

Conditions générales de vente, d'assistance et de maintenance

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales applicables à la date de validation du bon de commande, de la conclusion d'un contrat ou de son renouvellement.

Préambule

Le Prestataire, en tant qu'éditeur de Logiciels fournit au Client à titre personnel et de manière non exclusive diverses licences d'utilisation pour les applications indiquées aux conditions particulières.

Pour ces mêmes applications, le Client a le choix de souscrire :

- un service d'hébergement sur les serveurs du Prestataire avec abonnement,
- ou des prestations d'assistance maintenance, en cas d'hébergement sur les serveurs du Client.

Le Prestataire, en tant que spécialiste du Data Processing fournit des Prestations Traitement de Données, associées ou non aux Logiciels fournis.

Définitions

Application(s) - désigne le(s) logiciel(s) développé(s) et édité(s) par le Prestataire et délivré au Client en mode SaaS ou sur le serveur du Client ;

Client - signifie toute personne morale exploitant les fonctionnalités des logiciels pour ses besoins de gestion interne.

Conditions générales - s'entendent du présent document.

Conditions particulières - s'entendent du devis valant bon de commande objet des présentes Conditions Générales et comprenant le type, la quantité, le prix des prestations et leurs modalités d'exécution.

Contrat - vise l'ensemble des documents contractuels.

Données Personnelles - désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat

Logiciels - désigne les logiciels et les applications mis à disposition du Client par le Prestataire qui en reste le propriétaire

Prestataire - s'entend du fournisseur du logiciel et des services associés

Prestations - s'entend des prestations de services et/ou de mise à disposition d'applications.

Documents contractuels

Les documents contractuels constituant le Contrat sont par ordre de priorité :

- le devis signé par le Client valant bon de commande ;
- les Conditions particulières ;
- les annexes ;
- les présentes Conditions générales.

Objet

Les présentes conditions ont pour objet les droits d'utilisation des diverses licences et les Prestations fournies par le Prestataire.

Contenu des Prestations

Les Prestations devront être exécutées exclusivement avec les équipements et matériels fournis par le Prestataire.

Les prix des fournitures utilisées seront fixés dans les conditions particulières.

Les présentes Conditions générales concernent les prestations suivantes :

1. Fourniture d'applications et de logiciels

Paramétrage et adaptation d'applications et logiciels, fournis par le Prestataire, dans le cadre du respect des procédures internes du Client ;

2. Conseil

Conseil en matière de description et optimisation de processus, gestion de l'information, conduite et pilotage de projet, gestion du changement, en vue de la mise en place des applications ;

3. Formation

Formation des utilisateurs et des administrateurs internes des applications fournies ;

4. Gestion des droits d'utilisation

Fourniture de droits d'utilisation aux applications fournies par le Prestataire hébergées par le Prestataire ou sur les serveurs du Client ;

5. Sécurité des accès

La sécurité des accès aux applications, aux données, aux documents conservés sur les applications et à leurs index est assurée par des identifiants et mots de passe individuels. Pour les applications hébergées sur les serveurs du Prestataire, des certificats individuels de sécurité, assurant le cryptage de l'information sont fournis le cas échéant ;

6. Gestion documentaire

- Numérisation de documents, enregistrement dans un format consultable pendant toute la durée de vie des documents ;
- Indexation des documents selon les critères définis par le Client ;
- Hébergement des documents numérisés et indexés dans une application fournie par le Prestataire ;
- Destruction de documents selon les ordres de destruction écrits donnés par le Client ;

7. Traitement et gestion de données - reportings

Analyse, extraction, saisie, gestion, production de fichier de données, rapports et statistiques.

8. Prestations incluses dans le cadre de la souscription de services d'assistance maintenance (cas d'Applications livrées sur les serveurs du Client)

8.1 Assistance téléphonique de Niveau 1 et 2

Le service d'Assistance Téléphonique de Niveau 1 et 2 couvre les cas suivants :

- Demandes "d'assistance fonctionnelle" pour toute information concernant le fonctionnement et l'utilisation des applications. Si la durée de l'intervention dépasse trente (30) minutes, le Prestataire propose au Client une formation adaptée à son besoin, selon les modalités définies aux conditions particulières.
- Demandes de résolution de problèmes. Si la durée de résolution du problème dépasse trente (30) minutes, le Prestataire propose au Client une intervention curative, selon les modalités définies aux conditions particulières.

Assistance téléphonique de Niveau 1

Support fourni par le Prestataire à tout type d'utilisateur pour des demandes d'assistance fonctionnelle basiques, dans la limite de 30 minutes par appel de 9 heures à 17 heures du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Assistance téléphonique de Niveau 2

Support fourni par le Prestataire à un Utilisateur Référent du Client (technicien ou administrateur) pour des problèmes d'un niveau technique sur lesquels seuls les techniciens du Prestataire peuvent avoir la compétence pour les résoudre. Prestation limitée à 30 minutes par appel de 9 heures à 17 heures du lundi au vendredi, hors jours fériés. Cette prestation implique que le Client a en interne des utilisateurs référents, qui ont été formés par le Prestataire, pour traiter les problèmes de niveau 1.

8.2 Maintenance curative de Niveau 1 et 2

Prestation de diagnostic et résolution des problèmes de niveau 1 et 2, liées aux applications fournies par le Prestataire.

Pour ce service, le Prestataire s'engage, à intervenir sur la demande du Client en vue de résoudre des problèmes techniques d'exploitation de son application, et à mettre en œuvre toutes ses compétences pour résoudre lesdits problèmes. S'il apparaît une défaillance du matériel, le Prestataire s'engage à réparer dans la mesure du possible, ou à échanger le matériel selon les conditions de la garantie. Toute dégradation de type vol, bris, incendie ou panne au-delà de la période de garantie constructeur sera dépannée, mais non couverte par la garantie.

Ce service assure au Client :

- I. Une intervention technique à distance, ou physiquement selon le besoin. Le Client autorise le Prestataire à se connecter à distance sur les applications ; le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires demandés par le Prestataire pour rendre possible cette connexion.
- II. Un coût budgété inclus dans le contrat, si la cause du problème est imputable aux logiciels et applications fournis par le Prestataire, ou une facturation selon un tarif défini à l'avance, aux conditions particulières dans le cas contraire.
- III. Un délai d'intervention sur la région parisienne de quatre (4) heures ouvrées déplacement éventuel compris, et de huit (8) heures ouvrées sur le territoire français. Les prestations se feront durant les heures de travail normales du Prestataire, soit du lundi au vendredi entre neuf (9) heures et dix-sept (17) heures, hors jours fériés. Des conditions tarifaires particulières sont appliquées en cas d'intervention en dehors des heures normales.

Ce service concerne les Applications livrées sur les serveurs du Client. Les différentes composantes de l'environnement (infrastructure, système d'exploitation, bases de données, etc..) font appel à des compétences techniques spécifiques au Client. Il peut arriver que ces compétences ne soient pas du ressort du Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire n'est pas en mesure de garantir seul la résolution effective du problème pour lequel il intervient. Il appartient alors au Client de mobiliser les compétences nécessaires internes ou externes pour garantir la bonne réalisation de la mission.

8.3 Maintenance curative de Niveau 2

Prestation de résolution des problèmes de niveau 2, liées aux applications fournies par le Prestataire. Ce service a les mêmes modalités d'application que la Maintenance Curative de niveau 1 et 2. Il s'applique à la résolution des problèmes pour lesquels seuls les techniciens du Prestataire peuvent avoir la compétence nécessaire. Cette prestation implique que le Client a en interne des utilisateurs référents, qui ont été formés par le Prestataire, pour traiter les problèmes de niveau 1.

8.4 Autres interventions

Le Client peut avoir besoin de faire appel à des interventions du Prestataire à distance, ou physiquement pour des opérations qui ne relèvent pas du cadre de la maintenance curative (modifications de paramètres d'exploitation du système, réinstallation de l'application, réindexation des fichiers, etc.)

Ce service d'intervention assure au Client :

- I. Une intervention technique à distance, ou physiquement selon le besoin
- II. Un barème défini à l'avance, au paragraphe 8.6 des présentes Conditions Générales de Vente (Prestations de Maintenance Hors Forfait).

8.5 Maintenance évolutive

Mise en place par le Prestataire des nouvelles versions des applications en vue de leur mise à niveau avec les évolutions techniques nouvelles existant dans le domaine. Cette prestation est limitée à la mise en service des évolutions courantes correspondant aux Indices Décimaux de Version. Les évolutions majeures et/ou migrations, correspondant aux Indices Entiers de Version, et comportant une modification profonde de l'application (due par exemple à un saut technologique) feront l'objet d'un chiffrage spécifique. Les éventuelles prestations complémentaires, telles que formation des utilisateurs sur les nouvelles versions feront l'objet d'un chiffrage spécifique.

8.6 Prestations de maintenance hors forfait

Ce barème concerne les prestations de Maintenance Curative (interventions hors forfait) et Autres interventions :

- I. Temps d'Intervention : 1/2 journée : 650,00 €. Journée : 1200,00 € (Non concerné en mode Saas)
- II. Intervention hors ouverture : Samedi : + 100 %. Dimanche, J. Fériés, Nuit (22h à 6h) : + 200 %.
- III. Formation : 1/2 journée : 520,00 €. Journée : 995,00 €.
- IV. Déplacements : (frais hôtel, etc.) : frais réels.
- V. Développement complémentaire et autres prestations : sur devis.

9. Autres

Toute autre prestation de service spécifiée dans les Conditions Particulières.

Qualité de Service

Le Prestataire s'engage à fournir au Client pendant toute la durée du Contrat sans rupture ni retard les prestations de service spécifiées dans les conditions particulières.

Pour les Applications fournies par le Prestataire avec hébergement sur ses serveurs propres, elles seront disponibles au minimum 20 heures par jour. La disponibilité minimum sera de 99,5% pendant la tranche horaire 8h00 – 22h00, et de 90% en dehors de ces heures, les jours ouvrés. La disponibilité est calculée sur une base annuelle et s'entend hors période de maintenance planifiée.

Pour ces Applications, le temps total d'indisponibilité de l'année ne devra pas excéder le pourcentage limite du temps total de l'année pour les tranches horaires correspondantes. Le Prestataire s'engage à informer le Client des interventions programmées sur ses serveurs, Dans des cas particuliers, le Prestataire s'engage à assurer l'accessibilité aux Applications lors des weekends et jours fériés, dans une plage horaire convenue à l'avance, sous-réserve d'une demande préalable formulée par le Client, dans un délai de prévenance minimum 3 jours ouvrables à l'avance. Pour ces Applications, le Prestataire effectuera une sauvegarde journalière des documents et données conservés dans l'application. Pour ces mêmes Applications, sous réserve que le Client soit à jour de ses règlements concernant ses abonnements et/ ou contrat de maintenance, le Prestataire fournira une assistance aux utilisateurs durant les horaires normaux d'ouverture (9h00 à 17h00) du lundi au vendredi, hors jours fériés. En cas de besoin en dehors de ces horaires, une demande spécifique devra être formulée par le Client, avec un délai de prévenance minimum de 3 jours ouvrables.

Conditions financières

Le montant des prestations souscrites ainsi que les modalités de règlement sont définis dans les conditions particulières ou les annexes.

Sauf spécification contraire, tous les prix sont libellés en euros hors taxes et les factures sont payables à 30 jours.

Dans le cas des Prestations de Maintenance, le Client devra émettre annuellement, et au plus tard le 31 Mars une commande afin de permettre au Prestataire de facturer l'abonnement de maintenance pour l'exercice. Le Client pourra opter pour une facturation mensuelle ou annuelle.

Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, le Client sera redevable d'une pénalité de 0,2 % de la somme due par jour de retard dans la limite d'un plafond fixé à 20 % de la somme due sans aucune formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Frais de recouvrement

En cas de retard de paiement, le Client devra une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros, de plein droit et sans notification préalable.

Le Prestataire pourra demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant sur présentation de justificatifs.

Révision des prix

Les prix sont automatiquement révisés au 1er janvier de chaque année civile, et au plus tôt six mois après la date de signature du contrat, du montant le plus élevé entre (i) une majoration forfaitaire de 2 % et (ii) une majoration égale au pourcentage d'augmentation sur les douze mois précédents de l'indice SYNTEC.

Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- fournir au Client pendant toute la durée du Contrat sans rupture ni retard les prestations spécifiées dans les conditions particulières ;
- prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la qualité des prestations ;
- utiliser les documents et données confiées par le Client uniquement aux fins d'exécution des prestations définies aux conditions particulières ;
- fournir, modifier, fermer les droits d'accès, identifiants et mots de passe dans les 48 heures (hors week-ends et jours fériés) suivant demande écrite du Client ;
- signaler au Client tout incident susceptible d'affecter ou de porter atteinte à l'intégrité des documents ou données confiés.

Obligations du Client

Le Client s'oblige à mettre en œuvre les moyens humains et matériels appropriés pour la bonne exécution des prestations ainsi que toute instruction donnée par le Prestataire.

Ainsi le Client s'oblige notamment :

- au règlement des sommes dues au titre des prestations commandées ;
- à fournir l'assistance matérielle et humaine nécessaire pour la bonne réalisation des prestations ;
- à réceptionner les Prestations, Applications et Logiciels, dès lors que le Prestataire aura notifié au Client par courriel que lesdits Prestations, Applications et Logiciels sont prêts à être réceptionnés ; passé un délai de 10 jours ouvrables, en l'absence de retour du Client, les Prestations seront réputées réceptionnées sans réserve, et le paiement des factures correspondantes sera exigible.
- à communiquer au Prestataire une liste de personnes habilitées à émettre les ordres de service ainsi qu'une liste de personnes habilitées à accéder aux documents et informations conservés ou numérisés, aux applications et toutes autres données hébergées par le Prestataire ainsi qu'à signaler par écrit au Prestataire toute modification de ces listes de personnes habilitées ;
- avoir acquis une formation nécessaire et suffisante pour utiliser les Logiciels ;
- à informer le Prestataire de toutes évolutions qu'il serait amené à faire sur les logiciels et systèmes interfacés avec les applications du Prestataire ;

- à assumer l'entière responsabilité de l'utilisation des certificats de sécurité installés par le Prestataire à la demande du Client ;
- à veiller aux contenus de ses documents et informations : le Client est pleinement responsable de la nature et de l'éthique du contenu des documents confiés au Prestataire ;
- avoir accompli et respecter les formalités préalables à la mise en œuvre des traitements requis par la législation avant de collecter, utiliser, faire héberger, des Données à caractère personnel ;
- à restituer au Prestataire à l'issue du Contrat l'ensemble des éléments constitutifs des applications, logiciels, données, informations, documents confidentiels confiés par le Prestataire, ainsi que toutes les copies ou reproductions que le Client aurait pu effectuer, sous quelque forme que ce soit, dans un délai de 30 (trente) jours suivant l'arrêt du contrat.

Si le Client n'apporte pas au Prestataire l'assistance matérielle et humaine nécessaire pour la bonne réalisation de ses prestations et obligations contractuelles, (par exemple communication des données, bases de données, matériels, documents, modalités d'interfaçage, etc....) le délai d'exécution contractuel de réalisation de la prestation, ainsi que l'échéance du contrat seront automatiquement augmentés du retard correspondant.

Durée du contrat - Résiliation

Le contrat entre en vigueur à la date de signature par les Parties.

Le contrat est conclu pour une durée de 3 ans, à compter de sa signature. Il sera reconduit tacitement par périodes successives identiques, à moins que l'une des Parties ne le résilie par courrier recommandé, avec avis de réception, notifié à l'autre Partie, en respectant un préavis de 6 mois avant la fin de la période en cours.

Le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment en cas de non-respect par le Client de ses obligations.

Dans l'éventualité d'une rupture anticipée du Contrat à la demande du Client, hors cas de force majeure, le montant des Prestations et abonnements jusqu'à l'échéance du contrat est intégralement dû.

Suspension du Contrat

Tout défaut de règlement dans les délais requis des factures émises par le Prestataire quelle qu'en soit l'origine entraînera après mise en demeure préalable et jusqu'au parfait paiement des factures :

- la suspension par le Prestataire de l'ensemble de ses prestations ;
- l'application de pénalités de retard définies à l'article 5 ;
- l'exigibilité de toute somme restant due quel que soit le mode et le terme de paiement initialement prévus.

La reprise des prestations de maintenance après une suspension du contrat ne sera possible qu'après paiement de l'intégralité des sommes restant dues par le Client. Cela s'applique notamment aux prestations de maintenance dont le paiement aura été interrompu pendant un ou plusieurs exercices.

Réversibilité

En cas de cessation du présent contrat, quelle qu'en soit la raison, le Prestataire restituera au Client, dans un délai de 30 (trente) jours suivant la demande écrite du Client, toute documentation et information donnée pour l'exécution du contrat, ainsi que tous les documents numérisés et toute information conservée sur support électronique. Cette obligation incombant au Prestataire cessera automatiquement après un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours suivant l'arrêt du contrat.

Les frais relatifs à la restitution de ces éléments feront l'objet d'un chiffrage par le Prestataire qui variera selon que les données seront reprises par le Client ou transférées à un autre prestataire.

Au-delà de la simple restitution, le Prestataire pourra également fournir à la demande du Client des prestations d'assistance pendant la période de migration.

Responsabilité

Le Prestataire s'engage à apporter tous les soins nécessaires à l'exécution des Prestations conformément aux règles de l'art ; il est tenu d'une simple obligation de moyen.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée :

- en cas de problèmes de connexion coté Client, entraînant des difficultés d'accès au portail internet du Prestataire ;
- en cas d'évolution de la configuration du parc informatique incompatible avec les préconisations du Prestataire et/ou non conformes aux règles de l'art ;
- en cas de mise en application par le Client de sa propre initiative et de manière inappropriée ou hors contexte de préconisations émises par le Prestataire lors d'une précédente demande d'assistance ;
- en cas de mise en œuvre de conseils n'émanant pas du Prestataire.

Le Prestataire ne saurait être tenu d'indemniser le Client du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou programmes qu'il appartient au Client de sauvegarder.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de quelque façon que ce soit de tout dommage indirect, notamment pertes d'exploitation, perte d'image de marque, ou tout autre préjudice financier subi par le Client ou par un tiers.

De même, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de copie, transfert, enregistrement, destruction ou utilisation de fichiers électroniques et/ou d'informations en infraction avec la loi, si ces fichiers et/ou informations ont été enregistrés sur les applications du Prestataire dans le cadre des accès sécurisés confiés au Client par le Prestataire.

En cas d'hébergement sur les serveurs du Client, il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre les défaillances électriques et d'assurer la protection de ses données. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable en cas de contamination ou d'intrusion.

En toute hypothèse, si la responsabilité du Prestataire était engagée, il est convenu que le montant maximal des dommages et intérêts auquel le Prestataire pourrait être tenu en réparation du préjudice qui en résulterait pour le Client serait limité à la somme de 20.000 euros, sans excéder 6 mois de contrat.

Le Prestataire engage sa responsabilité sur l'intégrité des documents confiés par le Client pour les seuls documents listés individuellement dans un inventaire contradictoire.

En cas de sinistre, le Prestataire s'engage à un délai maximum de retour à la normale d'une semaine.

Le Client assume l'entière responsabilité de tous dommages éventuels, y compris la perte d'exploitation, causés au Client ou à une tierce partie, et la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- interruption du Service d'Exploitation pour réparation ;
- interruption du Service d'Assistance Maintenance par suite de grève ou de force majeure ;
- copie, transfert, enregistrement, destruction, ou utilisation de fichiers électroniques et/ou d'informations en infraction avec la loi, si ces fichiers et/ou informations ont été enregistrés sur les applications du Prestataire, dans le cadre des accès sécurisés confiés au Client par le Prestataire.

Force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de la non-exécution de ses obligations contractuelles, si cette défaillance est due à un évènement indépendant de sa volonté et imprévisible lors de la signature du contrat. Dans pareille circonstance, la Partie affectée par l'évènement imprévisible doit avertir l'autre Partie par écrit, et doit prendre toutes les mesures raisonnablement envisageables pour permettre la réalisation de la prestation dès que possible. Si la prestation est rendue impossible, ou si les conditions économiques de la prestation sont bouleversées les Parties s'engagent à trouver une solution amiable pour ajuster l'échéance et les conditions du contrat. Au cas où aucune solution négociée ne serait trouvée, le Prestataire aura la faculté de résilier le contrat en respectant un préavis de 15 jours, sans qu'aucune indemnité ne soit due de part et d'autre. Quoi qu'il en soit, le Client reste redevable de ses obligations contractuelles de paiement.

Sous-traitance

Il est expressément convenu entre les parties que les Prestations peuvent être sous-traitées par le Prestataire à des prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Le Prestataire peut sous-traiter tout ou partie des prestations, notamment aux sociétés du Groupe auquel appartient le Prestataire (HDS Group). Le Prestataire sera responsable de la prestation sous-traitée, et du respect des obligations de confidentialité par le sous-traitant – excepté dans le cas particulier des fournisseurs d'accès internet.

Non-sollicitation de personnel

Chacune des Parties s'engage pendant la durée du présent contrat augmentée d'une période de douze mois à compter de son expiration à ne prendre à son service, engager ou faire des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre Partie affecté à l'exécution des présentes, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de trois années après l'expiration du contrat, pour quelque cause que ce soit, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement quelques informations, connaissances ou savoir-faire que ce soient concernant son co-contractant et ses modalités de fonctionnement, auxquels il a pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du Contrat à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou n'émanent d'une injonction administrative ou judiciaire.

Chacune des parties s'engage par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

Propriété intellectuelle

Les présentes conditions générales n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle au Client sur les logiciels et applications commercialisés qui demeurent la propriété du Prestataire.

Le Client s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur les logiciels, les supports ou la documentation.

Le Client s'interdit tout agissement et tout acte susceptible de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire sur les logiciels qu'il édite.

Traitement des données à caractère personnel

Les dispositions relatives à la protection et à la sécurité des Données Personnelles sont décrites en Annexe intitulée « Traitement des Données à Caractère Personnel ».

De façon générale et dans le cadre du traitement des Données Personnelles, chacune des Parties s'engage à respecter la réglementation relative à la protection de celles-ci, et notamment en accomplissant les formalités lui incombant au titre de ladite réglementation.

Loi applicable – Règlement des litiges - Attribution de compétence

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

En cas de différend, les Parties s'engagent à s'efforcer de trouver une solution amiable.

Au cas où aucune solution amiable n'aurait pu être trouvée, tout litige relatif à la conclusion, l'interprétations, l'exécution du Contrat sera soumis au Tribunal de commerce de Paris exclusivement compétent, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.