

CONDITIONS GENERALES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE DU PROGICIEL MISSION**ALTEVA**

Le Client a conclu avec la Société Alteva, (RCS Créteil n° 432 871 077) (ci-après l'« Editeur»), un Contrat de licence d'utilisation de progiciel de gestion de maintenance assistée par l'ordinateur (GMAO) (ci-après désigné par le « Bon de Commande »).

Le Client a souhaité pouvoir disposer d'un service d'assistance et de maintenance relatif au Progiciel, dont les modalités sont précisées ci-après et ce, après avoir reçu toutes informations utiles pour sa prise de décision conformément aux articles 1112 et suivants du Code Civil.

DEFINITIONS**« Adaptation » :**

Le terme « Adaptation » désigne tout développement spécifique, réalisation d'interfaces et personnalisation des éditions commandé(e)s par le Client au titre d'un contrat de prestations séparé.

Anomalie

Le terme « Anomalie » désigne, suivant les services de maintenance souscrits, soit un dysfonctionnement du Progiciel, soit un dysfonctionnement de l'Adaptation, reproductible par l'Editeur, empêchant son utilisation conformément à la Documentation.

Documentation

Par « Documentation », on entend la description des fonctionnalités et du mode d'emploi du Progiciel et/ou pour l'Adaptation de ses spécifications techniques. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre du Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

Client

Par « Client » on désigne toute personne morale utilisant les fonctionnalités du Progiciel pour ses besoins de gestion interne et professionnelle et cela, conformément au Contrat.

Client Final

Par « Client » on désigne toute personne morale avec laquelle le Client a formalisé un contrat de service pour la gestion et l'organisation de la maintenance multitechniques et multiservices de ce dernier et dans le cadre duquel lui est mise à disposition le Progiciel.

Contrat

Par Contrat, on entend les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les présentes Conditions Générales,
- le Bon de Commande dont les Parties sont convenues pour commander les services et qui porte la référence du Contrat, A compter de son acceptation par le Client, les présentes Conditions Générales régiront de façon exclusive toutes les commandes de maintenance par le Client.

Interlocuteur Formé

Les termes « Interlocuteur Formé » désignent toute personne formée par l'Editeur à l'utilisation du Progiciel et pouvant accéder aux services de maintenance du Progiciel et nommément désignée par le Client à l'Editeur-qui devra donner son accord. Sauf accord entre les Parties, le nombre d'Interlocuteurs Formés ne pourra être supérieur à deux (2).

Personnel Autorisé

Les termes « Personnel Autorisé » désignent toute personne physique ayant avec le Client ou un Client Final des liens de subordination et dûment informée par le Client du droit d'utilisation concédé sur le Progiciel.

Progiciel

Le terme « Progiciel » s'applique au progiciel listé au Bon de Commande, sous forme de code objet, commercialisé par l'Editeur et comprenant son support magnétique, sa Documentation associée et sa partie applicative, pour lesquels une licence est concédée au Client au titre d'un contrat distinct.

Nouveau Produit

Le terme « Nouveau Produit » désigne une nouvelle version du Progiciel présentant des améliorations ou des nouvelles fonctionnalités d'une ampleur telle qu'elles modifient fondamentalement la version précédente, notamment des fonctions nouvelles couvrant des besoins qui n'étaient pas couverts par la version antérieure. La fourniture des Versions Majeures est exclue du champ d'application du Contrat.

1. DESCRIPTION DES SERVICES**1.1 Description des services d'assistance et maintenance**

Pendant la durée du Contrat, l'Editeur fournira au Client une assistance téléphonique et des services de maintenance (ci-après « les Prestations de maintenance ») relatifs au Progiciel.

Le Client devra se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention et fournir à l'Editeur le nom d'un interlocuteur en charge des contacts avec l'assistance téléphonique de l'Editeur.

Dans le cadre du Contrat, l'Editeur met à la disposition du Client une équipe de consultants support pour assurer l'assistance technique et fonctionnelle du Progiciel.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont/

- du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (heure de Paris),

-le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 (heure de Paris).

L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de consultants support de l'Editeur au numéro au 01 45 11 15 11 ou via le portail client mis à leur disposition afin de déclarer des Anomalies rencontrées.

Le Client fournira à l'Editeur tout élément demandé par celui-ci en vue de qualifier l'Anomalie.

La maintenance du Progiciel comprend les services suivants :

-un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur existante chez l'Editeur.

-la fourniture des mises à jour du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques. Une fois disponibles, les mises à jour peuvent être envoyées soit par email, soit mises à la disposition du Client sur un serveur ou un portail client.

-la correction des Anomalies sous forme de patches, transmis par l'Editeur à la demande d'un Interlocuteur Formé, les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Progiciel, sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par l'Editeur au Client,

-l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

Tout échange de programmes ou de données entre le Client et l'Editeur doit respecter les normes de support en vigueur chez l'Editeur au moment de l'envoi.

1.2. Modalités d'intervention dans le cadre de la maintenance du Progiciel

En cas d'incident, le Client effectuera un diagnostic comportant une description complète de l'erreur, de l'anomalie ou de la difficulté rencontrée, ainsi que les conditions dans lesquelles elle s'est produite. Ce protocole de reproduction devra être transmis via le portail client ou par téléphone.

Après avoir pris connaissance de ce diagnostic et dans la mesure où l'erreur est imputable au périmètre de l'Editeur, ce dernier mettra en œuvre tous les moyens pour reproduire l'Anomalie et le cas échéant, fournir un correctif dans les meilleurs délais.

Dans les autres cas, les interventions feront l'objet d'un devis.

1.3. Maintenance sur les Adaptations

Dans l'hypothèse où le Client acquiert auprès de l'Editeur des Adaptations sur le Progiciel, il devra s'acquitter d'une redevance complémentaire dont le montant est fixé dans les Conditions Particulières.

Le montant de cette redevance sur les Adaptations inclut par dérogation à l'article " Description des services d'assistance et maintenance, la fourniture des services exhaustivement listés ci-après :

- un accès au service de télémaintenance de l'Editeur
- la correction des Anomalies sous forme de patches qui seront mis à disposition des Interlocuteurs Formés

1.4. Exclusions

Sont exclues des Prestations de maintenance réalisées par l'Editeur au titre du présent Contrat :

- une utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (notamment en cas de négligence, erreur de manipulation, accident, ...)
- une utilisation d'un Progiciel modifié par le Client ou le Client Final sans l'accord de l'Editeur
- un problème de compatibilité entre le Progiciel et tout autre matériel du Client ou défaillance de ce dernier ;
- l'absence de respect des prérequis techniques par le Client ou le Client Final ;
- la réalisation, la modification d'une adaptation ou d'un développement spécifique ;
- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client ou du Client Final (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...);
- La fourniture d'un nouveau Progiciel ou d'une nouvelle option du Progiciel qui viendrait se substituer dans la gamme à un Progiciel existant, ce nouveau Progiciel présentant, par rapport à la dernière version, des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités,
- toutes les conséquences d'une détérioration des fichiers contenant les données appartenant au Client ou au Client Final ;
- la reconstitution des fichiers quel qu'en soit le motif ;
- les interventions spécifiques demandées un utilisateur n'étant pas un Interlocuteur Formé ;
- la correction d'une Anomalie que l'Editeur ne peut reproduire sur la version standard en cours ;
- une demande d'intervention sur des versions N-2 et antérieures du Progiciel ;

--la fourniture des Mises à jour évolutives et réglementaires sur les Adaptations ;

-la fourniture d'un Nouveau Produit ;

De manière générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat.

2. Durée

Sauf dispositions contraires, le Contrat est conclu pour une durée de trente-six (36) mois à compter de la date précisée à la facture relative aux services de maintenance, ou à défaut à compter de la date de facture elle-même.

Le contrat est ensuite reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf dénonciation par l'Editeur ou le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

3. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des services de maintenance, le Client s'engage à verser la redevance annuelle hors taxes définie au Bon de Commande.

Pour toute commande additionnelle de licences portant sur le Progiciel, le Client devra impérativement passer une commande de maintenance couvrant les nouvelles licences, dès lors que les licences acquises antérieurement faisaient bien l'objet d'un contrat de maintenance. Faute pour le Client de régulariser la maintenance sur l'ensemble de son nouveau périmètre d'utilisation, l'Editeur pourra suspendre ses prestations pour les licences acquises précédemment et cela sans remboursement ni report de la date anniversaire du contrat.

Les montants hors taxes de la redevance seront majorés des taxes en vigueur.

Les interventions sur site, les éventuels frais de déplacement et de séjour, qui peuvent être commandés, sont payables en sus de la redevance.

Suivant les termes du Bon de commande, les factures sont émises annuellement, trimestriellement ou mensuellement. Elles sont payables terme à échoir, à trente (30) jours, date de facture.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1342-10 alinéa 1^{er} du Code Civil, il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, l'Editeur sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par l'Editeur de manière particulière, tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application d'une indemnité légale forfaitaire de 40€, augmentée des pénalités de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard.

Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de l'Editeur.

4. REVISION DE PRIX

L'Editeur se réserve la possibilité de réviser à chaque renouvellement le montant de la redevance annuelle des Services, dans la limite de 5% du montant de la redevance annuelle de maintenance précédente, en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

Enfin, dans l'hypothèse où le Client continue à utiliser une version N-2 et antérieure, l'Editeur pourra décider d'augmenter de plein droit pendant le Contrat moyennant un mois de préavis notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, la redevance sans limitation de plafond. Cette augmentation viendra s'ajouter à l'augmentation annuelle prévue au premier paragraphe du présent article et cessera à compter du

moment où le Client aura procédé à une mise à jour sur une version N ou N-1.

5. SUSPENSION

L'Editeur se réserve le droit de suspendre les services de maintenance dans les cas suivants :

-non-paiement des prestations par le Client dans les délais prévus,

-mise en œuvre et utilisation du Progiciel par du personnel qui n'est pas un Interlocuteur Formé,

Cette suspension n'entraîne aucune modification du montant de la redevance annuelle qui reste dûe pour toute la période en cours. Le service reprendra dès que la cause de suspension aura été supprimée sans prolongation de la période de maintenance annuelle.

6. RESPONSABILITE

Au titre des présentes, l'Editeur est tenu à une obligation de moyens et ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services précités. En outre, la responsabilité de l'Editeur ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance ou de conseils n'émanant pas de l'Editeur lui-même.

Le Client est exclusivement responsable de tout manquement aux présentes stipulations par un Client Final.

Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de ses fichiers ou de programmes en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement et avant chaque intervention de l'Editeur.

Ces sauvegardes doivent être adaptées aux besoins de l'activité du Client et à la criticité de ses données. Il est de la responsabilité exclusive du Client de prendre en charge les réalisations des sauvegardes, de déterminer leur périodicité et d'organiser leur archivage. Dans le cas où un technicien serait amené à effectuer une sauvegarde dans le cadre de son intervention, à la demande expresse du Client qui en acceptera la facturation, le Client reste responsable de la qualité de la sauvegarde et doit s'assurer que les programmes et/ou fichiers ont été correctement sauvegardés. En aucun cas, l'Editeur ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes.

En aucun cas, l'Editeur n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

Si la responsabilité de l'Editeur venait à être reconnue, au titre des présentes, par une décision définitive d'une juridiction compétente, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée serait expressément limitée au montant du prix perçu par l'Editeur, au titre de la maintenance du Progiciel concerné, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du dommage.

Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par l'Editeur ou l'un de ses préposés, l'Editeur indemniserait la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre l'Editeur et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

7. CONFIDENTIALITE

Les Parties pourront, en application du Contrat, avoir accès à des informations confidentielles de l'autre Partie. Sont des

informations confidentielles les termes et prix du Contrat, et toutes autres informations reçues par le Client.

Ne sont pas des informations confidentielles celles qui, en l'absence de faute, se trouvent dans le domaine public ; celles dont la partie réceptrice était en possession avant leur communication, sans les avoir reçues de l'autre Partie ; celles qui sont communiquées aux Parties par des tiers, sans condition de confidentialité.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra la communiquer ou la divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi. Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du Contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Tous les documents communiqués par l'Editeur au titre du présent document resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

8. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le Client renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'Editeur, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur. Toute rémunération occulte est également interdite. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans à compter de l'expiration de ce dernier. Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager l'Editeur en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

9. FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement déchargée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

10. CESSION

Le Contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle à titre onéreux ou gratuit, du fait du Client sauf accord écrit préalable de l'Editeur.

11. RESILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente (30) jours à

compter de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre. En outre, en cas de non règlement de sommes dues par le Client ne faisant pas l'objet de justifications signifiées explicitement à l'Editeur, ce dernier pourra résilier le contrat de plein droit après l'avoir signifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au Client, ceci n'empêchant pas l'Editeur de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du Contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par l'Editeur.

12. EXPORTATION

Le Client s'engage à respecter strictement les lois et règlements en matière d'exportation en vigueur en France et aux Etats-Unis.

13. DISPOSITIONS DIVERSES

Données à caractère personnel : Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'annexe « Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel applicables aux progiciels installés chez le Client ainsi qu'aux services associés ».

Données statistiques : le Client accepte expressément que l'Editeur puisse utiliser les données collectées issues de l'utilisation du Progiciel par le Client et préalablement anonymisées, à des fins statistiques et pour l'amélioration du Progiciels dès lors que ces données ne constituent pas des données à caractère personnel.

Notifications : Toutes les notifications requises par le Contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'avis de réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées en tête des présentes, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée. Nonobstant les notifications prévues par lettre recommandée avec avis de réception, les Parties conviennent que des informations relatives à la conclusion ou à l'exécution du Contrat pourront être transmises par courrier électronique. Notamment, conformément à l'article 1126 du Code civil, le Client reconnaît que l'Editeur peut lui adresser par courrier électronique toute notification relative à l'évolution et la modification du Contrat. Dès lors, le Client accepte expressément l'usage de ce mode de communication. Les Parties conviennent que les courriers électroniques échangés entre elles constitueront des modes de preuve valables de la teneur de leurs échanges et de leurs engagements.

Engagements des Parties : Les Parties conviennent que la validation du Bon de commande, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, ou encore toute nouvelle connexion à l'Extranet, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les Conditions Générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces Conditions Générales sont accessibles depuis le site www.alteva.fr/cgv conformément aux articles 1125 et 1127-1 du Code civil.

Les versions antérieures des Conditions Générales sont également disponibles sur le site www.alteva.fr/cgv. Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas

l'applicabilité de ces versions antérieures. Il est entendu que les présentes Conditions Générales annulent et remplacent les Conditions Générales acceptées antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Elles prévalent sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le Bon de Commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues au Bon de Commande dûment signé par les deux Parties seront toutefois applicables aux Progiciels exclusivement désignés dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par l'Editeur.

Imprévision : Par dérogation à l'article 1195 du code civil, en cas de changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution excessivement onéreuse pour le Client, celui-ci ne pourra pas prétendre à une renégociation du contrat.

Renonciation : Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de l'Editeur ayant trait à l'exécution du Contrat et qui serait formulé plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de l'Editeur.

Références : L'Editeur pourra faire état du nom du Client pour la promotion du Progiciel.

Nullité partielle : La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du Contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du contrat s'en trouvait modifié.

14. LOI & ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent document est régi par la loi française.

EN CAS DE LITIGE, ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

EN CAS D'OPPOSITION DU CLIENT A UNE REQUETE EN INJONCTION DE PAYER, COMPETENCE EXPRESSE EST EGALEMENT ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS.