

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

Aux termes d'un contrat de licence de progiciel, et de prestations associées, INES, en sa qualité d'auteur, a concédé au Client un droit d'utilisation non exclusif (ou licence) sur le Progiciel. Accessoirement à ce contrat de licence, les Parties entendent convenir des conditions selon lesquelles INES s'oblige à la maintenance du Progiciel objet de cette licence.

ARTICLE 1 – FORMATION DU CONTRAT

1.1 Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions de maintenance du Progiciel. Le fait pour le Client de bénéficier des prestations de maintenance implique la connaissance et l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales, qui prévalent sur tout document du Client.

1.2 Les présentes conditions générales sont systématiquement adressées ou remises au Client et s'appliquent à l'ensemble des prestations réalisées au titre du contrat de maintenance, sauf accord spécifique convenu par écrit entre INES et le Client.

1.3 Sous réserve de la Proposition contractuelle et de la Documentation, tout autre document que les présentes conditions générales, n'a qu'une valeur informative et indicative, non contractuelle. La Proposition contractuelle peut compléter, modifier ou exclure telle clause des présentes conditions générales. En cas de contradiction entre elles, la Proposition contractuelle prévaut sur les conditions générales.

1.4 Le contrat de maintenance est conclu dès l'acceptation de la Proposition contractuelle d'INES par le Client.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS CONTRACTUELLES

2.1 Les « **Parties** » désignent la société INES, société à responsabilité limitée dont le siège social est 5 rue du Faucigny 1700 Fribourg, ci-après désignée « **INES** » et le client, personne physique ou morale identifiée comme tel dans la Proposition contractuelle, ci-après désigné le « **Client** ».

2.2 Par « **Progiciel** » on entend le programme informatique propriété d'INES, dont la désignation, les caractéristiques et les spécifications sont décrits dans la Proposition contractuelle et dans la Documentation.

2.3 Par « **Proposition contractuelle** » on entend la proposition de contrat formulée par INES et signée par le Client. La Proposition contractuelle comprend la présentation fonctionnelle du Progiciel, les spécifications techniques du Progiciel, le descriptif du projet de mise en œuvre de la solution informatique ainsi qu'un devis. Les présentes conditions générales sont intégrées à la Proposition contractuelle.

2.4 Le terme « **Documentation** » désigne les supports accessoires au Progiciel, édités par INES, et comprend la documentation du Progiciel, le manuel de référence, les manuels utilisateurs, le manuel de formation, le cahier de paramétrage, les organigrammes et fiches techniques.

2.5 On entend par « **Mise à jour** » du Progiciel, les compilations des corrections d'anomalies éventuelles, voire des améliorations apportées au Progiciel concernant sa simplicité

d'utilisation ou sa rapidité d'exécution, et, le cas échéant, la mise à jour de la Documentation, à l'exclusion de tout perfectionnement qui aurait pour objet d'ajouter des fonctionnalités nouvelles au Progiciel.

Les « **Nouveaux modules** » apportent des fonctionnalités nouvelles ou des dispositifs nouveaux ou utilisent une technologie nouvelle et sont mis à disposition du Client sous réserve du versement d'une redevance complémentaire.

2.6 Les « **Nouvelles versions** » incluent les dernières Mises à jour, ainsi que les Nouveaux modules commandés par le Client.

2.7 Le « **Site** » est l'adresse ou les adresses où se situe le matériel informatique destiné à l'hébergement du Progiciel. Le « **Système opérationnel** » constitue l'ensemble des matériels et logiciels de base permettant l'exploitation du Progiciel.

La « **Configuration requise** » constitue le type d'organisation des éléments constitutifs du Système opérationnel permettant l'exploitation du Progiciel.

Le Site, le Système opérationnel et la Configuration requise sont préconisés dans la Proposition contractuelle et seront validés au travers du procès-verbal de livraison.

2.8 Par « **Anomalie** » on entend tout dysfonctionnement reproductible par INES ou non conformité des fonctionnalités du Progiciel par rapport aux spécifications décrites dans la Documentation, qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du Progiciel ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté alors que le Progiciel est utilisé conformément à la Documentation.

Par « **Anomalie Bloquante** » on entend toute Anomalie qui empêche totalement l'utilisation du Progiciel.

Par « **Anomalie Semi-Bloquante** » on entend toute anomalie qui empêche l'utilisation d'une partie des fonctionnalités du Progiciel.

ARTICLE 3 – OBJET DU CONTRAT

Par les présentes, INES s'engage à fournir au Client, qui accepte, aux conditions suivantes, un service de maintenance du Progiciel ainsi qu'un service d'assistance téléphonique.

Les prestations de maintenance et d'assistance concernent exclusivement le Progiciel objet du contrat de licence visé en préambule aux présentes conditions générales, ainsi que les Nouveaux modules et Nouvelles versions, sous réserve de la révision du montant de redevance conformément à l'article 6 des présentes.

Le Progiciel est installé sur un Site et sur un Système opérationnel dédié, dont le lieu et les caractéristiques techniques sont précisés dans la Proposition contractuelle et/ou dans le procès-verbal d'installation du Progiciel.

Les prestations de maintenance seront exécutées sur le Site d'installation du Progiciel.

Toute modification de l'adresse du Site devra être signalée par le Client à INES par lettre recommandée.

En cas de déplacement du Système opérationnel ci-dessus visé hors d'Europe ou dans un lieu causant une gêne manifeste aux interventions de maintenance, INES pourra demander la révision des conditions de la maintenance.

A défaut d'accord entre les Parties sur les nouvelles conditions de maintenance, dans le délai de 30 jours suivant la modification de l'adresse du Site, le présent contrat sera résilié de plein droit.

ARTICLE 4 - MAINTENANCE CORRECTIVE**4.1 Niveau de maintenance**

La maintenance vise à assurer la fonctionnalité et la bonne utilisation du Progiciel en remédiant, le cas échéant, aux Anomalies. La maintenance consiste à déceler, localiser lesdites Anomalies et à apporter les rectifications nécessaires.

Le niveau de fonctionnalité du Progiciel à maintenir est celui correspondant aux spécifications relatives aux finalités et fonctionnalités du Progiciel, telles que spécifiées dans la Proposition contractuelle et dans la Documentation.

INES s'oblige à mettre tout moyen en œuvre pour assurer dans des conditions optimales le bon fonctionnement du Progiciel.

Compte tenu de la haute technicité du Progiciel, INES ne garantit pas un fonctionnement sans Anomalies, ni un fonctionnement ininterrompu du Progiciel.

4.2 - Assistance téléphonique et télémaintenance

La maintenance est réalisée par assistance téléphonique ou télémaintenance.

INES s'engage à prendre en compte tout appel ou tout courriel respectivement adressés au numéro de support d'assistance d'INES ou à l'adresse support « support@inescrm.com », à identifier le niveau de criticité de l'appel et à le traiter selon le niveau de criticité.

Le Client devra procéder à une description détaillée de l'Anomalie.

INES s'efforcera, en fonction des informations données par le Client, d'identifier le problème, d'apporter les correctifs en fournissant les informations utiles et les procédures à suivre, et de résoudre l'Anomalie décrite.

Les services d'assistance téléphonique et de télémaintenance sont ouverts aux membres du personnel du Client qui seront désignés comme « utilisateurs référents » sur une liste établie lors de l'installation du Progiciel.

Cette liste pourra évoluer sur simple notification du Client à INES.

Les « utilisateurs référents » seront des collaborateurs du Client qui auront été préalablement formés et dont les compétences auront été agréées par INES.

Ces interlocuteurs sont chargés d'analyser le problème, de l'exposer à INES et sont seuls habilités à poser des questions au service assistance d'INES.

4.3 – Délais de maintenance

La demande de maintenance est effectuée par courriel du Client à l'adresse « support@inescrm.com ».

La demande de maintenance doit contenir une description détaillée de l'Anomalie.

En cas d'Anomalie Semi-Bloquante, INES s'engage à prendre en charge la demande de maintenance dans les 48 heures à partir de la réception par INES de la télécopie ou du courriel du Client et dans le cadre des horaires spécifiés aux termes de l'article 4.4 ci-après.

En cas d'Anomalie Bloquante, le délai de prise en charge de la demande de maintenance est ramené à 24 heures.

INES garantit les délais de prise en charge des demandes de maintenance.

INES est dégagée de plein droit de tout engagement relatif auxdits délais, dans les cas suivants :

- Non respect des conditions de règlement stipulées sous l'article 6 des présentes conditions générales,
- Non respect par le Client de l'une des obligations définie sous l'article 5 des présentes conditions générales,
- Aléas techniques, force majeure et cas fortuits.

Les Anomalies autres que Bloquantes ou Semi-Bloquantes sont prises en compte dans le cadre des Mises à jour et sous réserve de l'appréciation par INES de leur degré de criticité.

4.4 - Horaires de maintenance

Le service d'assistance téléphonique et de télémaintenance est assuré de 9h à 12h et de 14h à 18h, les jours ouvrables du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux.

4.5 - Compte rendu de maintenance

Un numéro d'incident est attribué au Client pour tout déclenchement d'une demande de prise en charge.

Chaque prise en charge donne lieu à l'enregistrement d'une fiche de prise en charge enregistrée dans une base de données de suivi d'appels.

L'historique des appels ainsi que le détail des interventions effectuées sont remis sur demande écrite aux personnes habilitées à utiliser le service d'assistance.

4.6 - Information – Conseil

Dans le cadre du service d'assistance téléphonique, INES s'engage également à fournir au Client tous conseils utiles, s'agissant de l'utilisation du Progiciel.

INES apportera assistance et conseil au Client pour l'aider à utiliser au mieux les fonctionnalités du Progiciel.

Il tiendra informé le Client à chacune de ses interventions, de l'état de fonctionnement du Progiciel et lui signalera tous risques de dysfonctionnement ou de panne.

ARTICLE 5 - MAINTENANCE ADAPTATIVE

Le contrat inclut la fourniture de Mises à jour, ainsi que l'assistance téléphonique ou télémaintenance pour l'installation et l'utilisation des Mises à jour.

Les Mises à jour sont effectuées périodiquement par INES, qui reste seule décisionnaire de leur date de mise à disposition au profit du Client.

Les conditions d'utilisation, d'installation, de paramétrage et de réception des Mises à jour sont identiques à celles du Progiciel et sont définies dans le contrat de licence régularisé entre les Parties pour la version initiale du Progiciel.

ARTICLE 6 - REDEVANCE**6.1 - Montant**

Le service d'assistance et de maintenance visé aux articles 4 et 5 des présentes est assuré par INES moyennant une redevance annuelle dont le montant figure dans la Proposition contractuelle.

La rémunération est forfaitaire et couvre l'ensemble des frais liés à l'exécution des prestations dues par INES, notamment, le coût et les charges de main-d'œuvre. Cette rémunération ne comprend que l'exécution de prestations visées au présent contrat. Toutes autres interventions que celles ci-dessus convenues donneront lieu à une facturation distincte selon le tarif en vigueur à la date de l'intervention.

6.2 Révision de la redevance

Le prix des prestations de maintenance est proportionnel à la redevance de licence.

Le montant de redevance forfaitaire annuelle de maintenance est fixé à 20% du montant des redevances de licence facturées au Client par INES sauf conditions particulières indiquées dans le bon de commande.

Toute révision de la redevance de licence donnera lieu à une révision proportionnelle de la redevance de maintenance au prorata temporis de la durée restant à courir sur le période annuelle de maintenance en cours.

6.3 - Indexation de la redevance

La redevance initiale ou, le cas échéant, la redevance révisée en application de l'article 6.3 des présentes, sera indexée chaque année à la date anniversaire de l'extinction de la période de garantie du Progiciel par application de la formule ci-après :

--

$$P = P_0 \times S / S_0$$

dans laquelle :

P : Prix révisé annuellement.

P₀ : Prix indiqué dans la Proposition contractuelle annexée au contrat de licence cité en exposé préalable.

S : Indice du coût de la main d'œuvre en vigueur au jour de la révision.

S₀ : Indice du coût de la main d'œuvre en vigueur au jour l'extinction de la période de garantie du Progiciel contractuel.

6.4 - Modalités de règlement

La redevance est facturée annuellement sur période à échoir. Elle est payable 30 jours après réception de la facture établie par INES.

Sans préjudice de la résiliation du contrat prévue à l'article 11, tout défaut de paiement même partiel des factures, ou de toute autre somme due par le Client, en exécution du présent contrat, dans les délais contractuels, entraînera de plein droit, et sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire, la perception d'une indemnité de 5 % du montant des sommes impayées, ainsi que des intérêts au taux légal majoré de 1,5 points à compter de la date d'exigibilité des factures, jusqu'au paiement effectif.

6.5 - Frais de réabonnement

Pour tout renouvellement passé après la date d'échéance du contrat, un surcoût de 110 €HT de frais de retard sera appliqué par licence échue. Le contrat redémarrera à la date échue.

Pour tout contrat interrompu, un surcoût équivalent à 50% du prix de la licence sera appliqué par licence. Le contrat démarrera le mois suivant la date de la commande.

ARTICLE 7 - PRESTATIONS HORS CONTRAT

L'assistance fournie concerne exclusivement le Progiciel, à l'exclusion de tout problème relatif au Système opérationnel.

Ne sont pas couverts par la prestation de maintenance :

- Les logiciels ou progiciels fournis par un tiers ou développés par le Client lui-même,
- Le coût des appels téléphoniques et des connections pour télémaintenance, qui sont à la charge du Client,
- Les frais de déplacement et d'hébergement.
- Le coût des interventions imposées en raison de l'absence de mise en œuvre par le Client ou d'un dysfonctionnement des moyens techniques nécessaires à la télémaintenance.

Sont par ailleurs exclus de la maintenance les incidents, dysfonctionnements, défauts ou pannes non imputables au Progiciel et résultant notamment :

- D'une intervention directe du Client ou de tout tiers sur le Progiciel ou de modifications apportées au Progiciel sans accord d'INES,
 - D'un emploi du Progiciel par le Client non conforme aux recommandations figurant dans la Documentation,
 - De l'adjonction ou de l'installation de matériels ou logiciels incompatibles avec le Progiciel,
 - D'un mauvais fonctionnement, piratage ou virus affectant le Système opérationnel du Client,
 - De l'intervention d'un tiers pour la maintenance du Système opérationnel,
 - De l'environnement du Système opérationnel et notamment d'une défaillance ou interruption des réseaux de télécommunication et/ou des réseaux électriques,
- INES ne sera pas tenu de fournir la prestation de maintenance si d'une façon générale le Client ne respecte pas ses obligations, telles que visées au titre du présent contrat.

Toute prestation assurée par INES, en dehors de l'objet du contrat sera facturée, et notamment :

- Administration de la base de données,
- Aide à la mise en place d'une stratégie de sauvegarde,

- Réinstallation de programmes (sauf Mises à jour dans le cadre du présent contrat),

- Maintenance sur Site,
- Formation du personnel du Client.

Ces interventions seront facturées au temps passé et au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

Les frais de séjour et de déplacement du personnel d'INES mis à la disposition du Client à ce titre seront à la charge de ce dernier et seront facturés sur la base des frais réels justifiés.

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS DU CLIENT.

Outre les obligations stipulées au terme des articles 9 et 13 du contrat de licence visé en préambule, le Client est tenu aux obligations suivantes :

8.1 - Accès au Progiciel

Le Client libérera l'accès au Progiciel et au Système opérationnel dédié et facilitera l'intervention des représentants d'INES dans l'exercice de leur mission, aux heures convenues. Il mettra gracieusement à la disposition d'INES tout le temps machine nécessaire aux opérations de maintenance.

8.2 - Equipement pour la Télémaintenance

Le Client s'oblige à s'équiper à ses frais des matériels, logiciels, réseaux et environnements techniques nécessaires à la télémaintenance selon les spécifications techniques figurant dans la Proposition contractuelle et/ou dans la Documentation.

8.3 - Désignation d'un responsable technique

Le Client s'engage à désigner au sein de son personnel un ou plusieurs interlocuteurs techniques d'INES pour assurer l'interface, dans le cadre de l'exécution de sa prestation de maintenance.

8.4 - Intervention

Le Client s'interdit de procéder lui-même à toutes interventions de maintenance sur le Progiciel ou confier ces opérations à un tiers, sous peine de résiliation à ses torts du contrat de maintenance.

8.5 – Suivi des Anomalies

Pour la maintenance corrective et afin qu'INES soit en mesure de procéder aux corrections nécessaires, le Client s'engage à lui fournir l'ensemble des messages d'Anomalies, la description de l'Anomalie et du contexte dans lequel elle s'est produite.

ARTICLE 9. – RESPONSABILITE - ASSURANCES

9.1 - Responsabilité d'INES

INES est tenue à une obligation de moyens pour la maintenance du Progiciel. INES exécute ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans sa profession et il se conforme aux règles de l'art du moment pour leur exécution.

Le service d'assistance et de maintenance est fourni par INES avec toute la diligence raisonnablement possible.

INES s'oblige à affecter aux opérations de maintenance un personnel spécialement qualifié. Il s'engage à faire respecter à ses représentants les obligations issues du présent contrat.

Sous réserve des stipulations ci-après, la responsabilité d'INES au titre du présent contrat est limitée aux réclamations émanant de ses clients à la suite de préjudices résultant de fautes, erreurs ou omissions commises dans son activité d'éditeur de progiciel de gestion.

INES ne pourra être tenu responsable de l'immobilisation du Système opérationnel du Client pendant la durée des opérations de télémaintenance et ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes résultant d'une panne ou d'un arrêt de fonctionnement.

INES ne pourra être tenu responsable des dégradations éventuelles des informations, des programmes, des fichiers ou

des bases de données consécutives à l'intervention du service de maintenance.

Le Client est responsable de l'intégrité de ses sauvegardes. INES ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects ou imprévisibles pouvant résulter du contrat de maintenance.

De convention expresse entre les Parties, est considéré comme préjudice indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation, tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, de commande, de clientèle, troubles à l'image ou pertes de données, ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers.

En tout état de cause, si la responsabilité d'INES était engagée par le Client au titre du présent contrat, à quelque titre que ce soit, le droit à réparation du Client serait limité, toutes causes confondues et pour la durée du contrat à la redevance annuelle de maintenance hors taxes payée par le Client à INES pour l'année au cours de laquelle la responsabilité d'INES est engagée.

9.2 - Responsabilité du Client

Il est rappelé que le Progiciel est utilisé sous les seuls directions, contrôle et responsabilité du Client, auquel il appartient :

- De s'assurer que tout logiciel ou progiciel utilisé conjointement avec le Progiciel ne comporte pas de défauts ou virus pouvant avoir des conséquences dommageables sur le Progiciel,
- D'installer l'exemplaire du Progiciel sur le Système d'exploitation prévu, d'établir des contrôles de fonctionnement suffisants et de mettre en œuvre des méthodes d'exploitation appropriées,
- D'établir s'il y a lieu des plans de dépannage adéquats, prévoyant des procédures de remplacement et d'une façon générale, de prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Progiciel.

Pendant l'intervention du service de maintenance, le Client restera gardien du Système opérationnel, du Progiciel et des fichiers qui pourraient être mis en œuvre par INES.

Le Client est seul responsable de la sauvegarde des informations et données dont il est propriétaire.

9.3 - Assurances

Pendant toute la durée des obligations énoncées au contrat, INES souscrit une police d'assurance pour se prémunir contre les risques découlant des obligations mises à sa charge en application du présent contrat de maintenance.

ARTICLE 10 – DUREE-RESILIATION

Le présent contrat est conclu et accepté par les Parties pour une durée de 12 mois, à compter de l'extinction de la période de garantie contractuelle.

Sauf résiliation notifiée par lettre recommandée AR adressée au plus tard 3 mois avant le terme fixé ci-dessus, le contrat sera prorogé par tacite reconduction pour une durée de 12 mois.

En cas manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre partie sera autorisée, 30 jours après une mise en demeure par lettre recommandée AR restée sans effet, à résilier le contrat. Cette résiliation se fera de plein droit et aux torts de la partie ayant la charge de l'obligation contractuelle non exécutée, sauf cas de force majeure.

Le présent contrat sera de plein droit résilié en cas de résiliation du contrat principal de licence du Progiciel, dont il est l'accessoire.

En cas la résiliation du contrat de licence et/ou du contrat de maintenance à la demande ou aux torts du Client, le dernier ne pourra s'opposer au paiement ou solliciter la restitution de la partie de la redevance de maintenance perçue pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

ARTICLE 11. DISPOSITIONS GENERALES

11.1 - Incessibilité

Le contrat de maintenance est conclu « intuitu personae » : il est incessible, sauf accord écrit d'INES.

Le contrat de maintenance ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle à titre onéreux ou gracieux de la part du Client sauf application particulière des dispositions légales relatives au redressement ou à la liquidation judiciaire des entreprises.

Cette stipulation est considérée comme une condition essentielle du contrat.

INES se réserve la possibilité de céder le bénéfice du contrat de maintenance à toute personne physique ou morale qui reprendrait l'intégralité des obligations en cause vis-à-vis du Client.

11.2 - Intégrité du Contrat

Le contrat de maintenance constitue le contrat complet existant entre les parties et concernant le sujet qui lui est consacré et ne peut être modifié que sur le consentement écrit des deux parties.

Le contrat de maintenance exprime l'intégralité des obligations des parties. Aucun document extérieur à lui, réserve faite de la Proposition contractuelle et de la Documentation, ne pourra lui être intégré.

Si une ou plusieurs stipulations du contrat de maintenance devaient être tenues pour invalides, les autres stipulations conserveraient leur pleine validité sauf si elles présentaient un caractère indissociable avec la disposition invalide ou si l'équilibre du contrat s'en trouvait modifié.

11.3 - Loi applicable

Le contrat de maintenance est soumis à la loi Française.

ARTICLE 12. ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Tous différends relatifs à la validité, à l'interprétation et à l'exécution du contrat de maintenance seront de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de LYON, nonobstant appel en garantie ou pluralité de défendeurs.