généralement accessibles au public sans violation d'une quelconque obligation à l'égard de la Partie Divulgateur ou (ii) qui étaient en sa possession ou connues de lui avant d'avoir été reçues de la Partie Divulgateur ou (iii) qui lui ont été légitimement divulguées par un tiers ou (iv) qui ont été développées indépendamment par lui sans utiliser d'Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur.

11.2 Obligations Confidentielles. La Partie Destinataire ne divulguera ni n'utilisera aucune Information Confidentielle de la Partie Divulgateur à des fins sortant du cadre du présent Contrat, sauf autorisation écrite préalable de la Partie Divulgateur. Chaque partie peut divulguer des Informations Confidentielles à son personnel, à ses auditeurs, à ses comptables, à ses avocats ou à ses conseillers, ainsi qu'à ceux de ses Affiliées qui sont soumis à des obligations de confidentialité au moins aussi protectrices que celles prévues par le présent Contrat.

11.3 Protection. La Partie Destinataire fera preuve d'au moins le même niveau de diligence pour empêcher l'utilisation non autorisée des Informations Confidentielles que celui qu'elle utilise pour ses propres informations confidentielles et exclusives de même nature, mais en aucun cas d'un niveau de diligence inférieur à un standard raisonnable. Les obligations de confidentialité contenues dans le présent Contrat annulent et remplacent tout accord de non-divulgateur antérieur entre les parties concernant le sujet couvert par le présent Contrat.

11.4 Divulgateur Légale. Une Partie Destinataire peut divulguer des Informations Confidentielles lorsque la loi l'exige, à condition que, si la loi l'autorise, elle en informe rapidement la Partie Divulgateur, prenne des précautions raisonnables pour ne divulguer que le minimum nécessaire et coopère raisonnablement avec la Partie Divulgateur dans ses efforts pour protéger la confidentialité de ces Informations Confidentielles.

11.5 Recours. Si la Partie Destinataire divulgue ou utilise (ou menace de divulguer ou d'utiliser) des Informations Confidentielles de la Partie Divulgateur en violation des mesures de protection de la confidentialité prévues par les présentes, la Partie Divulgateur aura le droit, en plus des autres recours dont elle dispose, de demander une injonction pour empêcher de tels actes, les parties reconnaissant expressément que les autres recours disponibles sont inadéquats.

12. Garanties

12.1 Garanties de Crownpeak. Crownpeak garantit (i) qu'elle fournira les Services Cloud d'une manière conforme à l'ANS et que l'entière responsabilité de Crownpeak en cas de violation de cette garantie est définie dans l'ANS et (ii) qu'il exécutera tous les Services Professionnels d'une manière professionnelle et soignée et que l'entière responsabilité de Crownpeak en cas de violation de cette garantie consiste pour Crownpeak, sur réception d'une notification écrite du Client, à réexécuter les Services Professionnels applicables ; si Crownpeak détermine qu'elle n'est pas en mesure d'exécuter à nouveau les Services Professionnels garantis dans un délai commercialement raisonnable, le Client a le droit de résilier l'Enoncé des Travaux applicable et de récupérer la partie des frais payés pour les Services Professionnels non conformes. Ces garanties limitées ne couvrent pas (i) les problèmes causés par une mauvaise utilisation des Services par le Client ou échappant au contrôle raisonnable de Crownpeak ; (ii) les problèmes causés par le non-respect par le Client des exigences minimales du système ; et (iii) les services de bêta ou les offres gratuites.

12.2 CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ. À l'exception des garanties limitées ci-dessus ou des Lois Applicables, y compris les articles 535 et suivants du Code civil allemand, Crownpeak décline toute garantie, qu'elle soit expresse, implicite, statutaire ou autre, y compris les garanties de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Le Client comprend et accepte que les Services sont fournis " en l'état " et que Crownpeak, ses Affiliées, ses fournisseurs tiers, ses partenaires et ses concédants de licence ne donnent aucune garantie d'aucune sorte, qu'elle soit expresse, implicite, statutaire ou autre, et rejettent spécifiquement toutes les garanties implicites, y compris les garanties de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de jouissance paisible et de non-violation des droits des tiers, dans toute la mesure permise par la loi applicable. En outre, le Client reconnaît et accepte que : (a) les Services ne constituent en aucun cas des conseils juridiques ; (b) les Services ne garantissent pas la conformité du Client avec les lois applicables en matière de confidentialité et protection de la vie privée ; et (c) le Client est seul responsable de sa conformité avec toutes les Lois Applicables.

12.3 Garanties du Client. Le Client garantit qu'il respecte toutes les lois applicables en matière de protection des données et qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires requis par les Lois Applicables en ce qui concerne les Données du Client et les données personnelles que le Client transfère ou met à la disposition de Crownpeak en vue de leur traitement dans le cadre des Services fournis au titre de la présente CCS, et qu'il indemniserà Crownpeak pour tous les coûts, réclamations, responsabilités et demandes encourus par Crownpeak en cas de violation de cette garantie.

13. Indemnisation

13.1 Indemnisation de Crownpeak. Crownpeak défendra et indemniserà le Client et ses employés, dirigeants et administrateurs ainsi que les Affiliées du Client contre toute réclamation d'un tiers alléguant que les Services Cloud enfreignent ou détournent les droits de propriété intellectuelle de ce tiers ; dans le cas d'une telle réclamation, Crownpeak indemniserà le Client et ses Affiliées contre tous les dommages-intérêts auxquels serait condamné le Client et tous les coûts (y compris les frais d'avocat raisonnables) encourus en rapport avec une telle réclamation.

13.2 Pour toute réclamation couverte par la Section 13.1 (Indemnisation de Crownpeak), Crownpeak devra, au choix : (i) obtenir les droits d'utilisation de la partie des Services Cloud présumée en infraction ; (ii) remplacer ou modifier la partie présumée en infraction des Services Cloud par une alternative licite, sans diminution matérielle de la fonctionnalité ; ou (iii) de résilier la partie présumée en infraction des Services Cloud ou du Contrat.

13.3 Indemnisation du Client. Le Client défendra et indemniserà Crownpeak et ses Affiliées et sous-traitants (le "Groupe Crownpeak") contre toute réclamation de tiers liée aux Données du Client et à l'utilisation des Services par le Client ; dans le cas d'une telle réclamation, le Client indemniserà le Groupe Crownpeak contre tous les dommages-intérêts finalement accordés au Groupe Crownpeak et tous les coûts (y compris les frais d'avocats raisonnables) encourus en rapport avec une telle réclamation.

13.4 Conditions d'Indemnisation. Aucune Partie n'aura d'obligation ou de responsabilité au titre de la présente Section 13 (Indemnisation) découlant d'une violation causée par une modification, une mauvaise utilisation ou une combinaison des Services ou des Données du Client, selon le cas, avec tout autre produit, service, logiciel, donnée, contenu ou méthode. En outre, Crownpeak n'aura aucune obligation ou responsabilité découlant de l'utilisation des Services par le Client ou l'un de ses utilisateurs finaux après notification de l'arrêt de cette utilisation.

13.5 Les recours prévus dans la présente Section 13 (Indemnisation) sont les seuls et uniques recours en cas de réclamation d'un tiers pour violation ou détournement de droits de propriété intellectuelle par les Services ou par l'utilisation des Données du Client.

13.6 Les obligations au titre de la présente Section 13 (Indemnisation) ne s'appliquent que si la Partie qui demande la défense, le paiement ou l'indemnisation d'une autre Partie : (a) notifie rapidement la réclamation à cette Partie ; (b) permet à cette Partie de contrôler la défense et le règlement de la réclamation ; et (c) coopère raisonnablement avec cette Partie (aux frais de cette dernière) dans la défense et le règlement de la réclamation. Tout règlement d'une réclamation n'inclura pas d'obligation financière ou d'exécution spécifique de la part de la partie contre laquelle la réclamation est introduite, ni d'admission de responsabilité de sa part.

14. Limitation de la Responsabilité

14.1 Limitations. Sous Réserve de la Section 14.2 (Exclusion des Dommages Indirects et Connexes) et des Lois Applicables :

(a) SOUS RESERVE DES DISPOSITIONS CONTRAIRES DES SECTIONS 4 ET 13, LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE L'UNE OU L'AUTRE PARTIE OU DE SES LICENCIES DÉCOULANT DU PRÉSENT CONTRAT OU S'Y RAPPORTANT, QUE CE SOIT DANS LE CADRE D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT OU DE TOUTE AUTRE HYPOTHESE DE RESPONSABILITÉ, NE PEUT EN AUCUN CAS DÉPASSER LE MONTANT TOTAL EFFECTIVEMENT PAYÉ OU PAYABLE PAR LE CLIENT EN VERTU DU BON DE COMMANDE OU DE L'ENONCE DES TRAVAUX APPLICABLE AU COURS DE LA PÉRIODE DE DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT LE PREMIER ÉVÉNEMENT À L'ORIGINE DE LA RESPONSABILITÉ.

(b) EN CE QUI CONCERNE LA VIOLATION PAR L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES DE LA SECTION 11 (CONFIDENTIALITÉ), LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES OU DE SES LICENCIES NE PEUT EN AUCUN CAS DÉPASSER LE DOUBLE DES MONTANTS EFFECTIVEMENT PAYÉS OU PAYABLES PAR LE CLIENT EN VERTU DU BON DE COMMANDE OU DE L'ENNONCE DES TRAVAUX AU COURS DE LA PÉRIODE DE DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT À L'ORIGINE DE LA RESPONSABILITÉ.

(c) LA VIOLATION PAR LE CLIENT DE LA SECTION 8 (FRAISET PAIEMENTS) OU DE LA SECTION 4 (RESTRICTIONS), OU LES OBLIGATIONS D'INDEMNISATION DE L'UNE OU L'AUTRE PARTIE PRÉVUES AUX SECTIONS 13.1 ET 13.3 (INDEMNISATION) NE SONT PAS SOUMISES À LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ PRÉVUE À LA SECTION 14.1 CI-DESSUS OU À LA SECTION 14.2 CI-DESSOUS.

14.2 Exclusion des Dommages Indirects et Connexes. SAUF EN CAS DE DOMMAGE CORPOREL OU DE DÉCÈS, EN AUCUN CAS L'UNE OU L'AUTRE DES PARTIES NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE, DANS LE CADRE DU PRÉSENT CONTRAT, ENVERS L'AUTRE PARTIE OU SES LICENCIES, D'UN MANQUE À GAGNER OU DE DOMMAGES INDIRECTS, PUNITIFS, SPÉCIAUX, ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES LIÉS À LA PERTE OU À L'INEXACTITUDE DE DONNÉES, À LA PERTE DE BÉNÉFICES OU DE REVENUS, À L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, AU COÛT D'ACQUISITION DE BIENS OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, QUELLE QU'EN SOIT L'ORIGINE ET QUE CE SOIT DANS LE CADRE D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT CIVIL OU DE TOUTE AUTRE HYPOTHESE DE RESPONSABILITÉ, QUE LA PARTIE À LAQUELLE LES DOMMAGES SONT DEMANDÉS AIT ÉTÉ OU NON INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

15. Force Majeure

Aucune des parties ne sera responsable de l'échec ou du retard de l'exécution du Contrat (à l'exception des obligations de paiement) s'il est dû à un événement échappant à leur contrôle raisonnable et auquel il ne peut être remédié par des mesures commercialement raisonnables, y compris les actes de guerre, les catastrophes naturelles, les tremblements de terre, les inondations, les épidémies, les pandémies, les embargos, les émeutes, les sabotages, les pénuries ou le litige relative à la main-d'œuvre, les actes gouvernementaux ou les pannes d'Internet (ne résultant pas d'un accident), à condition que la partie en retard : (i) notifie rapidement à l'autre partie cette cause et (ii) déploie des efforts commercialement raisonnables pour remédier rapidement à ce manquement ou à ce retard d'exécution. Si un tel événement se poursuit pendant plus de trente (30) jours, la partie qui n'est pas en mesure de s'exécuter peut résilier le Contrat par notification écrite. La partie concernée sera libérée de ses obligations (ou d'une partie de celles-ci) aussi longtemps que l'Événement de Force Majeure dure et entrave l'exécution desdites obligations (ou d'une partie de celles-ci), étant entendu qu'un Événement de Force Majeure n'exonère pas le Client de son obligation de payer les factures dues conformément aux dispositions du présent contrat. La partie affectée notifiera rapidement l'autre partie et fera des efforts raisonnables pour atténuer les effets de l'Événement de Force Majeure dans un délai raisonnable. Chaque partie peut résilier le présent Contrat si l'Événement de Force Majeure se prolonge pendant plus de quarante-cinq (45) jours.

16. Changement de Législation

16.1 Crownpeak se réserve le droit de modifier, d'amender ou d'adapter certains Services ou toute fonctionnalité des Services pendant la Durée des Services si et dans la mesure où cela est nécessaire (i) pour se conformer aux Lois Applicables, à une décision de justice ou à une demande d'un organisme gouvernemental, si cette conformité ne peut pas être assurée autrement par Crownpeak agissant commercialement de manière raisonnable ; (ii) la relation de Crownpeak avec un fournisseur tiers de services ou de technologies nécessaires à la fourniture des Services ou des fonctionnalités expire, se termine ou exige que Crownpeak modifie la manière dont il utilise ces services ou technologies ou ; (iii) Crownpeak a décidé de procéder à ces changements, modifications ou adaptations pour des raisons commerciales.

16.2 Toute réduction fonctionnelle matérielle ou interruption temporaire des Services par Crownpeak en raison d'une modification de la loi sera soumise à un délai de préavis raisonnable.

17. Contrôles à l'exportation ; Conformité

17.1 Contrôle des Exportations. Le Client et ses Utilisateurs Autorisés ne doivent pas exporter, réexporter, transférer ou mettre à disposition, directement ou indirectement, tout article ou information réglementés à quiconque en dehors des États-Unis dans le cadre du présent Contrat sans se conformer au préalable à toutes les lois et réglementations relatives au contrôle des exportations qui peuvent être imposées par le gouvernement des États-Unis et tout pays ou organisation intergouvernementale dans la juridiction duquel le Client opère ou exerce des activités commerciales, telles que les Règlements d'Administration des Exportations ("EAR") établies par le Département du Commerce des États-Unis, les sanctions commerciales et économiques établies par le Bureau de Contrôle des Actifs Étrangers du Département du Trésor des États-Unis et les Règlements sur le Trafic International d'Armes ("ITAR") maintenus par le département d'État des États-Unis, et ne doit pas amener Crownpeak à violer ces règlements.

17.2 Conformité. Le Client s'engage à se conformer à toutes les lois, statuts et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption et la concussion. Le Client déclare en outre qu'il n'a reçu ni s'est vu offrir de pot-de-vin, rétrocommission, de paiement, de cadeau ou d'objet de valeur illégaux ou inappropriés de la part d'un employé ou d'un agent de Crownpeak dans le cadre du présent Contrat. Les cadeaux et les divertissements raisonnables fournis dans le cadre normal des affaires n'enfreignent pas la restriction susmentionnée. Si le Client prend connaissance d'une violation de la restriction susmentionnée, il s'engage à mettre en œuvre des efforts raisonnables afin d'en informer Crownpeak dans les plus brefs délais.

18 Droit applicable et juridiction

18.1 Si le siège social du Client se trouve aux États-Unis d'Amérique, le Contrat est régi et interprété conformément au droit substantiel de la Californie, États-Unis, sans tenir compte des règles de choix du droit applicable qui pourraient entraîner l'application des lois d'une autre juridiction. Le lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges est Los Angeles, Californie. La Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises ne s'applique pas au présent Contrat.

18.2 Si le siège social du Client se trouve en Allemagne, le présent Contrat est régi et interprété conformément au droit substantiel de l'Allemagne, sans tenir compte des règles de choix du droit applicable qui pourraient entraîner l'application des lois d'une autre juridiction. Le lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges est Dortmund, en Allemagne. La Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises ne s'applique pas au présent Contrat.

18.3 Si le siège social du Client n'est ni aux États-Unis ni en Allemagne, le présent Contrat est régi par les lois de l'Angleterre et du Pays de Galles, sans tenir compte des dispositions relatives aux conflits de lois, et toute action en justice ou procédure relative au présent Contrat doit être portée exclusivement devant les tribunaux situés à Londres, au Royaume-Uni. La Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises ne s'applique pas au présent Contrat.

19. Intégralité du Contrat

Le Contrat est constitué du présent CCS, du Bon de Commande applicable, de l'Énoncé des Travaux et des documents qui y sont mentionnés. Il représente l'intégralité du Contrat des Parties concernant les Services et remplace toutes les communications antérieures ou contemporaines. Les termes et conditions du Contrat peuvent être modifiés par accord écrit des Parties. Les conditions générales ainsi que les autres dispositions pré-imprimées sur les documents du Client, y compris, mais sans s'y limiter, les bons de commande et les accusés de réception de bons de commande, ne s'appliquent pas au Contrat.

20. Divers

20.1 Sauvegardes. Sauf indication contraire dans les spécifications des Documents de Commande, il est de la seule responsabilité du Client d'assurer une sauvegarde suffisante des Données du Client. Les Services ne se substituent pas aux sources de données primaires du Client, ne sont pas destinés à des fins de sauvegarde et ne remplacent aucun système de sauvegarde ou de stockage des données électroniques.

20.2 Notifications. Crownpeak peut adresser des notifications en les publiant sur son site Web public, son portail de services ou sa Communauté. Crownpeak peut adresser des notifications spécifiques au Client par : (i) par courrier électronique à l'adresse électronique du Client figurant dans son dossier ; ou (ii) par communication écrite envoyée par lettre simple ou par courrier prépayé à l'adresse du Client figurant dans son dossier. Le Client peut adresser des notifications à Crownpeak par courrier électronique au responsable de la relation clients et en copie : legal@crowpeak.com.

20.3 Modifications. Si une disposition du Contrat est jugée invalide ou inapplicable par un tribunal ou un organe administratif de la juridiction compétente, cette ou ces dispositions seront réputées modifiées dans la mesure nécessaire pour les rendre valides et applicables.

20.4 Renonciation. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne fasse pas faire valoir un droit ou une disposition du CCS ne constitue pas une renonciation à ce droit ou à cette disposition, sauf si cette partie le reconnaît et l'accepte par écrit.

20.5 Relation. Aucune relation de coentreprise, de partenariat, d'emploi ou d'agence n'existe entre Crownpeak et le Client en raison du Contrat ou de l'utilisation des Services. Aucune des Parties ne doit solliciter directement le personnel de l'autre Partie.

20.6 Cession. Aucune des parties ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, cet accord ne devant pas être refusé ou retardé de manière déraisonnable, étant entendu que cet accord n'est pas requis dans le cadre d'une fusion ou d'une acquisition de la totalité ou de la quasi-totalité des actifs de la société cédante. Nonobstant la phrase précédente, le Client reconnaît et accepte que Crownpeak puisse, de temps à autre, céder, affacturer ou transférer d'une autre manière ses droits à recevoir des paiements du Client en vertu du présent Contrat à des tiers, sans en avertir le Client ni demander son consentement.

20.7 Survie. Toutes les Sections du présent CCS qui, de par leur nature, devraient survivre à la résiliation, survivront à la résiliation, y compris, sans s'y limiter, les droits de paiement accumulés, les restrictions d'utilisation et les obligations d'indemnisation, les obligations de confidentialité, les exclusions de garantie et les limitations de responsabilité.

20.8 Tiers. Sauf dans le cas d'une cession valide en vertu du présent Contrat, aucune personne autre qu'une Partie au Contrat n'a le droit de faire respecter une quelconque disposition du Contrat.

20.9 Publicité. Crownpeak peut désigner le Client en tant que client de Crownpeak sur le site web de Crownpeak et sur le matériel de marketing destiné au public.

Annexe 1 : Définitions

"**Affilié(e)**" renvoie aux entités qui contrôlent directement ou indirectement, ou sont contrôlées par, ou sous un contrôle commun avec l'entité concernée ; et « contrôle », aux fins de la présente définition, signifie la propriété ou le contrôle direct ou indirect de plus de 50 % des droits de vote de l'entité concernée, étant entendu qu'une société Affiliée ne sera considérée comme telle que tant que durera ce contrôle. Les Affilié(e)s des clients peuvent acheter des abonnements aux Services soumis aux conditions du présent CCS en signant un Bon de Commande en vertu du présent contrat.

"**Addendum AI**" désigne l'addendum supplémentaire qui fait partie intégrante du présent Contrat et qui s'applique à l'utilisation de l' « AI Assistant Suite » de Crownpeak ou de produits AI ou Services similaires à venir, s'ils sont achetés par un Client, tels qu'ils figurent dans le « Crownpeak Governance Center ».

"**Lois Applicables**" désigne : (i) dans le cas de Crownpeak, les lois, règles, réglementations et ordonnances applicables de tout organisme gouvernemental concernant la fourniture des Services ; et/ou (ii) en ce qui concerne le Client, les lois, règles, réglementations et ordonnances applicables de tout organisme gouvernemental concernant l'accès ou l'utilisation des Services par le Client.

"**Utilisateurs Autorisés**" désigne (i) les employés et contractants du Client ou des Affiliés du Client et (ii) les consultants et agents qui requièrent un accès aux Services et qui s'engagent à limiter leur utilisation des Services uniquement dans le cadre des activités internes du Client ou des Affiliées du Client et conformément à des termes et conditions similaires à ceux du présent Contrat. Un Utilisateur Autorisé n'est pas une partie au présent Contrat et sont strictement exclus de cette qualité les concurrents de Crownpeak.

"**Services Cloud**" désigne certains programmes logiciels, plateformes et produits et services connexes fournis par Crownpeak selon un modèle de type « logiciel en tant que service » ("**Services Cloud**"). Toute nouvelle version, correction, mise à jour et/ou autre logiciel fourni au Client par Crownpeak sera considéré comme des Services Cloud dans le cadre du présent Contrat.

"**Contenu du Client**" désigne les informations que le Client télécharge sur la plateforme Crownpeak pour utiliser les Services (y compris, entre autres, et en fonction du type de Services fournis, le contenu du site web ou les descriptions des produits du Client).

"**Données du Client**" désigne toute information, programme, logiciel, application, code sous quelque forme que ce soit, script, bibliothèque ou donnée qui est saisie, téléchargée ou stockée à l'aide des Services (y compris, entre autres, et selon le type de Services fournis, tout forum d'utilisateurs lié à la plateforme, les rapports d'audit montrant les consentements pour l'adhésion ou le désengagement, les résultats de recherche de produits utilisant l'IA), en lien avec l'utilisation des Services par le Client ou les Affiliées ou tout Utilisateur Autorisé, en plus d'inclure le Contenu du Client.

"**Tableau de bord**" désigne, pour le DQM, un regroupement logique de pages web qui sont reportées dans Crownpeak DQM. Il inclut généralement toutes les pages d'un site web unique, mais peut également représenter seulement une section d'un site web.

"**Environnement**" désigne, pour une configuration ou une instance distincte d'un système logiciel, l'endroit où certaines tâches, tests ou opérations sont réalisés, y compris les environnements de développement, de test et de production, et pour les produits Fredhopper, comme décrit plus en détail dans la Description des Produits Fredhopper.

"**Description des Produits Fredhopper**" désigne la description de produit Fredhopper alors en vigueur, disponible auprès de Crownpeak sur demande.

"**Durée Initiale**" désigne la durée définie à la Section 9.1.

"**Instance**" : un ou plusieurs comptes au niveau du client, généralement vendus dans le cadre de l'offre "First Spirit" ou "DQM".

"**Droit de Propriété Intellectuelle**" désigne toutes les inventions non brevetées, les demandes de brevet, les brevets, les droits de conception, les droits d'auteur, les marques de fabrique ou de commerce, les marques de service, les noms commerciaux, les droits sur les noms de domaine, les droits sur les masques, le savoir-faire et les autres droits de secrets commerciaux, ainsi que tous les autres droits de propriété intellectuelle, leurs dérivés et toutes les formes de protection de nature similaire, partout dans le monde.

"**Bon de Commande**" désigne un bon de commande mutuellement signé par Crownpeak et le Client ou l'Affiliée du Client, attestant de l'achat d'Unités et spécifiant, en fonction des produits, entre autres, les Services, la Durée des Services, le nombre d'Unités, les frais applicables, la période de facturation et toute autre condition commerciale convenue entre les Parties. Chaque Bon de Commande, une fois signé par les deux parties, est régi par le présent Contrat, en fait partie intégrante et y est incorporé par la présente référence.

"**Documents de Commande**" désigne à la fois un Bon de Commande et un Enoncé des Travaux, ensemble ou séparément, en fonction du type de Services.

"**Données Personnelles**" est définie dans le « DPA » à la Section 2 (Obligations de Crownpeak).

"**Services Professionnels**" désigne (i) les services de conseil (tels que l'implémentation, la formation, les conseils stratégiques et les services techniques) et (ii) les services gérés tels que décrits dans un Enoncé de Travaux. Les Services Professionnels n'incluent pas les Services.

"**Projet**" désigne, pour FirstSpirit, un regroupement logique de contenu et de configuration, adapté au déploiement de contenu dans une expérience numérique, souvent un site web.

"**Requête**" ou "**Requêtes**" désigne la demande d'information faite par un utilisateur tiers du site du Client à un système de recherche sur le site. Cette demande consiste généralement en un ou plusieurs mots-clés ou phrases que l'utilisateur saisit, comme décrit plus en détails dans la Description des Produits Fredhopper.

"**Durée de Renouvellement**" a le sens défini à la Section 9.2.

"**Services**" désigne les Services Cloud et les Services Professionnels fournis par Crownpeak au Client en vertu du Contrat. Les Services

comprennent les Services Professionnels sauf indication contraire expresse. Les Services Cloud spécifiques sont définis dans un Bon de Commande et les Services Professionnels spécifiques peuvent être définis dans un Bon de Commande et/ou un Enoncé de Travaux.

"**Accord sur les Niveau de Service**" ou "**ANS**" désigne l'accord définissant les niveaux de service tels que la disponibilité définie à la Section 2 (Obligations de Crownpeak).

"**Période de Services**" désigne chaque période de douze mois commençant à partir de la Date de Début des Services.

"**Date de Début des Services**" désigne la date indiquée dans le Bon de Commande.

"**Durée des Services**" ~~désigne chaque période de douze mois commençant à partir de la Date de Début des Services~~ le sens défini à la Section 9.1.

"**Enoncé des Travaux**" ou "**SOW**" désigne un document signé par les parties qui décrit certains Services Professionnels achetés par le Client dans le cadre du présent Contrat. Pour les Services Professionnels de First Spirit, ce document peut être désigné comme une "**Offre**". Sauf indication contraire, chaque Enoncé des Travaux intègre le présent Contrat et y est soumis.

"**Abonnement**" désigne chaque abonnement aux Services fournis par Crownpeak au Client pour un Utilisateur Autorisé, le cas échéant.

"**Fournisseur Tiers**" désigne un fournisseur d'une Solution Tierce, autre que Crownpeak ou ses Affiliées.

"**Solution Tierce**" est décrite à la Section 7 (Solutions Tierces)

"**Unité**" désigne un Projet, une Instance, un Abonnement, une Requête, un Environnement, un Tableau de Bord, un volume d'utilisation convenu, une Solution Tierce ou toute autre unité ou mesure en fonction des Services Crownpeak et tel que détaillé dans le Bon de Commande.

