

CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ARTICLE 1 : PREAMBULE

Le prestataire a conclu un contrat de licence d'utilisation de progiciel avec le Client.
Le Client a demandé au Prestataire d'assurer l'assistance et la maintenance sur ce progiciel.
Les modalités d'exécution de cette maintenance sont ci-après déterminées.

ARTICLE 2 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, à la demande du Client, s'engage à effectuer la maintenance du progiciel.

Ce service assistance et maintenance comprend :

- L'assistance pour l'apprentissage du logiciel
- des mises à jours du progiciel (hors nouveaux modules)
- une assistance par téléphone.
- Une intervention sur site pour remédier aux incidents lorsque le besoin se fait sentir, après acceptation du devis d'intervention par le client.

ARTICLE 3 : NATURE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

3.1 Fourniture des mises a jour

Le Prestataire s'engage à fournir au Client des prestations de mise à jour du progiciel. Cette mise à jour est gratuite en cas de corrections d'anomalies ou d'évolution des fonctionnalités existantes. En cas d'ajout de nouvelles fonctionnalités ou de nouveau module, cette prestation suppose le versement d'une redevance complémentaire.

3.2 Assistance par téléphone

Le Prestataire s'engage à fournir au Client :

- d'assistance à l'utilisation
- de maintien du progiciel en parfait état de fonctionnement,
- de dépannage pour remédier aux anomalies de fonctionnement,
- de correction de bogues ou d'erreurs, l'erreur s'analysant comme une différence entre les spécifications fonctionnelles approuvées par le Client et les résultats obtenus à l'usage.

Le numéro de téléphone de la Hot Line est le **05 96 50 02 00**.

Ce service est ouvert :

- du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h30
- le vendredi de 8h00 à 13h00.

Le Client doit décrire le plus précisément possible les problèmes rencontrés et confirmer le signalement du dysfonctionnement par fax ou e-mail.

3.3 Intervention sur le site

Dans l'hypothèse où le Client ne parvient pas à mettre en œuvre les conseils donnés par le Prestataire dans le cadre de l'assistance par téléphone, ce dernier s'engage à intervenir sur le site du Client situé à l'[adresse indiquée](#). L'intervention d'un technicien du Prestataire aura lieu dans un délai de 2 jours ouvrés suivant la demande d'intervention. Les frais d'intervention sont à la charge du client.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire afin de permettre la bonne exécution des prestations de maintenance. A ce titre, il s'engage à procurer au Prestataire :

- toutes les informations indispensables à la bonne compréhension des problèmes rencontrés
- les moyens nécessaires à l'exécution des prestations : local correct, un accès illimité à la machine sur laquelle l'incident est intervenu
- une description détaillée des difficultés constatées.

Au besoin, un technicien mandaté par le prestataire interviendra sur le site du client pour établir un bilan des problèmes techniques constatés.

ARTICLE 5 : EXCLUSION D'INTERVENTION DU PRESTATAIRE

Le Prestataire n'exécutera aucune prestation de services de maintenance en cas :

- d'utilisation du progiciel, objet du contrat de licence d'utilisation, non conforme.
- modifications du progiciel par le Client
- modifications, sans l'accord préalable du Prestataire, du matériel compatible avec le progiciel.
- si le client n'est pas à jour dans ses règlements.

ARTICLE 6 : DUREE

Le présent contrat entre en vigueur à la date de la facture.

Ce contrat est conclu pour une durée de un (1) an. A l'issue de cette période prévue par l'alinéa 1, il sera tacitement reconduit.

Chaque partie peut empêcher la reconduction tacite du présent contrat sur simple notification à l'autre partie un mois avant l'échéance par courrier recommandé.

ARTICLE 7 : PRIX

7.1 Les tarifs des prestations

Le Client s'engage à verser, en contrepartie des prestations de maintenance, une redevance après acceptation du devis par le client. Le taux de TVA applicable est celui en vigueur au jour de la facturation. Ce tarif est révisable à chaque date anniversaire du contrat.

Sont comprises dans le prix les prestations de maintenance et conditions d'exécution des prestations du présent contrat. Toute prestation complémentaire non prévue en annexe donnera lieu à facturation en sus, sur la base d'un devis accepté.

7.2 Conditions de règlement

La redevance est payable d'avance, sans escompte, par chèque ou virement, en début de chaque période annuelle.

ARTICLE 8 : PENALITE DE RETARD

Tout défaut de paiement dans les délais prévus à l'article 7 fera courir, nonobstant l'article « résiliation », des intérêts de retard au taux d'intérêt légal majoré de un et demi (1,5) points. Ces intérêts courront, sans mise en demeure préalable, du seul fait du non-respect des délais de paiement et ce, jusqu'au paiement intégral de la somme due. Le montant des pénalités de retard à verser est calculé au prorata temporis.

En outre, tous les frais liés au retard, qui auront été supportés par le Prestataire, seront facturés au Client.

ARTICLE 9 : ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à effectuer les prestations à sa charge selon les règles de l'art du moment de sa profession pour obtenir les résultats optimums.

Il appartiendra au Client de prouver la défaillance du Prestataire.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITE

Le Prestataire est expressément soumis à une obligation de moyen. En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, notamment et à titre indicatif seulement, la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après dépannage. Ainsi, le Client s'engage à effectuer des sauvegardes préalables afin de disposer d'un double de l'ensemble de ces éléments.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire, quel qu'en soit le fondement, ne pourra en aucun cas dépasser la redevance annuelle effectivement versée par le Client pour les services rendus pendant le contrat.

ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des échecs d'intervention dus à des circonstances ou causes imprévues et indépendantes de sa volonté, notamment et de manière non limitative, à des catastrophes naturelles, guerres, retards de livraison de la part des fournisseurs du Prestataire, grèves.

ARTICLE 12 : NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Chacune des parties s'engage à ne pas embaucher, directement ou indirectement, le personnel de l'autre, et ce pendant toute la durée du présent contrat et un an après la résiliation du présent contrat.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à respecter la confidentialité des informations et documents relatifs à l'autre partie auxquels elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du présent contrat.

Le Client s'engage à ce que son personnel et toutes les personnes qui auraient accès aux informations et documents sus-visés respectent cette obligation de confidentialité.

ARTICLE 14 : RESILIATION

Si l'une des parties méconnaît ses obligations nées du présent contrat, chacune des parties peut la mettre en demeure de respecter ses obligations. Dans l'hypothèse où la lettre de mise en demeure reste infructueuse, le présent contrat sera présumé résilié de plein droit, dans les 30 jours suivants la réception de cette lettre, sans préjudice de la mise en jeu de l'article « clause pénale ».

ARTICLE 15 : CLAUSE PENALE

Le défaut d'exécution totale ou partielle des obligations du Client entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'allocation au Prestataire d'une pénalité de retard égale à une fois et demie (1,5) le taux d'intérêt légal. Le taux d'intérêt légal de référence est celui en vigueur au jour de la conclusion du présent contrat.

ARTICLE 16 : CESSION DU CONTRAT

16.1 Sous-traitance

Le Prestataire se réserve le droit de recourir à un sous-traitant de son choix sous son entière responsabilité.

16.2 Cession par le client

Le Client s'interdit expressément de céder ou transférer de quelque manière que ce soit à un tiers le présent contrat, sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire.

ARTICLE 17 : INTEGRALITE DU CONTRAT – NON VALIDITE PARTIELLE

Les présentes clauses et articles représentent l'intégralité du contrat. Aucun autre document ne pourra faire naître de nouvelles obligations au titre des présentes s'il n'est l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite. Toutefois, les autres dispositions du présent contrat garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 18 : REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

En cas de conflit survenant à l'occasion de l'application du présent contrat et de ses éventuels avenants, les parties déclarent expressément se soumettre préalablement à une procédure amiable.

Toute partie doit notifier, par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie sa volonté de mettre en jeu cette procédure amiable.

Les parties désigneront un arbitre indépendant. Si les parties ne peuvent convenir d'un arbitre commun, ce dernier sera désigné par le Président du Tribunal de commerce de [Fort-de-France](#). L'expert amiable devra tenter de concilier les parties dans un délai de 30 jours à compter de sa saisine. Les conclusions de l'expert seront remises par écrit à chacune des parties. Ce rapport écrit recouvre un caractère confidentiel mais pourra être utilisé à l'occasion d'une procédure judiciaire ultérieure. Si la présente procédure amiable aboutit à une conciliation, les parties devront signer un accord transactionnel.

ARTICLE 19 : LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

De convention expresse, le présent contrat est soumis à la loi française.

En cas d'échec de la procédure amiable visée dans l'article « règlement amiable des différends », tout litige qui résulterait de l'application du présent contrat serait de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Fort-de-France.