

REPUBLIQUE FRANCAISE

DEPARTEMENT DE VAUCLUSE



CAROMB

DIRECTION GENERALE DES SERVICES  
2023-D-DST-015

**DECISION**  
**CONTRAT – CADRE DE VENTE**  
**ITRON-TEMETRA**  
**TELERELEVÉ DES COMPTEURS D'EAU**  
**2023 A 2026**

Le Maire de la Ville de Caromb,

**VU** le procès-verbal de la séance du Conseil Municipal en date du 3 Juillet 2020, constatant l'élection du Maire et des Adjoints,

**VU** la délibération du Conseil Municipal en date du 3 juillet 2020, portant délégation de certaines attributions du Conseil Municipal à Madame le Maire en application de l'article L2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le Code de la Commande Publique et notamment les articles R 2112-2, et R 2112-3, et R2172-1 et R2172-2,

**VU** le CCAG Fournitures et Services en vigueur,

**CONSIDERANT** la nécessité d'avoir recours à du matériel technique approprié pour mettre en œuvre la télérelève des compteurs d'eau,

**CONSIDERANT** la proposition de la société « ITRON »,

**DECIDE**

**Article 1 :** D'accepter la proposition de la société « ITRON FRANCE », sise, 2, Rue de Paris – 92190 MEUDON, pour la réalisation des prestations de mise en œuvre de la télérelève des compteurs d'eau de la commune ;

**Article 2 :** De dire que ces prestations sont définies comme suit :

- Temetra - Hébergement des données compteurs (uniquement la 1<sup>ère</sup> année) - montant HT de 500,00 €
- Temetra – Ouverture des comptes (uniquement la 1<sup>ère</sup> année) – Offert
- Temetra – Licence – abonnement annuel – montant HT de 300,00 €
- Formation des agents municipaux – (uniquement la 1<sup>ère</sup> année) – montant HT 2 100 €
- Abonnement compteur manuel - - montant HT annuel 260,00 €
- Abonnement compteur radio – montant HT annuel 600,00 €

**Article 3 :** De dire que ce contrat est conclu pour une durée de 3 ans, que ces montants sont inscrits au budget communal et seront ajustés annuellement selon les termes du contrat joint en annexe ;



Envoyé en préfecture le 05/05/2023

Reçu en préfecture le 05/05/2023

Publié le 5 MAI 2023

ID : 084-218400307-20230505-2023DDST015-AU

**Article 4 :** La Directrice Générale des Services et le comptable assignataire de la Trésorerie de Monteux sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision dont ampliation sera adressée à Madame la Préfète de Vaucluse et à Monsieur l'Inspecteur Principal des Finances Publiques auprès du SCG de Monteux.

**Article 5 :** La présente décision est susceptible de faire l'objet d'un recours en annulation devant le Tribunal Administratif de Nîmes dans un délai de deux mois à compter de sa publication. Le Tribunal Administratif peut être saisi par application informatique « télérecours citoyens » accessible par le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

**Article 6 –** La présente décision sera publiée sur internet et dans le registre des actes de la collectivité.

Caromb, le 5 mai 2023

Le Maire,



Valérie MICHELIER





## CONTRAT-CADRE DE VENTE

### Conditions Générales

Le présent Contrat-Cadre de Vente (le "**Contrat**") est conclu entre :

**Itron France**, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 2 rue de Paris, 92190 Meudon, France, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 434.027.249 (ci-après « **Itron** »),

et

**MAIRIE SERVICE DES EAUX**, dont le siège est situé 141 AVENUE DU GRAND JARDIN 84330 CAROMB (le « **Client** »).

Itron et le Client sont collectivement désignés comme les Parties ou une Partie, selon le cas.

#### 1 Introduction

##### 1.1 Champ d'application et structure.

Le présent Contrat s'applique à certains produits et services fournis par Itron au Client et se compose des présentes Conditions Générales, de ses Annexes, des Conditions Particulières et, le cas échéant, de Descriptifs de Travaux.

##### 1.2 Conditions Générales.

Les présentes Conditions Générales contiennent les dispositions applicables de manière générale à tous les produits et services fournis par Itron au Client aux termes du présent Contrat.

##### 1.3 Annexes.

Les Annexes contiennent des termes supplémentaires applicables à certaines catégories de produits ou services. Les Annexes incorporées au présent Contrat à la Date d'Entrée en Vigueur sont identifiées dans la Liste des Annexes. Les Parties peuvent ajouter des Annexes au présent Contrat par avenant écrit après la Date d'Entrée en Vigueur.

##### 1.4 Conditions Particulières.

Les Conditions Particulières incluent des conditions financières, les éventuels Descriptifs de Travaux, ainsi que des termes additionnels applicables à des produits et/ou services spécifiques. Les Conditions Particulières incorporées au présent Contrat à la Date d'Entrée en Vigueur sont identifiées dans la Liste des Annexes. Les Parties peuvent conclure des Conditions Particulières supplémentaires après la Date d'Entrée en Vigueur.

##### 1.5 Ordre de prévalence.

En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales et une Annexe, l'Annexe prévaut. En cas de conflit entre des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales ou une Annexe, les Conditions Particulières prévalent, mais uniquement pour les produits et services concernés. Les présentes Conditions Générales, une Annexe ou des Conditions Particulières, selon le cas, prévalent en cas de conflit avec un Descriptif de Travaux.

##### 1.6 Nécessité des Bons de Commande.

Le Client achètera ou obtiendra en licence les produits ou services décrits dans les Conditions Particulières ou les Descriptifs de Travaux régis par le présent Contrat, en émettant un bon de commande ou tout autre document ayant le même effet et accepté par Itron ("**Bon de Commande**"), qui identifiera les produits et services spécifiques, les numéros d'articles Itron correspondants, les quantités, les prix unitaire, le prix d'achat total, les instructions de livraison, les dates d'expédition demandées, les adresses de facturation et d'expédition, les certificats



d'exonération fiscale le cas échéant, et la référence du contrat. Aucune contingence contenue dans un Bon de Commande n'engage Itron. Les termes du présent Contrat s'appliquent nonobstant tout terme ou toute condition supplémentaire ou contradictoire d'un Bon de Commande ou de toute autre correspondance ou documentation remise par le Client à Itron ; de tels termes ou conditions supplémentaires ou contradictoires sont réputés rejetés par Itron.

## 2 Définitions

Les termes définis ci-après sont utilisés dans le présent Contrat. D'autres termes peuvent être définis dans les Annexes, les Conditions Particulières et les Descriptifs de Travaux.

**Affiliée** désigne toute entité juridique qui, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous contrôle commun avec une Partie au présent Contrat, le terme "contrôle" désignant la propriété d'au moins cinquante (50) pourcent du capital avec pouvoir de vote ou de diriger les affaires de l'entité.

**Réclamation** désigne une réclamation, action en justice, revendication, ou demande de dommages-intérêts, de coûts ou de frais (y compris les honoraires d'avocat dans les limites d'un montant raisonnable) ou toute autre demande de réparation, émanant d'un tiers non affilié.

**Information Confidentielle** désigne toute information confidentielle, secret d'affaires ou autre information propre divulguée par une Partie ou une Affiliée d'une Partie dans le cadre de ses activités, qui est désignée comme "confidentielle" ou dont une personne raisonnable sait ou devrait savoir qu'elle est confidentielle, quelle que soit la forme de la divulgation et qu'il s'agisse d'une information de nature technique, commerciale ou financière, notamment les processus et méthodes, la conception de produits et les détails de fonctionnement, les plans de produits, prototypes, calendriers, résultats, rapports, programmes informatiques, bases de données, compilations de données, activités d'ingénierie, activités de fabrication, méthodes d'analyse, stratégies et autres, mais à l'exclusion des informations qui : (i) sont ou deviennent disponibles publiquement sans faute ou manquement de la Partie destinataire ; (ii) sont légitimement en possession de la Partie destinataire ou connues d'elle avant leur réception de la Partie divulgateuse ; (iii) sont légitimement divulguées à la Partie destinataire par un tiers libre de toute obligation de confidentialité ; (iv) sont développées par la Partie destinataire de manière indépendante et sans référence aux Informations Confidentielles de la Partie divulgateuse, ou (v) sont légitimement divulguées en vertu des lois ou règlements applicables, d'une réglementation boursière applicable aux Parties, ou de décisions d'un tribunal ou d'autres autorités gouvernementales avec notification à la Partie divulgateuse.

**Données Client** désigne toutes les données relatives aux utilisateurs finaux existants ou potentiels du Client et obtenues, développées ou générées par Itron dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Ces données clients peuvent inclure notamment toute donnée à caractère personnel relative à un utilisateur final (personne physique) existant ou potentiel du Client, ou toute autre information qui, séparément ou combinée à d'autres informations, permet d'identifier un utilisateur final (personne physique) existant ou potentiel du Client, ces informations n'étant pas généralement à la disposition du public. Les Données Client incluent notamment toute donnée à caractère personnel telle que définie par le Règlement européen 216/679 (Règlement général sur la protection des données - RGPD) ou toute réglementation similaire en vigueur ("**Données Personnelles**"). Les Données Client n'incluent pas les ensembles de données dans lesquels toutes les informations permettant d'identifier des personnes physiques et les détails spécifiques au Client ont été supprimés ("**Ensembles de Données Anonymisées**").

**Partie Défendue** désigne une Partie ayant droit à être défendue et indemnisée par l'autre Partie en application de l'[Article 7](#) (Réclamations des tiers) des présentes Conditions Générales.

**Partie Défenderesse** désigne une Partie tenue de défendre et d'indemniser l'autre Partie en vertu de l'[Article 7](#) (Réclamations des tiers) des présentes Conditions Générales.

**Documentation** désigne les manuels d'utilisation, les supports de formation, les descriptions et spécifications des produits, les manuels techniques, et autres documents relatifs aux produits et services offerts par Itron, qu'Itron met habituellement à la disposition de ses clients.



**Prix** désigne tous les montants payables à Itron par le Client pour les produits et services fournis dans le cadre du présent Contrat, tels que définis dans des Conditions Particulières ou un Descriptif de Travaux.

**Propriété Intellectuelle et Droits de Propriété Intellectuelle** désigne toute propriété industrielle et intellectuelle, notamment les brevets, demandes de brevet, enregistrements d'inventions et tous les autres droits sur les inventions, les droits d'auteur sur les œuvres publiées et non publiées, qu'ils soient enregistrés ou non, le savoir-faire, les secrets d'affaires et les informations confidentielles et propres, quel que soit le lieu dans le monde où cette propriété intellectuelle est créée, demandée ou obtenue.

**Conditions Particulières** désigne (i) tout document joint aux présentes et identifié comme des Conditions Particulières ou un Descriptif de Travaux dans la Liste des Annexes à la Date d'Entrée en Vigueur, et (ii) tout autre document identifié comme des Conditions Particulières ou un Descriptif de Travaux qui contient des Prix, tout Descriptif de Travaux associé, ainsi que tous termes additionnels applicables à des produits et/ou services spécifiques, qui fait référence au présent Contrat et qui est signé par les Parties après la Date d'Entrée en Vigueur.

**Descriptif de Travaux** désigne tout document décrivant des services à fournir par Itron qui est (i) joint aux présentes et identifié comme un Descriptif de Travaux dans la Liste des Annexes ou joint à des Conditions Particulières à la Date d'Entrée en Vigueur, ou (ii) tout autre document identifié comme un Descriptif de Travaux qui fait référence au présent Contrat et est signé par les Parties, ou qui est joint à des Conditions Particulières signées par les Parties, après la Date d'Entrée en Vigueur.

**Territoire** désigne le pays dans lequel Itron livre les produits ou exécute les services au Client.

### 3 Durée.

Le présent Contrat prend effet à la Date d'Entrée en Vigueur et pour la durée initiale qui sont définies dans les Conditions Particulières. Le présent Contrat sera automatiquement renouvelé pour des périodes successives d'un (1) an chacune, à moins que l'une des Parties ne notifie par écrit à l'autre son intention de ne pas le renouveler au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant le début de la période de renouvellement suivante. Tout Descriptif de Travaux en cours et tout Bon de Commande accepté à la date d'expiration du présent Contrat sera exécuté par les Parties et la durée du présent Contrat sera prolongée pour les besoins de son exécution uniquement et jusqu'au terme de celle-ci. Le présent article est soumis à l'Article 11 ("Résiliation") des présentes Conditions Générales.

### 4 Garanties et Exclusions.

#### 4.1 Garanties.

Les garanties relatives aux produits et services fournis par Itron dans le cadre du présent Contrat sont énoncées dans l'Annexe ou les Conditions Particulières applicable(s).

#### 4.2 Exclusions de garantie.

À l'exception des garanties expresses fournies par Itron en application de l'Article 4.1 (Garanties) des présentes Conditions Générales, Itron ne concède aucune garantie de quelque nature que ce soit concernant tout produit ou service et exclut toute garantie implicite ou tacite, notamment (i) les garanties de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier, (ii) les garanties de propriété et de non-violation des droits des tiers, et (iii) les garanties découlant de relations d'affaires, d'usages ou de pratiques commerciales. Dans la mesure où une garantie tacite ne peut être exclue, cette garantie est limitée dans sa durée à la période de garantie expresse. Itron et ses fournisseurs ne déclarent ni ne garantissent que les produits ou services seront exempts de bugs, d'erreurs, ou que leur utilisation sera ininterrompue ou sans erreur. Itron n'assume aucune responsabilité en cas d'interruption ou de cessation de la transmission vers ou depuis ses centres de données ou les centres de données de ses fournisseurs par les réseaux WAN, cellulaires, ou d'autres réseaux de communication publics (y compris les interruptions, l'inaccessibilité des dispositifs, la perte de données ou la lecture inexacte) ou pour toute conséquence, perte ou dommage résultant de modifications apportées par le Client au contenu ou à la programmation des équipements (sauf si



cela résulte d'un produit défectueux). Ces clauses d'exclusion seront appliquées même dans le cas où les recours en garantie permis par le Contrat ne permettraient pas d'atteindre l'objectif essentiel recherché.

## **5 Propriété Intellectuelle.**

### **5.1 Réserve des Droits de Propriété Intellectuelle**

Sous réserve des droits limités expressément accordés par Itron au Client en vertu du présent Contrat : (i) Itron se réserve tous les droits, titres et intérêts relatifs à l'ensemble de sa Propriété Intellectuelle, et (ii) dans les rapports entre les Parties, Itron détient tous les droits, titres et intérêts relatifs à ses Informations Confidentielles et aux produits, services et livrables fournis par Itron en vertu du présent Contrat. Sous réserve des droits limités expressément accordés par le Client à Itron en vertu du présent Contrat, le Client se réserve tous les droits, titres et intérêts relatifs à l'ensemble de sa Propriété Intellectuelle, et (ii) dans les rapports entre les Parties, le Client détient tous les droits, titres et intérêts relatifs à ses Informations Confidentielles et aux Données Client. Tous les droits, titres et intérêts qui ne sont pas spécifiquement et expressément accordés par l'une ou l'autre des Parties en application du présent Contrat sont réservés. Aucune disposition du présent Contrat ne sera interprétée comme limitant le droit pour Itron de fournir des logiciels, du matériel ou des services pour elle-même ou pour d'autres clients, indépendamment de l'éventuelle similitude de ces logiciels, matériel ou services avec ceux fournis au Client.

### **5.2 Suggestions du Client.**

Itron disposera d'une licence gratuite, mondiale, irrévocable et perpétuelle pour utiliser et incorporer dans tous produits et services les suggestions, demandes d'amélioration, recommandations ou autres observations fournies par le Client.

## **6 Prix, Facturation, Paiement et Taxes.**

### **6.1 Prix.**

Les Prix relatifs aux produits et services sont définis dans les Conditions Particulières ou le Descriptif de Travaux applicable(s). Sauf clause contraire contenue dans une Annexe, des Conditions Particulières ou un Descriptif de Travaux, les Prix des produits et services sont exprimés en Euros et sont valables pendant un (1) an à compter de la date d'entrée en vigueur des Conditions Particulières ou du Descriptif de Travaux considéré(es).

### **6.2 Facturation.**

Itron facturera au Client les produits et services conformément à l'Annexe, aux Conditions Particulières ou au Descriptif de Travaux applicable(s). Itron émettra les factures au Client par courriel à l'adresse que le Client désignera.

### **6.3 Paiement.**

Le Client paiera toute facture dans les trente (30) jours suivant sa date d'émission. Le paiement doit être effectué en Euros par virement bancaire sur le compte désigné par Itron.

### **6.4 Litiges de facturation.**

Le Client doit notifier par écrit à Itron toute contestation relative à une facture (avec les documents justificatifs et une description raisonnablement détaillée de la contestation) dans les dix (10) jours suivant la date de la facture initiale. Les factures non contestées dans ce délai et sous cette forme seront réputées acceptées comme conformes et valable par le Client, qui devra payer tous les montants dus au titre de ces factures dans le délai prévu à l'Article 6.3. Les Parties s'efforceront de résoudre tout différend rapidement et de bonne foi, conformément aux stipulations sur le règlement des litiges de l'Article 14. Nonobstant toute clause contraire, chaque Partie continuera d'exécuter ses obligations au titre du présent Contrat pendant un tel litige, notamment le paiement par le Client de tous les montants non contestés et dus en application du présent Contrat.





#### **6.5 Retards de paiement.**

Sauf pour les facturations que le Client a contestées dans les délais, tout paiement en retard portera intérêt au taux le plus bas entre un pour cent (1%) par mois et le taux le plus élevé autorisé par la loi applicable, calculé quotidiennement et composé mensuellement. Le Client s'engage également à rembourser à Itron tous les frais raisonnables engagés pour recouvrer les paiements en retard, notamment les honoraires d'avocat. Sans préjudice d'autres recours disponibles en vertu le présent Contrat ou aux termes de la loi (auxquels Itron ne renonce pas en exerçant tout droit prévu aux présentes), Itron sera en droit de suspendre la fourniture de tout service et/ou la livraison de tout produit si le Client ne paie pas les montants non contestés à leur échéance et si ce manquement se poursuit pendant quinze (15) jours après une notification écrite.

#### **6.6 Droit de cession des créances.**

Le Client accepte qu'Itron puisse céder à tout tiers les créances correspondant aux sommes dues par le Client au titre de factures non contestées. Le Client accepte de signer sans délai tous documents et de prendre toutes mesures supplémentaires qu'Itron peut raisonnablement demander à tout moment pour réaliser ou constater de telles cessions de créances.

#### **6.7 Absence de compensation.**

Le Client s'engage à ne pas retenir le paiement de toute dette exigible en vertu du présent Contrat par compensation avec toute réclamation ou tout litige avec Itron, qu'il s'agisse d'un manquement d'Itron, d'une procédure de faillite, ou sur tout autre fondement.

#### **6.8 Taxes.**

Tous les prix s'entendent hors taxes, quelles qu'elles soient, notamment les taxes de vente ou d'usage, les taxes sur les produits et services, sur la valeur ajoutée, la consommation ou d'autres frais ou taxes similaires imposés sur les prix, pour tous les paiements dus à Itron en vertu du présent Contrat. Le Client sera redevable de toutes les taxes auxquelles il est assujéti en lien avec les produits et services fournis par Itron en application du présent Contrat (à l'exception des taxes basées sur le revenu net d'Itron) et le Client et paiera ces taxes en temps utile ou présentera à Itron un certificat d'exemption ou une autorisation de paiement direct émanant des autorités fiscales compétentes. Les taxes applicables seront, dans la mesure du possible, indiquées séparément sur la facture. Les Parties conviennent de coopérer pleinement l'une avec l'autre en matière fiscale et pour toute question connexe découlant du présent Contrat et de déployer des efforts raisonnables pour utiliser tous allègements ou toutes exonérations licites. Le Client s'engage à indemniser et à exonérer Itron et ses Affiliées de toute obligation fiscale qui leur serait imposée alors que le Client en est légalement redevable, pour ce qui concerne l'ensemble des transactions du présent Contrat.

### **7 Réclamations des tiers**

#### **7.1 Réclamations générales.**

La Partie Défenderesse défendra la Partie Défendue contre les Réclamations résultant de préjudices corporels, de décès ou de dommages aux biens meubles corporels ou aux biens immobiliers corporels, et indemniser la Partie Défendue des règlements transactionnels résultants approuvés par la Partie Défenderesse et des jugements définitifs prononcés contre la Partie Défendue, dans la mesure où ils sont causés par la faute de la Partie Défenderesse.

#### **7.2 Réclamations de propriété intellectuelle.**

Itron s'engage à défendre, ou à régler par accord transactionnel, toute Réclamation contre le Client alléguant que les produits ou services de marque Itron, tels que livrés au Client, violent les Droits de Propriété Intellectuelle d'un tiers dans le Territoire. Si Itron reçoit la notification d'une telle Réclamation, ou si Itron a des raisons de penser qu'une telle Réclamation est probable, Itron peut cesser la livraison des produits ou services concernés sans engager sa responsabilité de ce fait. Itron aura le droit, à sa seule discrétion, d'obtenir le droit pour le Client de continuer à utiliser les produits ou services concernés, ou de remplacer ou modifier les produits ou services concernés afin qu'ils ne soient plus contrefaisants, si cela peut être fait sans perte significative de fonctionnalité. Si aucune des options précédentes n'est disponible pour Itron à des conditions commercialement raisonnables,



Itron peut mettre fin à l'utilisation par le Client des produits ou services concernés sans engager sa responsabilité de ce fait, auquel cas Itron remboursera au Client la valeur amortie du produit concerné et toute partie prépayée non utilisée du service.

### **7.3 Conditions de défense.**

Comme condition aux obligations de la Partie Défenderesse en vertu de l'Article 7.1 ou 7.2 ci-dessus, la Partie Défendue doit : (i) notifier rapidement par écrit la Réclamation à la Partie Défenderesse ; (ii) fournir en temps utile à la Partie Défenderesse les informations et l'assistance nécessaires requises en rapport avec la Réclamation ; et (iii) donner à la Partie Défenderesse le droit exclusif de contrôler la défense et le règlement transactionnel de la Réclamation. La Partie Défenderesse s'engage à ne pas conclure de règlement transactionnel d'une Réclamation à l'encontre d'une Partie Défendue sans le consentement écrit préalable de la Partie Défendue, sauf si : (a) il n'y a pas d'admission de responsabilité de la Partie Défendue ; (b) il n'y a pas d'injonction ou d'autres mesures non monétaires à l'encontre de la Partie Défendue ; et (c) le règlement inclut l'exonération de la Partie Défendue, par le demandeur ou le plaignant, de toute responsabilité à l'égard de la Réclamation.

### **7.4 Exclusions de la défense contre les Réclamations de propriété intellectuelle.**

Itron n'aura aucune obligation en vertu de l'Article 7.2 (Réclamations de propriété intellectuelle) à l'égard de toute Réclamation fondée sur (i) la combinaison, le fonctionnement ou l'utilisation de tout produit ou service fourni par Itron avec tout produit ou service (y compris les logiciels et équipements tiers) non fourni par Itron, (ii) toute modification des produits ou services effectuée sans le consentement écrit préalable d'Itron ou par une personne autre qu'Itron ou son représentant habilité, (iii) le défaut d'utilisation de produits ou services mis à jour ou modifiés tels que fournis par Itron, (iv) l'utilisation d'une version du logiciel ou firmware Itron autre que la version la plus récente mise à la disposition du Client, (v) l'utilisation de produits ou services non conformes au présent Contrat et à la Documentation applicable, ou (vi) la conformité d'Itron à toute conception, spécification ou instruction fournie par le Client. En outre, Itron ne sera pas responsable des indemnités ou dommages-intérêts qui auraient pu être évités ou réduits par des actions sous le contrôle du Client.

**7.5 Recours exclusif.** Le présent Article 7 constitue le seul et unique recours du Client en ce qui concerne les réclamations des tiers contre le Client.

### **8 Assurance.**

Itron maintiendra les niveaux minimums d'assurance suivants : (i) une ou plusieurs polices de responsabilité civile d'un montant non inférieur à 1.000.000 € par sinistre et 2.000.000 € en total cumulé et (ii) une ou plusieurs polices de responsabilité civile pour erreurs et omissions au titre des activités envisagées dans le présent Contrat, d'un montant d'au moins 1.000.000 €. Sur demande écrite, Itron fournira des attestations d'assurance attestant de la couverture décrite, tant qu'Itron fournira des produits ou des services dans le cadre du présent Contrat.

### **9 Protection des données.**

Les Parties doivent mettre en œuvre et établir des protocoles de sécurité appropriés pour la protection et la conservation des Données Client. Dans les relations entre le Client et Itron, le Client conservera ses droits sur les Données Client. Toutefois le Client accorde par les présentes à Itron une licence non exclusive, gratuite, valable sans limitation de durée et dans le monde entier, de reproduire, modifier, utiliser, sous-licencier à des tiers, distribuer, afficher et créer des œuvres dérivées des Données Client, aux fins suivantes : (i) fournir des produits et services au Client, (ii) tester, dépanner et optimiser les performances et la qualité des produits et services d'Itron, et (iii) créer des Ensembles de Données Anonymisées, à condition que le Client ne soit pas identifiable et que toutes les informations permettant d'identifier des personnes physiques soient supprimées ou rendues anonymes. L'utilisation par Itron des Ensembles de Données Anonymisées, notamment à des fins d'analyse, d'établissement de rapports, de gestion de programmes, et pour maintenir, améliorer et développer ses produits et services, ne doit pas entrer en conflit avec les obligations d'Itron en vertu du présent Contrat et doit être conforme aux lois applicables en matière de sécurité des données et de protection de la vie privée. Itron n'assume aucune responsabilité pour le contenu



du Client ou des tiers transporté sur les systèmes du Client ou d'Itron. Le Client déclare et garantit que, pendant la durée du présent Contrat, (a) il est dûment autorisé, selon la réglementation en vigueur et toute autorisation requise, à donner à Itron l'accès à la visualisation, au stockage et à l'utilisation des Données Client afin de fournir des produits et des services, et (b) la transmission, l'utilisation et le stockage par Itron de ces Données Client conformément au présent Contrat n'entraînera aucune réglementation applicable et n'entraînera pas la violation d'un accord ou d'une obligation entre le Client et un tiers.

Si, dans le cadre du présent Contrat, Itron procède au traitement de Données Personnelles pour le compte du Client, les Parties conviennent qu'un tel traitement est régi par l'Annexe "Accord de Traitement de Données Personnelles" jointe au Contrat.

#### **10 Confidentialité.**

Chaque Partie qui reçoit, possède, accède à ou acquiert d'une autre manière des Informations Confidentielles de l'autre Partie reconnaît que les Informations Confidentielles de la Partie qui les divulgue sont la propriété confidentielle de la Partie qui les divulgue ou constituent un secret d'affaires de cette dernière. La Partie destinataire : (a) s'engage à garder confidentielles les Informations Confidentielles de la Partie divulgateuse et ne peut pas, directement ou indirectement, divulguer ou communiquer ces Informations Confidentielles à, ou autrement mettre ces Informations Confidentielles à la disposition de, toute autre personne sans l'accord écrit préalable de la Partie divulgateuse ; (b) doit prendre toutes les mesures appropriées pour sécuriser et garder en sécurité toutes les Informations Confidentielles de la Partie divulgateuse qui entrent en sa possession ou sous son contrôle ; (c) ne doit pas divulguer d'Informations Confidentielles à qui que ce soit d'autre que les employés, agents, préposés ou sous-traitants et conseillers professionnels du destinataire, ou ceux de ses Affiliées, qui ont besoin de connaître ces Informations Confidentielles ; (d) doit utiliser les Informations Confidentielles uniquement à des fins liées à l'objet du présent Contrat ou à d'éventuelles transactions commerciales futures entre les Parties non couvertes par un accord distinct ; et (e) doit s'assurer que toute personne à qui elle divulgue des Informations Confidentielles conformément à la présente disposition est soumise à des obligations de confidentialité contraignantes au moins aussi restrictives que celles du présent Contrat.

#### **11 Résiliation.**

Chaque Partie peut résilier le présent Contrat en adressant à l'autre Partie une notification écrite en ce sens si l'autre Partie (i) devient insolvable, exécute une cession générale au profit des créanciers ou fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou une autre procédure de faillite, ou (ii) commet un manquement substantiel au présent Contrat auquel il n'est pas remédié dans les trente (30) jours après la notification écrite de ce manquement. Toute notification de manquement doit préciser (a) la nature du manquement et (b) la ou les actions spécifiques qui, selon la Partie non défaillante, remédieraient à ce manquement. Le défaut de paiement des factures par le Client dans les délais impartis sera considéré comme un manquement substantiel au présent Contrat.

#### **12 Survie des clauses.**

Les articles suivants des présentes Conditions Générales survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat ou de toutes Conditions Particulières ou Descriptif de Travaux : 1 (Introduction), 2 (Définitions), 3 (Durée), 4.2 (Exclusions de garantie), 5 (Propriété intellectuelle), 6 (Prix, facturation, paiement et taxes), 9 (Protection des données), 10 (Confidentialité), 11 (Résiliation), 12 (Survie des clauses), 13 (Limitation de responsabilité), 14 (Litiges), 15 (Droit applicable et attribution de compétence), 17 (Publicité), 18 (Sous-traitance), 19 (Relations entre les Parties) et 21 (Divers). Un Annexe ou des Conditions Particulières peuvent également contenir des clauses qui survivent expressément à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat ou de toutes Conditions Particulières ou Descriptif de Travaux.

#### **13 Limitation de responsabilité.**

À l'exception de la responsabilité pour violation par le Client des Droits de Propriété Intellectuelle d'Itron, aucune Partie ne sera responsable envers l'autre Partie des préjudices consécutifs ou indirects liés au présent Contrat ou aux produits ou services fournis en vertu des présentes



(notamment les pertes de données, de clientèle, de bénéfices autres que les montants dus par le Client à Itron en vertu des présentes, les pertes d'exploitation ou d'investissements ; l'interruption de l'usage ou de la disponibilité des données ; les gains manqués et pertes de chances, l'arrêt d'autres travaux ou la dépréciation d'autres actifs), qu'ils soient prévisibles ou non et même si cette Partie a été informée de la possibilité de tels préjudices.

À l'exception des obligations de paiement du Client en vertu des présentes ou de la violation des Droits de Propriété Intellectuelle d'Itron, la responsabilité totale cumulée de chaque Partie à l'égard de l'autre Partie, liée au présent Contrat ou à tout produit ou service fourni en vertu des présentes, ne dépassera pas les montants payés et payables par le Client en application des Conditions Particulières ou du Descriptif de Travaux considéré(es) au cours des douze (12) mois précédant immédiatement la date du fait générateur de la responsabilité et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation : responsabilité contractuelle, obligation de garantie, indemnisation, responsabilité délictuelle, responsabilité sans faute, ou autre.

#### 14 Litiges.

Les Parties s'engagent à résoudre tout litige, différend ou réclamation relatif au présent Contrat ("**Litige**") comme stipulé au présent Article. Une Partie doit notifier tout litige par écrit à l'autre Partie ("**Notification de Litige**"). Les Parties tenteront d'abord, de bonne foi, de résoudre tout Litige énoncé dans la Notification de Litige par la négociation et la consultation mutuelles. Si le Litige n'est pas résolu sur une base informelle dans les trente (30) jours ouvrés suivant la remise par une Partie de la Notification de Litige à l'autre Partie, l'une ou l'autre des Parties peut, par notification écrite à l'autre Partie ("**Notification de Remontée aux Dirigeants**"), soumettre le Litige aux dirigeants de chaque Partie désignés par cette Partie dans une notification écrite à la Partie ("**Dirigeants**"). Si les Dirigeants ne parviennent pas à résoudre un Litige dans les trente (30) jours ouvrés suivant la date de la Notification de Remontée vers les Dirigeants (le dernier jour de cette période étant la "**Date de Renvoi en Médiation**"), l'une ou l'autre des Parties peut soumettre le Litige à un service de médiation convenu mutuellement en fournissant au service de médiation une demande écrite conjointe de médiation, exposant l'objet du différend et la réparation demandée. Les Parties coopèrent entre elles pour choisir un service de médiation et coopèrent avec le service de médiation et entre elles pour choisir un médiateur neutre et fixer le calendrier de la procédure de médiation. Les Parties s'engagent participer activement à la médiation. Les Parties conviennent que les honoraires et les frais du médiateur ainsi que les frais accessoires à la médiation seront partagés à parts égales entre les Parties. Si les Parties ne parviennent pas à résoudre un Litige pour quelque raison que ce soit, notamment le défaut d'acceptation par l'une ou l'autre Partie de l'entrée en médiation ou du règlement proposé par le médiateur, dans les soixante (60) jours ouvrés suivant la Date de Renvoi en Médiation, l'une ou l'autre des Parties peut engager une procédure aux termes de l'Article 15 (Droit applicable et attribution de compétence). Nonobstant ce qui précède, rien dans le présent Article ne doit être interprété comme empêchant une Partie de requérir d'une juridiction compétente une mesure d'exécution forcée ou d'injonction.

#### 15 Droit applicable et attribution de compétence

Le Contrat sera régi par le droit français sans donner effet aux règles de conflits de lois dans la mesure où ces principes ou règles exigeraient ou permettraient l'application des lois d'une juridiction autre que celles du pays susmentionné. Les Parties conviennent que la Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises ne s'applique pas au présent Contrat.

Chaque Partie s'engage irrévocablement et inconditionnellement à ne pas engager d'action ou de procédure quelle qu'elle soit à l'encontre de l'autre Partie, en rapport avec le présent Contrat ou toute transaction associée, notamment en matière contractuelle, délictuelle, ou réglementaire, devant une juridiction autre que les tribunaux de Paris, qui auront compétence exclusive pour tout Litige lié au présent Contrat. Chaque Partie convient qu'un jugement définitif dans une telle procédure a force obligatoire et peut faire l'objet d'exécution dans d'autres juridictions par tout moyen prévu par la loi. Nonobstant ce qui précède, chaque Partie peut requérir d'une juridiction compétente une mesure d'exécution forcée ou d'injonction.



## 16 Conformité légale.

Chaque Partie doit se conformer à l'ensemble des lois applicables. Les produits et services d'Itron fournis dans le cadre du présent Contrat sont soumis aux règlements des États-Unis d'Amérique en matière d'exportation ("EAR" ; 15 CFR partie 730 et suivantes) et à toute réglementation du pays vers lequel ces articles sont expédiés ou dans lequel ils sont réceptionnés. Le Client doit se conformer à toutes les lois applicables en matière de contrôle des exportations et ne doit pas provoquer, directement ou indirectement, l'exportation, la réexportation ou le transfert de ces articles ou services vers des destinations ou des personnes sans avoir obtenu l'autorisation préalable requise du gouvernement des États-Unis d'Amérique et de toute autre autorité locale compétente. Le Client ne doit rien faire qui puisse amener Itron à violer ces lois sur le contrôle des exportations, notamment demander une assistance pour un produit qui a été illégalement réexporté, ou demander la livraison d'un produit ou d'un service destiné à une région ou une personne sanctionnée par les États-Unis d'Amérique. Les Parties déclarent qu'elles ne sont pas inscrites sur une liste du gouvernement des États-Unis d'Amérique soumise à restriction aux fins de contrôle des exportations ou de sanctions commerciales, et ne sont pas détenues à 50 % ou plus, dans l'ensemble, par une ou plusieurs parties soumises à ces restrictions. Le Client doit conserver tous les documents d'exportation obligatoires liés aux produits ou services d'Itron et les mettre à la disposition d'Itron sur demande. Les Parties doivent se conformer à toutes les lois anti-corruption et ne peuvent effectuer aucun paiement ni transférer aucun élément de valeur dans le but de corrompre un individu ou un groupe, ni accepter ou participer à une extorsion, des pots-de-vin ou d'autres moyens illégaux ou inappropriés pour obtenir des affaires liées au présent Contrat ou des produits et services pouvant être commandés dans le cadre du présent Contrat.

## 17 Publicité.

Aucune des Parties ne peut publier un communiqué de presse relatif au présent Contrat ou à leur relation sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Les Parties créeront et approuveront pour publication un communiqué de presse annonçant leur relation dans le cadre du présent Contrat. Itron peut utiliser le nom et le logo du Client dans les supports marketing habituels d'Itron.

## 18 Sous-traitance

Itron peut engager ou retenir les services de sous-traitants ou prestataires de services pour exécuter tout ou partie de ses obligations liées au développement des produits, aux opérations de réseau et/ou à tout service fourni dans le cadre du présent Contrat. Les sous-traitants et prestataires qui ont accès aux Données Client seront liés par des obligations écrites de confidentialité et des exigences de sécurité des données aussi restrictives que celles requises par le présent Contrat.

## 19 Relations entre les Parties.

Le présent Contrat ne crée pas de partenariat juridique, de franchise, de coentreprise, ou de relation mandant-mandataire ou employeur-employé entre les Parties. Les Parties sont des contractants indépendants. Aucune des Parties n'a le pouvoir d'agir au nom ou pour le compte de l'autre ou de la lier par une quelconque obligation.

## 20 Force Majeure.

Aucune des Parties (la "Partie Affectée") ne sera responsable envers l'autre Partie, ni ne sera réputée avoir commis un manquement au présent Contrat, en cas de manquement ou de retard dans l'exécution du présent Contrat (à l'exception des obligations du Client d'effectuer des paiements à Itron en vertu du présent Contrat), si et dans la mesure où ce manquement ou retard est causé par ou résulte d'événements, d'actes ou d'omissions (antérieurs, contemporains ou postérieurs à la Date d'Entrée en Vigueur du présent Contrat) échappant au contrôle normal de la Partie Affectée sans faute de sa part, notamment : (a) les catastrophes naturelles ; (b) les intempéries, inondations, incendies, tremblements de terre, éruptions volcaniques ou explosions ; (c) les guerres, invasions, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), menaces ou actes terroristes, émeutes ou autres troubles civils ; (d) les modifications des lois ou règlements applicables ; (e) les embargos ou blocus ; (f) l'action ou l'inaction de toute autorité administrative ; (g) les urgences nationales ou régionales ; (h) les grèves, arrêts de travail, ralentissements ou autres conflits sociaux ; (i) la pénurie de matières adéquates, de main-d'œuvre qualifiée, d'énergie ou de transport ; (j) les épidémies, pandémies ou





quarantaines ; et (k) d'autres circonstances similaires ou non échappant au contrôle normal de la Partie Affectée et sans faute de sa part ("**Force Majeure** »).

## **21 Divers.**

- (a) Si une clause du présent Contrat est jugée inapplicable par un tribunal compétent, ladite clause sera supprimée et les autres termes seront interprétés de manière à donner un effet juridique maximal aux clauses supprimées.
- (b) Les numéros et les titres d'articles ont pour but de faciliter la consultation et ne font pas partie du présent Contrat. Toute référence à un article particulier du présent Contrat sera réputée inclure une référence à toutes ses sous-sections.
- (c) Les Parties conviennent qu'aucune d'elles ne sera considérée comme le rédacteur du présent Contrat et qu'aucune clause ne sera interprétée en faveur d'une Partie au motif que cette clause a été rédigée par l'autre.
- (d) Aucune renonciation par une Partie à se prévaloir d'un quelconque manquement au présent Contrat ne constituera une renonciation à un autre manquement.
- (e) Le présent Contrat n'est pas conclu au bénéfice des tiers.
- (f) Toutes les notifications au titre du présent Contrat doivent être envoyées par écrit aux adresses identifiées dans le présent Contrat ou à toute autre adresse que la Partie concernée a notifiée par écrit à l'autre Partie. Elles prendront effet à la date de réception (sauf si la notification spécifie une date ultérieure) et doivent être envoyées par un service de messagerie avec confirmation écrite de remise, ou par courrier recommandé avec demande d'avis de réception. Toutes les notifications en vertu du présent Contrat doivent être rédigées en français.
- (g) Le Client ne peut céder le présent Contrat ou l'un de ses droits en vertu des présentes sans l'accord écrit préalable d'Itron. Sous réserve de ce qui précède, le présent Contrat liera les Parties et leurs successeurs et ayants-droits autorisés respectifs et s'appliquera à leur profit, mais toute cession en violation de cette disposition sera nulle.
- (h) Le présent Contrat peut être signé et remis en plusieurs exemplaires, y compris par numérisation et transmission électronique, chacun d'eux étant considéré comme un original. Tout document généré par les Parties en rapport avec le présent Contrat peut être numérisé et stocké électroniquement et présenté comme preuve dans toute procédure comme s'il s'agissait de documents commerciaux originaux.
- (i) Le présent Contrat contient l'accord complet et intégral des Parties en ce qui concerne son objet, et remplace et annule toutes les communications, déclarations ou accords antérieurs ou contemporains, qu'ils soient verbaux ou écrits, en ce qui concerne cet objet.
- (j) Le présent Contrat ne peut être modifié que par un accord mutuel écrit signé par les représentants habilités des Parties et modifiant expressément le présent Contrat. Les communications électroniques ne constituent pas un "accord écrit" au sens de cette clause.

**[Page de signature ci-après]**



POUR ACCORD :

**Itron France SAS**

**MAIRIE CAROMB**

Signature

Signature

Nom

**CONCEDIEU CHARLES ALEXANDRE**

Nom

Michélier Valérie

Fonction

**DIRECTEUR COMMERCIAL**

Fonction

Maire

Date

Date

05/05/2023



Envoyé en préfecture le 05/05/2023

Reçu en préfecture le 05/05/2023

Publié le

- 5 MAI 2023

ID : 084-218400307-20230505-2023DDST015-AU



## **LISTE DES ANNEXES**

- **Conditions Particulières**
- **Annexe SaaS Temetra**
- **Annexe Maintenance et Assistance**
- **Accord de Traitement des Données Personnelles**





## Conditions Particulières

Les présentes Conditions Particulières sont régies par le Contrat-Cadre de Vente entre le Client et Itron, y compris ses Annexes (le "**Contrat**").

Les présentes Conditions Particulières et le Contrat constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties concernant l'objet des présentes et remplacent toutes propositions et accords antérieurs, verbaux ou écrits et toutes autres communications. En cas de conflit entre les présentes Conditions Particulières et le Contrat, les présentes Conditions Particulières prévalent.

### Conditions financières - Offre relative au contrat SC00027342

#### 1) Date d'Entrée en Vigueur et durée initiale

Le Contrat et la souscription au SaaS Temetra sont conclus pour la durée initiale suivante :

Date d'Entrée en Vigueur :	01/04/2023
Date de fin :	31/03/2026

Le Contrat et la souscription au SaaS se renouvellent automatiquement pour des périodes successives d'un (1) an chacune, à moins que l'une des Parties ne notifie par écrit à l'autre son intention de ne pas les renouveler au plus tard 90 jours avant le début de la période suivante.

#### 2) Facturation

Le Prix annuel de la souscription au SaaS est dû à compter de la Date d'Entrée en Vigueur du Contrat.

Ce Prix annuel est facturé et exigible d'avance au début de chaque période annuelle du Contrat y compris toute période de renouvellement.

#### 3) Tableau des Prix – Redevance annuelle :

Article	Description	Qté	Prix unitaire HT	Prix total HT
TEM-NWK-SETUP	Hébergement des données compteurs (uniquement 1 <sup>ère</sup> année)	1	500.00 €	500.00 €
TEM-NWK-IMP	Ouverture des comptes (uniquement 1 <sup>ère</sup> année)	1	1500.00 €	offert
TEM-READER-LIC	Licence Temetra	1	300.00 €	300.00 €
FORMATION	Formation Temetra (uniquement 1 <sup>ère</sup> année)	2	1050.00 €	2100.00 €
Compteur Manuel	Abonnement compteur Manuel	1300	0.20 €	260.00 €
Compteur Radio	Abonnement compteur Radio	600	1.00 €	600.00 €
Total Prix annuel HT :				<b>3760.00 €</b>

#### 4) Ajustement annuel -- Révision des prix et quantités :

- Le nombre de points faisant l'objet du SaaS sera revu chaque année à chaque date anniversaire du Contrat en fonction des quantités de compteurs inscrits dans le SaaS à cette date. Le prix total du SaaS sera ajusté en conséquence de ce nombre de points.
- À chaque date anniversaire du Contrat, Itron se réserve le droit d'augmenter les prix alors en vigueur d'un pourcentage égal à la plus grande des deux valeurs suivantes : (a) trois pour cent (3%) ou (b) l'augmentation de l'indice SYNTEC sur la période de douze (12) mois précédente.



## Annexe SaaS

### Temetra

#### 1 Relation avec les Conditions Générales.

La présente Annexe SaaS (ci-après dénommée "Annexe") est régie par les Conditions Générales du présent Contrat et les Conditions Particulières applicables.

#### 2 Définitions

Les termes définis ci-après s'ajoutent à ceux définis dans les Conditions Générales du présent Contrat :

**Ajustement Annuel** signifie l'augmentation annuelle des prix d'Itron.

**Terminal** désigne un compteur, un module émetteur-récepteur, un dispositif alimenté par batterie, ou tout autre dispositif qu'Itron a accepté de surveiller dans le cadre d'une Offre de Service ; les Terminaux sont identifiés dans les Conditions Particulières ou l'annexe "Conditions financières".

**Services de Maintenance** : services fournis dans le cadre de l'Annexe Maintenance et Assistance.

**Durée Minimale de Souscription** désigne le nombre minimal de Cycles de Facturation SaaS pendant lesquels le Client est tenu de souscrire chaque Offre de Service, qui sera de trois (3) Cycles de Facturation SaaS après la Date de Début de l'Offre de Service applicable, sauf indication contraire dans les Conditions Particulières ou l'annexe "Conditions financières" applicable.

**Frais de Mise en Service** désigne les frais payables une seule fois pour la mise en service de chaque Offre de Service identifiée dans les Conditions Particulières ou l'annexe "Conditions financières" applicable.

**SaaS** (Software as a Service) désigne une Offre de Service par laquelle Itron ou son fournisseur désigné héberge un Logiciel sur des Serveurs et fournit au Client un accès à ce Logiciel via Internet.

**Cycle de Facturation SaaS** désigne une période d'un (1) an commençant à la Date d'Entrée en vigueur du Contrat ou à tout anniversaire de celle-ci.

**Disponibilité de l'Application SaaS** désigne le nombre total de minutes, au cours d'un mois civil, pendant lesquelles le Logiciel concerné est disponible via (a) un client navigateur web, (b) une interface de services web et (c) un client léger. Les temps d'arrêt programmés sont exclus de ce calcul. La disponibilité est déterminée sur la base d'une accessibilité 24h/24 et 7j/7, déduction faite des exclusions prévues par la présente Annexe.

**Serveurs** désigne le matériel informatique appartenant à Itron ou à son fournisseur désigné sur lequel le Logiciel sera installé, exploité et maintenu.

**Offre de Service** désigne le SaaS, plus tout service supplémentaire ou complémentaire au SaaS, tel que décrit dans les Conditions Particulières applicables.

**Date de Début de l'Offre de Service** désigne, pour chaque Offre de Service, la première des deux dates suivantes : (a) date de validation de la mise en œuvre de cette Offre de Service par Itron conformément au Descriptif de Travaux applicable, ou (b) sept (7) jours après l'achèvement de la configuration du système applicatif et la fourniture au Client d'identifiants d'accès pour cette Offre de Service.



**Logiciel** désigne chaque version lisible par machine (code objet) du programme informatique identifié dans les Conditions Particulières ou l'annexe "Conditions financières" applicable et pour lequel le Client a acquis une Offre de Service.

**Prix de Souscription** désigne le Prix Annuel identifié dans les Conditions Particulières ou l'annexe "Conditions financières" applicable à chaque Offre de Service, plus l'Ajustement Annuel, le cas échéant. Lorsque le Client a acquis une licence de code objet pour le Logiciel conformément aux conditions de l'Annexe Logiciel et qu'il souhaite acquérir une Offre de Service pour ce Logiciel ("**SaaS Hybride**"), le Prix de la licence et le Prix des Services de Maintenance applicables ne sont pas compris dans le Prix de Souscription et doivent être payés séparément. Lorsque le Client n'achète pas de SaaS Hybride, le Prix des Services de Maintenance applicables est compris dans le Prix de Souscription.

**Durée de Souscription** désigne la durée de souscription acquise par le Client pour chaque Offre de Service, qui commence à la Date de Début de l'Offre de Service applicable.

### 3 Droits et restrictions d'accès.

#### 3.1 Droits d'accès.

Le SaaS n'est disponible que pour les Logiciels Itron identifiés dans les Conditions Particulières et pour lesquels un Client a acquis une Offre de Service et payé tous les frais correspondants. Sous réserve du respect du Contrat par le Client (y compris le paiement de tous les frais applicables qui, dans le cas du SaaS Hybride, comprendront les frais de licence du Logiciel et les frais des Services de Maintenance), Itron concède par les présentes au Client, pour la ou les Durée(s) de Souscription achetée(s), un droit non exclusif, non cessible et limité, d'accéder et d'utiliser les Offres de Service pour les Terminaux détenus ou autrement contrôlés par le Client, pour les besoins de ses activités internes dans le Territoire (tel que défini dans les Conditions Générales du Contrat).

#### 3.2 Restrictions d'utilisation.

Le Client et ses utilisateurs autorisés ne doivent pas : (a) modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées de toute Offre de Service ou de la Documentation associée ; (b) copier, reproduire, distribuer, republier, télécharger, afficher, mettre en ligne ou transmettre tout ou partie d'une Offre de Service ou de la Documentation associée sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit ; (c) vendre, céder, transférer, louer ou concéder en sous-licence toute Offre de Service ; (d) permettre à tout tiers, autre que les utilisateurs autorisés, d'accéder à toute Offre de Service ou à la Documentation associée sans le consentement préalable écrit d'Itron ; (e) utiliser toute Offre de Service sous forme de "kiosque de service", de "temps partagé" ou d'abonnement pour fournir des services à des tiers ; (f) décompiler, déchiffrer, désassembler, extraire ou réduire de toute autre manière toute Offre de Service à une forme perceptible par l'homme ou tenter de toute autre manière de déterminer le code source ou les algorithmes de toute Offre de Service (sauf dans la mesure où la restriction précédente est expressément interdite par la loi applicable) ; (g) enfreindre les droits de propriété intellectuelle d'Itron ou de ses fournisseurs ; (h) publier les résultats de tests d'évaluation effectués sur toute Offre de Service ; (i) utiliser une Offre de Service ou la Documentation associée pour se livrer à un acte frauduleux, illégal ou non autorisé ; (j) introduire dans ou transmettre par le biais d'une Offre de Service tout élément contenant des virus, vers, "trap doors", "back doors", chevaux de Troie ou tout autre code informatique, fichier, script, agent ou programme nuisible ou malveillant ; (k) supprimer, modifier ou masquer tout nom, logo, marque, mention de copyright, mention de propriété ou autres indications des droits de propriété intellectuelle d'Itron ou de ses fournisseurs, que ces mentions ou indications soient apposées sur, contenus dans ou autrement liées à une Offre de Service ; (l) tenter d'obtenir un accès non autorisé à une Offre de Service ou aux systèmes ou réseaux d'Itron ou de ses fournisseurs ; (m) fusionner une Offre de Service avec tout autre produit ou service sans le consentement préalable écrit d'Itron et le paiement de frais supplémentaires ; ou (n) accéder ou utiliser une Offre de Service ou la Documentation



associée pour créer ou supporter et/ou aider un tiers à créer ou supporter des produits ou services concurrents de ceux d'Itron ou de ses fournisseurs.

### 3.3 Restrictions de contenu.

Le Client et ses utilisateurs autorisés ne doivent pas distribuer, télécharger ou placer sur le site Web ou le Serveur d'Itron ou de ses fournisseurs, ou utiliser avec toute Offre de Service, tout contenu : (a) dont le Client sait ou a des raisons de penser qu'il enfreint les droits de propriété intellectuelle d'un tiers ou constitue une violation de la vie privée ; (b) qui enfreint toute réglementation applicable ; (c) diffamatoire, calomnieux, ou constituant une menace ou un harcèlement illicite ; ou (d) obscène, pornographique ou indécent (les points (a) à (d) sont collectivement désignés par le terme « **Contenu Interdit** »). Itron se réserve le droit de supprimer tout Contenu Interdit des Serveurs sans en informer le Client préalablement. Le Client indemnifiera, défendra et exonérera Itron et ses fournisseurs de toute responsabilité pour des réclamations, condamnations, préjudices, griefs, dommages-intérêts, règlements transactionnels, et frais et dépenses (notamment les honoraires d'avocats) découlant de toute réclamation des tiers liée à ou générée par tout Contenu Interdit distribué, téléchargé ou placé par le Client sur tout site Web ou Serveur d'Itron ou de ses fournisseurs, ou utilisé par le Client avec toute Offre de Service.

### 3.4 Violation des restrictions.

La violation par le Client des restrictions énoncées à l'[Article 3.2](#) ("Restrictions d'utilisation") ou à l'[Article 3.3](#) ("Restrictions de contenu") constituera un manquement substantiel au Contrat et entraînera de plein droit la révocation et la suspension ou la résiliation immédiate, comme déterminé par Itron à sa seule discrétion, de tous les droits accordés en application de la présente Annexe en ce qui concerne les Offres de Service. La révocation est sans préjudice des autres droits et recours d'Itron en cas de violation de ces restrictions par le Client.

## 4 Facturation et paiement.

Le Client doit payer le Prix de Souscription à l'avance (terme à échoir) pour chaque Cycle de Facturation SaaS pour lequel il a acquis une Offre de Service. Itron facturera au Client les Frais de Mise en Service et le Prix de Souscription initial pour chaque Offre de Service à partir de la Date de Début de l'Offre de Service. Le Prix de Souscription initial sera calculé au prorata du nombre de mois restant dans le Cycle de Facturation SaaS en cours après la Date de Début de l'Offre de Service. Itron peut interrompre une Offre de Service en donnant au Client un préavis écrit d'interruption au plus tard 180 jours avant le début d'un Cycle de Facturation SaaS. Dans le cas contraire, Itron donnera au Client un avis de renouvellement de l'Offre de Service au plus tard 120 jours avant le début de chaque Cycle de Facturation SaaS. Le Client peut interrompre une Offre de Service en donnant à Itron un préavis écrit de non-renouvellement au plus tard 90 jours avant le début d'un Cycle de Facturation SaaS. À défaut, environ 20 jours avant le début de chaque Cycle de Facturation SaaS, Itron facturera au Client le Prix de Souscription payable par le Client pour le Cycle de Facturation SaaS à venir. Si le Client interrompt une Offre de Service avant l'expiration de la Durée Minimale de Souscription de cette Offre de Service, Itron facturera au Client, et le Client paiera, le Prix de Souscription non encore payé pour l'Offre de Service concernée jusqu'à la fin de la Durée Minimale de Souscription applicable. Le prix de Services de Maintenance et le prix de licence applicables au SaaS Hybride seront facturés conformément à l'Annexe Maintenance et Assistance et à l'Annexe Logiciel, selon le cas. Itron a le droit d'ajuster le Prix de Souscription à tout moment si l'utilisation par le Client d'une Offre de Service dépasse le niveau applicable défini dans les Conditions Particulières ou l'annexe "Conditions financières". Le Prix de Souscription ajusté en raison du dépassement du niveau applicable par le Client est généralement facturé dans les trente (30) à soixante (60) jours suivant le provisionnement de chaque Terminal considéré.



## 5 Niveau de Service Mensuel de Disponibilité de l'Application.

### 5.1 Niveaux de Service.

Sous réserve que le Client ait payé tous les Prix applicables (y compris tous les frais de Souscription et, dans le cas du SaaS Hybride, tous les frais de maintenance et de licence), la Disponibilité de l'Application SaaS pour chaque Offre de Service en environnement de production sera d'au moins 99,5 %, mesurée et rapportée mensuellement à partir du premier mois civil complet à compter de la Date de Début de l'Offre de Service correspondante ("**Niveau de Service Mensuel de Disponibilité de l'Application SaaS**"). Le Niveau de Service Mensuel de Disponibilité de l'Application SaaS est mesuré et calculé indépendamment pour chaque Offre de Service. Les registres et données d'Itron constitueront la seule base de référence pour les mesures et les calculs du Niveau de Service de Disponibilité de l'Application SaaS.

### 5.2 Crédits de Niveau de Service.

À titre de seul et unique recours en cas de non-respect par Itron du Niveau de Service Mensuel de Disponibilité de l'Application SaaS susmentionné, sous réserve des exclusions du Niveau de Service visées à l'[Article 6.1](#) (Exclusions du Niveau de Service) ci-dessous, le Client bénéficiera des crédits de service suivants :

<b>Disponibilité de l'Application SaaS (environnements de production uniquement)</b>	
Performance Mensuelle de Disponibilité de l'Application SaaS	Crédit (% de la redevance mensuelle de souscription de l'Application SaaS considérée)
≥99,0% et <99,5%	2%
≥98,0% et <99,0%	4%
≥96,5% et <98,0%	10%
≥95,0% et <96,5%	12,5%
<95,0%	20%

## 6 Exclusions du Niveau de Service ; Exclusion de responsabilité.

### 6.1 Exclusions du Niveau de Service.

Itron ne sera pas responsable du non-respect de tout engagement de niveau de service prévu dans la présente Annexe ou toutes Conditions Particulières, dans la mesure où ce non-respect est imputable à un ou plusieurs des éléments suivants : (a) maintenance planifiée, maintenance non planifiée, ou mises à niveau programmées ; (b) événement déclenchant une récupération post sinistre et pendant une période de vingt-quatre (24) heures après la reprise du service à la suite d'un tel événement pour permettre au système de revenir à des plages de fonctionnement normales ; (c) suspension ou restriction du service en vertu de l'[Article 9](#) ("Suspension ou restriction de Service") de la présente Annexe ; et (d) conditions échappant au contrôle normal d'Itron, notamment (i) la défaillance de toute liaison de retour entre l'Offre de Service et les Terminaux ; (ii) les défaillances des configurations Internet ou VPN externes non gérées par Itron ; (iii) un cas de Force Majeure ; (iv) de faux rapports d'indisponibilité résultant de pannes ou d'erreurs de tout système de mesure d'Itron ; (v) un acte ou une omission du Client ou des tiers (autres que les sous-traitants ou fournisseurs d'Itron), y compris les incidents de sécurité causés par cet acte ou cette omission ; (vi) une enquête sur un incident ou des défaillances informatiques qui n'aurai(en)t pas pu être raisonnablement évité(es) par Itron ; (viii) des défaillances d'équipements, matériels, logiciels ou services tiers non fournis par Itron ; et (ix) le retard du Client dans l'exécution des tâches désignées comme lui incombant dans le présent Contrat.

5 MAI 2023



## 6.2 Exclusions de responsabilité.

**(a) Exclusion de responsabilité concernant le Contenu Tiers.** Itron n'est pas propriétaire des Logiciels tiers ou des Offres de Service tiers que le Client achète par l'intermédiaire d'Itron (collectivement dénommés "**Contenu Tiers**") et Itron ne fait aucune déclaration ni ne concède aucune garantie, directe ou indirecte, expresse ou implicite, à propos du Contenu Tiers, notamment en matière d'adéquation, de durabilité, d'aptitude à un usage particulier, de qualité, d'état, de performance ou d'absence d'atteinte aux droits des tiers. Le Contenu Tiers est soumis aux niveaux de service ou garanties fournis par le fournisseur tiers. Itron transmettra au Client le bénéfice des niveaux de service, garanties et remédiations obtenu(e)s par Itron auprès du fournisseur du Contenu Tiers, ou s'efforcera de les faire appliquer au bénéfice du Client.

**(b) Utilisation du SaaS avec des Dispositifs Tiers.** Le Client peut utiliser une Offre de Service pour collecter des données à partir de Terminaux équipés de dispositifs de communication radio non fabriqués ou fournis par Itron ("**Dispositif Radio Tiers**"). Itron ne fait aucune déclaration et ne concède aucune garantie, directe ou indirecte, expresse ou implicite, à propos d'une telle utilisation, notamment en matière d'adéquation, de durabilité, d'aptitude à un usage particulier, de qualité, d'état, de performances ou d'absence d'atteinte aux droits des tiers, et décline toute responsabilité à cet égard. En particulier, Itron n'a aucune responsabilité (a) si un Dispositif Radio Tiers ne répond pas ou ne communique pas ou (b) pour les Terminaux non lus en raison de Dispositifs Radio Tiers défectueux ou inaccessibles. Le Client doit contacter le fournisseur de ce dispositif pour obtenir une assistance.

## 7 Dimensionnement du SaaS.

Itron dimensionne les Offres de Service, les Serveurs et les systèmes pour le déploiement particulier du Client. Le dimensionnement du système dépend de l'Offre de Service et des types de dispositifs et de capteurs et peut constituer un facteur dans la détermination du Prix de Souscription. Les critères de dimensionnement peuvent inclure le nombre de terminaux du système, le nombre de dispositifs de réseau, la configuration des compteurs, la configuration des intervalles de collecte de données souhaités, la durée de conservation des données historiques et le nombre d'utilisateurs simultanés et totaux de l'application. Tout changement de taille pendant une Durée de Souscription nécessitera un Ordre de Changement et pourra entraîner une modification du Prix de Souscription.

## 8 Conditions d'utilisation du Service.

Le Client n'utilisera les Offres de Service que conformément aux guides d'utilisation d'Itron, au Contrat (y compris la présente Annexe, les Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables), ainsi qu'à la réglementation applicable. Les droits de tout utilisateur d'accéder et d'utiliser les Offres de Service ne peuvent être partagés ou utilisés par plus d'un individu (à moins que cette licence ne soit réattribuée dans son intégralité à un autre utilisateur autorisé), et le Client doit faire tous les efforts raisonnables pour empêcher des tiers non autorisés d'accéder aux Offres de Service.

## 9 Suspension ou restriction du Service.

Itron peut suspendre ou restreindre tout ou partie des Offres de Service à tout moment afin de protéger l'intégrité et les fonctionnalités du Logiciel, des Serveurs, des plates-formes et des systèmes, ou en cas de violation de l'[Article 3.2](#) ("**Restrictions d'utilisation**"), de l'[Article 3.3](#) ("**Restrictions de contenu**") ou de l'[Article 8](#) ("**Conditions d'utilisation du Service**"), jusqu'à ce que cette violation soit réparée.

## 10 Gestion des incidents.

Itron fournira au Client des services d'assistance et de gestion des incidents et des problèmes, incluant la réponse aux alertes, le suivi du problème, le dépannage du problème et la remontée vers les experts d'Itron ou des fournisseurs tiers, conformément à l'Annexe Maintenance et Assistance.





#### 11 Responsabilités techniques du Client.

Le Client est responsable à ses seuls frais de la sélection, de l'acquisition, de la sécurisation et de la maintenance de tous les équipements et services auxiliaires nécessaires pour se connecter, accéder, ou autrement utiliser et maintenir la compatibilité avec les Offres de Service.

#### 12 Identifiants et mots de passe.

Itron fournira au Client des identifiants et des mots de passe (les "Identifiants") pour accéder aux Offres de Service. Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses abonnements et de ses comptes. Le Client doit maintenir la confidentialité de tous les Identifiants qui lui sont attribués. Les Identifiants ne doivent pas être partagés ou utilisés par plus d'un utilisateur.

#### 13 Maintenance planifiée.

La maintenance planifiée sera effectuée, dans la mesure du possible, en dehors des heures ouvrables, entre 18h00 et 12h00, heure locale du Client, en perturbant le moins possible l'utilisation des Offres de Service par le Client. La maintenance non planifiée sera également effectuée, dans la mesure du possible, en dehors des heures ouvrables, entre 18h00 et 00h00, heure locale du Client.

#### 14 Maintenance non planifiée.

Itron informera le Client de toute maintenance non planifiée dès que raisonnablement possible. Itron minimisera les perturbations de l'Offre de Service dans la mesure où cela est raisonnablement possible.

#### 15 Rôles et responsabilités

Le tableau ci-dessous énumère les responsabilités respectives du Client et d'Itron pour assurer le bon fonctionnement du SaaS.

P = Responsabilité à titre principal

S = Responsabilité en soutien

Description du rôle ou de la responsabilité	Itron	Client
Soumettre les demandes d'accès des nouveaux utilisateurs et les notifications de suppression des utilisateurs qui ne sont plus concernés par le SaaS.		P
Notifier immédiatement le départ des employés du Client ayant accès au SaaS.		P
Notification immédiatement le départ d'un employé d'Itron ayant accès au SaaS.	P	
Disposer des compétences nécessaires pour la maintenance du SaaS.	P	
Administrer et surveiller les Serveurs, notamment l'utilisation des CPU, de la mémoire, des opérations d'entrée/sortie (IOPs) et de l'espace disque.	P	
Gérer et dépanner les composants et processus sécurisés du SaaS (le cas échéant).	P	
Administrer les systèmes d'exploitation Linux, Unix et Windows associés	P	
Appliquer les correctifs de sécurité et les mises à jour critiques des systèmes d'exploitation et d'autres systèmes tiers, comme approprié.	P	
Assurer la maintenance et le dépannage des logiciels tiers nécessaires aux opérations du SaaS conformément à la présente Annexe ; collaborer avec le tiers pour résoudre les problèmes si nécessaire.	P	
Maintenir un antivirus sur tous les serveurs Windows, si cela s'applique à la plateforme du SaaS.	P	



Description du rôle ou de la responsabilité	Itron	Client
Surveiller les communications et soutenir les activités de dépannage des communications pour le SaaS.	P	
Procéder aux mises à niveau des logiciels.	P	
Maintenir et administrer les bases de données des Serveurs du SaaS.	P	
Gérer le téléchargement et la soumission des fichiers de données des compteurs ; collaborer avec Itron lorsque des problèmes sont identifiés.		P
Fournir et maintenir un FTP sécurisé ou équivalent s'il est inclus dans le Descriptif de Travaux.	P	
Effectuer des sauvegardes régulières du système, de la base de données et des composants personnalisés, conformément au niveau de service sélectionné.	P	
Tenir à jour les procédures d'exploitation standards et les dossiers d'exploitation appropriés pour la maintenance, la surveillance et l'exploitation de l'environnement hébergé.	P	

#### 16 Logiciel pour Appareil Mobile.

**(a) Octroi de licence.** Sous réserve des termes du présent Contrat, Itron concède au Client une licence limitée, non exclusive et non cessible pour télécharger, installer et utiliser l'application Temetra Mobile d'Itron et les pilotes associés fournis par Itron (collectivement, le "**Logiciel pour Appareil Mobile**") sur les appareils mobiles approuvés par Itron appartenant au Client ou autrement contrôlés par lui (un "**Appareil Mobile**") et ce, en stricte conformité avec la Documentation.

**(b) Restrictions de licence.** Le Client ne doit pas : (a) faire des copies du Logiciel pour Appareil Mobile ; (b) modifier, traduire, adapter ou créer de toute autre manière des œuvres dérivées ou des améliorations, brevetables ou non, du Logiciel pour Appareil Mobile ; (c) faire de l'ingénierie inverse, désassembler, décompiler, décoder ou tenter de toute autre manière de accéder au code source du Logiciel pour Appareil Mobile ; (d) supprimer, effacer, altérer ou masquer les marques, les mentions de droits d'auteur, de brevets ou d'autres droits de propriété intellectuelle, ou les mentions de propriété du Logiciel pour Appareil Mobile ; ou (e) donner en location, prêter, vendre, sous-concéder, céder, distribuer, publier, transférer ou mettre à disposition le Logiciel pour Appareil Mobile, ou toute caractéristique ou fonctionnalité du Logiciel pour Appareil Mobile, à un tiers à quelque fin que ce soit.

**(c) Directive.** Dans la mesure où la Directive 2009/24/CE sur la protection juridique des programmes d'ordinateur ou toute autre réglementation similaire ou dérivée (collectivement la "**Directive**") peut donner au Client le droit de décompiler le Logiciel pour Appareil Mobile afin d'obtenir les informations nécessaires pour réaliser l'interopérabilité avec un programme d'ordinateur créé de manière indépendante, avant d'exercer de tels droits éventuels en application de la Directive, le Client accepte de (a) notifier d'abord à Itron sa conviction de bonne foi que les informations nécessaires à l'interopérabilité avec un programme d'ordinateur créé de manière indépendante ne sont pas disponibles d'une autre manière et que la décompilation est indispensable au sens de la Directive ; et (b) d'accorder à Itron un délai raisonnable pour répondre au Client.

**(d) Garantie Limitée du Logiciel pour Appareil Mobile.** Pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de livraison du Logiciel pour Appareil Mobile au Client (la "**Période de Garantie**"), Itron garantit au Client et à lui seul que le Logiciel pour Appareil Mobile sera conforme, sur tous les points significatifs, aux spécifications applicables publiées par Itron. À titre de seul recours du Client en cas de non-respect de cette garantie notifié pendant la Période de Garantie susvisée, Itron réparera ou remplacera, à sa discrétion, le Logiciel pour Appareil Mobile non conforme afin qu'il soit conforme à la garantie susvisée, étant entendu qu'Itron n'aura aucune obligation de réparer ou de remplacer un Logiciel pour Appareil Mobile non conforme si le présent Contrat ou les Conditions Particulières applicables est/sont résilié(es) ou a/ont expiré. Cette garantie ne s'applique pas aux non-conformités du Logiciel pour Appareil Mobile dues à : (i) des modifications non effectuées ou approuvées par Itron par écrit ; (ii) la





faute ou les actes intentionnels du Client ou d'un tiers ; (iii) une mauvaise utilisation ou un abus, y compris le fait de ne pas utiliser ou installer le Logiciel Itron conformément à la Documentation ; (iv) des données incorrectes, ou l'entrée ou la sortie incorrecte de données par le Client ou un tiers ; (v) l'utilisation avec des logiciels, du matériel ou des firmwares non fournis ou autorisés par écrit par Itron ; (vi) un cas de Force Majeure ; ou (vii) des virus ou des failles de sécurité introduit(e)s dans le Logiciel pour Appareil Mobile ou dans les systèmes du Client sans la faute d'Itron. Après la Période de Garantie, toute erreur du Logiciel pour Appareil Mobile sera traitée dans le cadre des conditions de maintenance et d'assistance.

**(e) Mises à Jour.** Itron peut, de temps à autre et à sa seule discrétion, développer et fournir des mises à jour du Logiciel pour Appareil Mobile, qui peuvent inclure des mises à niveau, des correctifs, d'autres corrections d'erreurs et/ou de nouvelles fonctionnalités (collectivement, y compris la documentation associée, les "**Mises à Jour**"). En fonction des paramètres de l'Appareil Mobile du Client, lorsque l'Appareil Mobile du Client est connecté à Internet, soit : (a) le Logiciel pour Appareil Mobile téléchargera et installera automatiquement toutes les Mises à Jour disponibles ; soit (b) le Client peut recevoir un avis ou être invité à télécharger et installer les Mises à Jour disponibles. Le Client doit télécharger et installer sans délai toutes les Mises à Jour et il reconnaît qu'à défaut, le Logiciel pour Appareil Mobile et/ou l'Offre de Service peuvent ne pas fonctionner correctement. Le Client convient également que toutes les Mises à Jour seront considérées comme faisant partie du Logiciel pour Appareil Mobile et seront soumises à toutes les conditions du présent Contrat.

#### **17 Appareils mobiles compatibles.**

Le Logiciel pour Appareil Mobile est conçu pour fonctionner avec des Appareils Mobiles qui répondent aux exigences minimales d'Itron. Itron fournira les spécifications minimales au Client. Itron n'est pas tenue de faire fonctionner le Logiciel pour Appareil Mobile avec d'autres appareils mobiles.

#### **18 Exclusion de responsabilité.**

Le Logiciel pour Appareil Mobile nécessite une connexion Internet, dont l'obtention incombe exclusivement au Client. Itron décline toute responsabilité en cas de défaillance des services Internet et des appareils mobiles ou de toute perte ou dommage de quelque nature que ce soit causé par une telle défaillance.

#### **19 Continuité des opérations.**

Itron utilise la réplication en continu pour qu'une base de données de secours à chaud soit toujours disponible, avec basculement automatique en cas de défaillance. Les données de l'application sont automatiquement sauvegardées chaque nuit.

#### **20 Récupération des Données Client à la fin du Contrat ou du service SaaS.**

À la fin de la Durée du Contrat ou du service SaaS (sauf si le Contrat ou le service SaaS est renouvelé par la signature d'un avenant ou d'un nouvel accord), ou en cas de résiliation anticipée conformément aux termes du Contrat, le Client confirmera à Itron par écrit, au plus tard à la date effective d'expiration ou de résiliation, sa décision de fermer le service SaaS ("**Confirmation de Fermeture**"). Sous réserve qu'Itron ait reçu la Confirmation de Fermeture de la part du Client dans le délai susmentionné, Itron maintiendra l'accès du Client au système pour une période maximale de trois (3) mois à compter de la réception de la Confirmation de Fermeture, à seule fin de permettre au Client de récupérer les Données Client suivantes : informations d'accès au compte, détails du compte, historique des données de relevé d'index et photographies. Le Client peut, sans frais supplémentaires, exporter lesdites données du système dans le format de fichier standard utilisé par le service SaaS, ou dans le format déjà pris en charge par le service SaaS. À l'issue de cette période de trois (3) mois, les Données Client seront définitivement supprimées et ne seront plus récupérables.



## Annexe Maintenance et Assistance

### 1 Relation avec les Conditions Générales.

La présente Annexe est régie par les Conditions Générales et les Conditions Particulières applicables.

### 2 Définitions complémentaires.

Les termes définis ci-après s'ajoutent à ceux définis dans les Conditions Générales :

**Directives des Services Client** désigne les documents suivants tels qu'ils peuvent être mis à jour par Itron à tout moment : "Fiche d'information produit", "Assistance hors heures ouvrables", "Emplacements des centres de réparation d'Équipements Itron", et "Travailler efficacement avec Itron Global Services". Les Directives des Services Client peuvent être obtenues sur demande auprès d'Itron.

**Produits Couverts** désigne les Logiciels Couverts et les Produits Tiers Couverts.

**Logiciel Couvert** désigne un logiciel Itron identifié comme "Logiciel Couvert" dans des Conditions Particulières.

**Erreur** désigne une non-conformité substantielle du Logiciel Couvert par rapport aux spécifications Itron publiées applicables.

**Correctif** désigne une correction ou une solution de contournement d'une Erreur.

**Services d'Assistance Globale** désigne les services d'assistance fournis par les représentants techniques d'Itron par téléphone, courrier électronique, site Web ou autres moyens pour aider les Contacts Principaux des Services du Client à résoudre les questions ou problèmes liés au fonctionnement des Produits Couverts.

**Amélioration** désigne une mise à jour, une modification, une amélioration et/ou une extension de la fonctionnalité du Logiciel Couvert qui est incluse dans une Version.

**Date de Début de la Maintenance** désigne la date à partir de laquelle un Produit Couvert peut bénéficier des Services de Maintenance. Sauf disposition contraire des Conditions Particulières, cette date est la suivante :

Produit Couvert	Date de Début de la Maintenance
Logiciel SaaS Couvert	Première des deux dates suivantes : (1) date de validation de la mise en œuvre du SaaS par Itron conformément au Descriptif de Travaux applicable, ou (2) soixante (60) jours après la fin de la configuration du système applicatif
Produit Tiers Couvert	Selon les conditions applicables du tiers prestataire

**Services de Maintenance** désigne les services fournis en vertu de la présente Annexe.

**Condition Opérationnelle** désigne des performances conformes aux spécifications applicables publiées par Itron.

**Contacts Principaux des Services** désigne le personnel d'assistance principal du Client qui fournit un support interne au personnel opérationnel du Client et qui constitue l'interface clé avec Itron pour tous les Services de Maintenance.

**Version** désigne un ensemble de Correctifs et/ou d'Améliorations mis à disposition du Client par Itron.

**Niveaux de Service** désigne le niveau d'impact défini et les procédures et directives associées en matière de temps de réponse, de niveau d'effort et de voie d'escalade décrites dans l'Annexe 1 ci-jointe.

**Demande de Service** désigne une demande du Client suivie par Itron pour les Services d'Assistance Globale.



**Produits Tiers Couverts** désigne les équipements et logiciels tiers identifiés comme "Produits Tiers Couverts" dans des Conditions Particulières.

### **3 Fin du support.**

Itron peut interrompre les Services de Maintenance pour tout Logiciel Couvert, à compter de la fin du Cycle de Facturation de la Maintenance applicable, en donnant au Client un préavis écrit minimum de cent quatre-vingts (180) jours avant la fin dudit Cycle de Facturation de Maintenance. La date de fin de support pour un Produit Tiers Couvert est la date spécifiée par le fournisseur de services tiers concerné, laquelle date est communiquée par Itron au Client à bref délai suivant sa date de réception par Itron.

Si la date de fin de support est prévue lors d'un Cycle de Facturation de la Maintenance ultérieur, les Prix Annuels pour ce Cycle de Facturation de Maintenance ultérieur seront calculés au prorata de la date de fin de support. À la demande du Client, ou comme défini dans une Annexe SaaS ou des Conditions Particulières, Itron peut décider de fournir un support personnalisé pour les produits pour lesquels les Services de Maintenance ont été interrompus, aux tarifs d'Itron alors en vigueur. Sauf accord contraire des parties comme mentionné ci-dessus, Itron n'aura aucune obligation de fournir des Services de Maintenance sur des Produits Couverts pour lesquels Itron a interrompu les Services de Maintenance.

Périodiquement, Itron mettra à disposition des publications ses produits, y compris des lettres d'information sur les produits (PIL), des bulletins d'information ou des feuilles de route technologiques qui décrivent les plans généraux d'Itron concernant la durée et la fin du support des Produits Couverts applicables. Les publications sur les produits sont utilisées comme lignes directrices générales pour la communication et la planification avec les Clients, et peuvent être mises à jour de temps à autre.

### **4 Contacts Principaux des Services.**

#### **4.1 Désignation par le Client.**

Le Client doit désigner au moins un et au plus deux Contacts Principaux des Services pour chaque ligne de Produits Couverts, qui serviront de liaison administrative pour toutes les questions relatives aux Services de Maintenance pour cette ligne de Produits Couverts et doit fournir leurs coordonnées au représentant commercial Itron. Les Contacts Principaux des Services doivent signaler sans délai les problèmes relatifs aux Produits Couverts en soumettant une Demande de Service qui sera saisie dans le système de suivi d'assistance d'Itron. Bien que le Client ait le droit exclusif de choisir ses Contacts Principaux des Services, le Client et Itron reconnaissent que chaque Contact Principal des Services doit avoir les compétences techniques et la formation appropriées pour le poste. Si le Client remplace un Contact Principal des Services, le Client fournira les coordonnées mises à jour au représentant commercial Itron, et le nouveau Contact Principal des Services sera correctement formé avant d'entrer en communication avec le personnel d'assistance d'Itron.

#### **4.2 Formation des Contacts Principaux des Services.**

Avant qu'un Contact Principal des Services n'entre en communication avec le personnel d'assistance d'Itron, il/elle assistera à des sessions de formation proposées par Itron, un formateur agréé par Itron, ou un programme de formation du Client approuvé par Itron, afin de s'assurer que le Contact Principal des Services est (i) bien informé du fonctionnement des Produits Couverts applicables, et (ii) qualifié pour effectuer le diagnostic des problèmes et les fonctions de résolutions pour les Produits Couverts. Le Client peut effectuer une formation approuvée par Itron ou peut engager Itron pour effectuer la formation des Contacts Principaux des Services aux tarifs d'Itron alors en vigueur. Itron mettra à disposition des sessions de formation par visioconférence à distance ou la formation sera dispensée à un endroit ou d'une autre manière mutuellement acceptée par les Parties. Le Client prendra en charge tous ses frais de déplacement associés et, si les Parties conviennent que la formation sera dispensée dans un lieu autre qu'un site désigné par Itron (par exemple, un site proposé par le Client), le Client remboursera également les frais de déplacement d'Itron. Les Contacts Principaux des Services doivent avoir les compétences et les capacités nécessaires pour former les autres employés du Client sur les Produits Couverts. Itron peut mettre à jour la formation sur les Produits Couverts à tout moment et, dès réception d'un avis de mise à jour de la part d'Itron, le



Client devra rapidement fournir cette formation aux Contacts Principaux des Services du Client conformément au présent Article.

## **5 Services d'Assistance Globale et Demandes de Service.**

### **5.1 Services d'Assistance Globale.**

Itron mettra à disposition des techniciens pour fournir une assistance technique pendant ses heures ouvrables, comme indiqué dans la Fiche de Coordonnées par Produits incluse dans les Directives des Services Client. Les Services d'Assistance Globale comprennent le dépannage et le diagnostic des problèmes liés aux Produits Couverts, des conseils en matière de gestion des versions ou des systèmes, et des recommandations pour une utilisation optimale des Produits Couverts. Le Client reconnaît que les Services d'Assistance Globale ne sont pas destinés à remplacer la formation de son personnel, l'assistance sur site ou les prestations de services professionnels d'Itron. Le Client n'utilisera pas non plus les Services d'Assistance Globale au lieu de disposer de son propre personnel d'assistance qualifié et formé.

### **5.2 Processus de Demande de Service.**

Le Client doit soumettre les Demandes de Service de la manière prescrite par les Directives des Services Client et les Niveaux de Service. Le Client peut soumettre des Demandes de Service 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an et Itron répondra à ces Demandes de Service conformément aux Niveaux de Service. Lorsque le Client soumet une Demande de Service, il évalue raisonnablement son urgence en fonction du Niveau de Sévérité adéquat figurant à l'Annexe 1 ci-jointe. Itron désignera le Niveau de Sévérité initial et les Parties résoudront dès que possible toute divergence d'opinion sur la définition du Niveau de Sévérité.

## **6 Maintenance des Logiciels.**

### **6.1 Champ d'application.**

Les Services de Maintenance des Logiciels concernent les Logiciels Couverts vendus sous l'une des formes suivantes : (i) licence logicielle sur site, et (ii) souscription SaaS ou SaaS Hybride pour les logiciels résidant dans le cloud Itron.

### **6.2 Modifications.**

Itron peut modifier ou remplacer Logiciel Couvert tant que ces modifications ou remplacements n'éliminent pas les fonctionnalités clés et documentées fournies par la Version Système la plus récente.

### **6.3 Correctifs.**

Itron mettra en œuvre les Correctifs conformément aux Niveaux de Service. Les obligations d'Itron concernant les Niveaux de Service dépendent du fait que le Client (i) consacre le même niveau d'effort à la résolution de l'Erreur que celui demandé à Itron, (ii) réponde aux demandes faites par Itron dans le Temps de Réponse applicable, (iii) affecte uniquement du personnel qualifié pour aider Itron à résoudre l'Erreur, et (iv) fournisse toutes les informations, accès et assistance adéquats demandés par Itron pour résoudre l'Erreur.

### **6.4 Améliorations.**

Itron fournira les Améliorations, le cas échéant, sans frais supplémentaires pour le Client si ces Améliorations sont réalisées dans le cadre des prescriptions actuelles du produit et sont mises à la disposition des clients d'Itron de manière générale sans frais. Les Améliorations publiées en tant que nouveaux modules/caractéristiques supplémentaires et ne faisant pas partie des prescriptions d'origine des produits, peuvent donner lieu à des frais de licence et de maintenance supplémentaires et seront disponibles aux tarifs en vigueur d'Itron.

### **6.5 Support du SaaS.**

Itron ne fournira des Services de Maintenance pour les Logiciels Couverts fournis en mode SaaS ou SaaS Hybride que si le Client : (i) est à jour de tous les frais applicables à cette souscription SaaS ou SaaS Hybride et aux Services de Maintenance associés, et (ii) teste une Version installée par Itron soit dans l'environnement SaaS ou SaaS Hybride de production du Client, soit dans l'environnement



SaaS ou SaaS Hybride de non-production financé par le Client, avant l'utilisation en pleine production de ladite Version par le Client.

#### **6.6 Révisions Obligatoires.**

Le Client doit installer toutes les mises à jour de logiciels et de firmware, tous les correctifs et tous les packs services fournis par Itron, ou selon ses instructions, de temps à autre, et qui sont nécessaires pour corriger des erreurs, des vulnérabilités, des problèmes liés aux droits des tiers, ou qui sont autrement nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Logiciel Couvert ou pour protéger les intérêts des Parties ("**Révisions Obligatoires**"). Itron n'est pas responsable de tout préjudice causé au Client ou à un tiers résultant du défaut d'installation par le Client de toute Révision Obligatoire en temps utile.

#### **6.7 Exclusions.**

Itron n'aura aucune obligation de fournir des Services de Maintenance, ni aucune responsabilité envers le Client en ce qui concerne les Logiciels Couverts affectés par (i) l'utilisation des Logiciels Couverts par toute personne autre qu'Itron en association avec des logiciels, équipements ou réseaux de communication non référencés dans la Documentation comme étant compatibles avec les Logiciels Couverts ; (ii) la modification ou la recompilation du Logiciel Couvert ou des instructions d'installation du Logiciel Couvert / des scripts d'installation ou des scripts de schéma de base de données, ou l'installation incorrecte d'une Version, par toute personne autre qu'Itron, (iii) le manquement aux obligations du Client décrites dans la présente Annexe, (iv) l'utilisation d'une version non supportée du Logiciel Couvert par toute personne autre qu'Itron ; (v) l'absence de mise en œuvre par le Client d'une Révision Obligatoire ; (vi) la maintenance et/ou le support des Produits Couverts par une personne autre qu'Itron ; ou (vii) des virus introduits sans la faute d'Itron.

#### **6.8 Responsabilités du Client.**

La fourniture par Itron des Services de Maintenance pour les Logiciels Couverts suppose que le Client facilite ces services comme décrit ci-après :

##### **6.8.1 Demandes de Service.**

Le Client soutiendra les efforts d'investigation et de restauration d'Itron tels qu'ils sont définis dans le tableau des Niveaux de Service et, en temps utile, mettra en application ou en œuvre les solutions de support et de contournement recommandées par Itron. Lors de la transmission d'une Demande de Service à Itron, le Contact Principal des Services du Client doit collecter et fournir tous les registres de données, résultats, analyses et toutes les informations techniques pertinentes relatives au problème, comme indiqué dans les Directives des Services Client.

##### **6.8.2 Examen des données.**

Si Itron estime nécessaire d'examiner les données du Client pour reproduire des conditions d'erreur non reproductibles avec les ensembles de données de test standard d'Itron, le Client fournira à Itron un accès adéquat à ces données. Itron ne sera pas responsable d'un retard ou d'un échec dans la résolution d'un problème qui découlerait d'un refus d'accès aux données du Client.

#### **7 Support des Produits Tiers.**

Itron fournira des Services d'Assistance Globale de premier niveau pour les Produits Tiers Couverts en traitant toutes les demandes du Client, en essayant d'identifier le composant impliqué dans le problème et en obtenant la documentation adéquate à l'égard de cette demande ou du problème. En outre, Itron mettra en œuvre des efforts raisonnables pour permettre au Client de recevoir la maintenance et l'assistance pour ces Produits Couverts Tiers conformément aux conditions de maintenance tierce identifiées dans les Conditions Particulières applicables. Nonobstant toute disposition contraire, la seule obligation d'Itron au titre de la présente Annexe en ce qui concerne les Produits Tiers Couverts sera celle énoncée dans cet Article.

#### **8 Survie des clauses.**

Les articles suivants de la présente Annexe survivront à la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat ou de toutes Conditions Particulières ou Descriptifs de Travaux : 3 (Fin du support), 6.7 (Exclusions) et 8 (Survie des clauses).



**Annexe 1 à l'Annexe Maintenance et Assistance  
- Niveaux de Service de Maintenance des Logiciels -**

Niveau de Sévérité	Temps de réponse	Niveau d'effort et Restauration	Escalade
<p><b>Niveau de Sévérité 1*</b></p> <p><b>Impact critique / Arrêt du système.</b> Une Erreur du système de Production pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement et qui entraîne l'indisponibilité du Logiciel Couvert ou d'une fonction ou d'un processus critique dudit produit, de sorte que le fonctionnement du système ne peut pas se poursuivre.</p> <p><b>Exemples :</b> a) impossibilité de réaliser la facturation, b) une fonction importante documentée ne fonctionne pas, c) le système est bloqué ou complètement hors service.</p>	<p>Pendant les heures ouvrées, Itron commence le processus de Demande de Service lors du premier appel du Client.</p> <p>En dehors des heures ouvrées, Itron répond aux messages vocaux d'assistance critique dans un délai de 15 minutes en rappelant le Client, afin de valider la réception de l'appel d'assistance critique et de lancer le processus de Demande de Service.</p> <p>Après le début du processus de Demande de Service, Itron répond à la Demande de Service dans les deux (2) heures ouvrées avec une réponse d'investigation.</p> <p>Itron informe le Client toutes les trois (3) heures pendant chaque jour où la Demande de Service reste non résolue, ou à la fréquence convenue entre les parties.</p> <p>Le Client répond à une demande d'information ou à une requête d'Itron dans les trois (3) heures.</p>	<p>Itron fait diligence 24h/24 et 7j/7, ou aux heures convenues par les parties, pour :</p> <p>i) restaurer le Logiciel Couvert avec un changement pour éliminer la cause première,</p> <p>ii) fournir une solution de contournement qui restaure le Logiciel Couvert et rétrograde le Niveau de Sévérité à S2, S3, ou S4.</p> <p>Le Personnel d'Assistance du Client doit être disponible 24h/24 et 7j/7 pour travailler en coopération avec Itron jusqu'à ce que la restauration soit achevée.</p>	<p>Une Demande de Service non résolue est transmise au management d'Itron comme suit :</p> <p><b>Après 30 minutes :</b> Responsable d'Équipe d'Assistance Technique Clients</p> <p><b>Après 8 heures :</b> Directeur Technique du Service Client</p> <p><b>Après 16 heures :</b> Directeur des Services d'Assistance Globale</p> <p><b>Après 48 heures :</b> Vice-président des Services</p> <p><b>Après 72 heures :</b> Président d'Itron</p>





Niveau de Sévérité	Temps de réponse	Niveau d'effort et Restauration	Escalade
<p><b>Niveau de Sévérité 2*</b></p> <p><b>Impact majeur, fonctionnement dégradé.</b> Une Erreur autre que de Niveau de Sévérité 1, pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement et qui dégrade ou limite le fonctionnement des principales fonctionnalités du système, entraînant le non-respect d'une interface ou des délais requis par le Logiciel Couvert. Le Logiciel Couvert reste disponible pour le fonctionnement, mais de manière substantiellement restreinte.</p> <p><b>Exemples :</b> a) la facturation ne peut pas être réalisée à temps, b) une fonction majeure fonctionne hors du calendrier ou terme documenté, c) un Logiciel Couvert fonctionne lentement, des données sont manquantes, ne sont pas livrées, la mission quotidienne n'est pas accomplie.</p>	<p>Pendant les heures ouvrées, Itron répond au Client au sujet de la Demande de Service dans un délai d'un (1) jour ouvré.</p> <p>Tant que la Demande de Service n'est pas résolue, Itron tient le Client informé et met à jour la Demande de Service au moins tous les 2 jours ouvrés, ou à la fréquence convenue entre les parties.</p> <p>Le Client répond à une demande d'information ou à une requête d'Itron dans un délai d'un (1) jour ouvré.</p>	<p>Itron fait diligence pendant les heures ouvrées pour :</p> <p>i) restaurer le Logiciel Couvert avec un changement pour éliminer la cause première,</p> <p>ii) fournir une solution de contournement qui restaure le Logiciel Couvert et rétrograde le Niveau de Sévérité à S3 ou S4.</p>	<p>Une Demande de Service non résolue est transmise au management d'Itron comme suit :</p> <p><b>Après 1 heure :</b> Responsable d'Équipe d'Assistance Technique Clients</p> <p><b>Après 8 heures :</b> Directeur Technique du Service Client</p> <p><b>Après 24 heures :</b> Directeur des Services d'Assistance Globale</p> <p><b>Après 30 jours :</b> Vice-président des Services</p>
<p><b>Niveau de Sévérité 3**</b></p> <p><b>Impact opérationnel mineur, opérations compromises.</b> Une Erreur autre que de Niveau de Sévérité 1 ou 2, qui a un impact modéré sur l'utilisation ou l'accès, avec un faible impact opérationnel, mais qui n'empêche pas le Client d'effectuer ses activités quotidiennes.</p> <p><b>Exemples :</b> Le problème affecte l'usage par les utilisateurs du Logiciel Couvert, mais permet aux fonctions du Client de continuer à répondre aux besoins quotidiens de l'activité.</p>	<p>Pendant les heures ouvrées, Itron répond au Client au sujet de la Demande de Service dans les deux (2) jours ouvrés.</p> <p>Tant que la Demande de Service n'est pas résolue, Itron met à jour la Demande de Service chaque semaine, ou à la fréquence convenue entre les parties.</p> <p>Le Client répond à une demande d'information ou à une requête d'Itron dans les deux (2) jours ouvrés.</p>	<p>Itron travaille pendant les heures ouvrées pour :</p> <p>i) restaurer le Logiciel Couvert avec un changement pour éliminer la cause première,</p> <p>ii) fournir une solution de contournement qui restaure le Logiciel Couvert et rétrograde le Niveau de Sévérité à S4.</p>	

- 5 MAI 2023



Niveau de Sévérité	Temps de réponse	Niveau d'effort et Restauration	Escalade
<p><b>Niveau de Sévérité 4</b></p> <p><b>Impact : opérations standard intactes.</b> Une Erreur de faible impact ou sans impact, autre qu'une Erreur de Niveau de Sévérité 1, 2 ou 3, ou une demande d'amélioration ou de nouvelle fonctionnalité.</p> <p><b>Exemples :</b> généralement, une Erreur esthétique ou qui ne dégrade pas l'utilisation du produit ou du système par le Client.</p>	<p>Pendant les heures ouvrées, Itron répond au Client concernant la Demande de Service dans les trois (3) jours ouvrés.</p>	<p>L'équipe de direction des Services d'Assistance Globale Itron s'efforcera, pendant les heures ouvrées, de comprendre la Demande de Service et de faire une recommandation appropriée aux équipes produits et services d'Itron quant au délai dans lequel un Correctif pourrait être inclus dans une Version ultérieure, ou quant à une demande d'amélioration formelle.</p>	

\* Les Niveaux de Sévérité 1 et 2 doivent être signalés par téléphone afin de s'assurer qu'ils sont traités selon le processus de réponse du niveau de sévérité approprié. Les Demandes de Service introduites par courriel ou par accès Web sont généralement traitées au Niveau de Sévérité 3.

\*\* Les Demandes de Service ouvertes sur des serveurs/environnements de non-production sont prises en compte au Niveau de Sévérité 3.