



1. DEFINITIONS

Connaissances Antérieures tous les éléments, quels qu'en soient la forme, la nature et le support, protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle, qui sont incorporés aux Livrables et/ou sont fournis pour répondre aux besoins du Client dans le cadre des Services et qui appartiennent au Prestataire ou à un tiers, qui ont été réalisés dans un cadre extérieur et indépendamment du Contrat, à l'exclusion de tout Logiciel.

Equipement Client équipement matériel et/ou logiciel dont le Client déclare être propriétaire ou sur lequel il déclare disposer de l'ensemble des droits nécessaires à la fourniture du Service.

Evolution demande du Client qui modifie le périmètre technique et/ou fonctionnel initial tel que notamment défini dans la Documentation Spécifique.

Heure(s) de service heures ouvrées en vigueur chez le Prestataire.

Jour jours ouvrés en vigueur chez le Prestataire.

Livable(s) les travaux, tels que documentation, étude et/ou développement informatique réalisés par le Prestataire pour le Client, listés dans la Documentation Spécifique et dont la remise au Client est prévue dans le cadre du Contrat, à l'exclusion de tout Logiciel et de toute Connaissance Antérieure. Le Livable est dit Spécifique s'il a été réalisé exclusivement pour le Client.

Territoire territoire de fourniture des Services tel que notamment précisé dans la Documentation Spécifique ou le Bon de Commande.

2. OBJET

2.1 Le Client, ne disposant pas de l'expertise pour assurer de manière autonome les Services, souhaite bénéficier de l'assistance et des conseils du Prestataire dont l'expérience et le savoir-faire sont reconnus et de nature à permettre la réalisation des Services.

2.2 Les présentes définissent les conditions spécifiques de fourniture des Services commandés décrits dans la Documentation Spécifique associée au Service et/ou au Bon de Commande.

Au titre des présentes Conditions Spécifiques, les services suivants peuvent être commandés :

- des prestations d'assistance technique et/ou
- d'autres prestations informatiques (notamment conseil, étude, développement spécifique, formation etc.).

Les prestations suivantes sont expressément exclues du périmètre des Conditions spécifiques : prestation d'intégration d'un Equipement Client et/ou de déploiement, service de revente de matériels et de concession de licences, fourniture de service en mode SaaS ; ces prestations relevant d'autres Conditions Spécifiques.

3. COMMANDE DES SERVICES

3.1 Toute Commande constitue un engagement ferme du Client et ne peut faire l'objet d'annulation ni de modification sauf stipulation dérogatoire prévue dans la Documentation Spécifique.

Toute suspension ou fin anticipée d'une Commande ou du Contrat fera l'objet d'une facturation dans les conditions prévues à l'article 7.

3.2 Le Client pourra solliciter auprès du Prestataire, la réalisation de tout ou partie des Services en dehors des Heures de service (l'« Intervention hors Heure de service »), au moins quinze (15) jours avant l'Intervention hors Heure de service. Si les conditions, notamment financières, applicables à une demande d'Intervention hors Heure de service ne sont pas déjà définies au Contrat, le Prestataire les communique sur demande du Client.

A défaut d'acceptation par écrit de ces conditions par le Client au plus tard cinq (5) Jours avant la date d'Intervention hors Heure de service, le Prestataire ne sera pas tenu de réaliser l'Intervention hors Heure de service, sauf accord écrit contraire des Parties.

3.3 Le périmètre, la nature des Services et l'étendue des engagements du Prestataire sont précisément définis au Contrat. Si, au cours de l'exécution des Services, le Client requiert une Evolution, il devra transmettre sa demande au Prestataire dans un document d'expression de ses besoins (« Demande d'Evolution »). Le Prestataire effectuera alors une analyse de la Demande d'Evolution. Au vu de cette analyse, si le Client maintient sa Demande d'Evolution, le Prestataire établira une proposition de modification. L'analyse de la Demande d'Evolution et la proposition de modification seront facturées au tarif en vigueur, sauf accord contraire des Parties.

Les travaux ne débuteront qu'après accord écrit du Client sur cette proposition. Le cas échéant un Bon de commande et/ou un avenant sera signé par les Parties, préalablement à l'exécution de l'Evolution.

Si la Demande d'Evolution n'est pas suivie de la signature d'un Bon de Commande ou d'un avenant et qu'elle entraîne un retard dans le projet, les Parties s'efforceront de prendre les mesures d'organisation et de réaffectation des tâches permettant de réduire ou d'absorber ce retard. Si celui-ci ne peut être intégralement résorbé, le Prestataire ne pourra en être tenu responsable et les Parties décideront conjointement du nouveau calendrier contractuel des Services.

4. CONDITION DE PRIX, FACTURATION ET DE PAIEMENT

4.1 Les prix du ou des Services figurent dans la Documentation Spécifique ou au Bon de Commande.

Tout prix est indiqué hors frais de déplacement, de restauration et d'hébergement ; ces frais seront refacturés au Client au réel sur présentation des justificatifs, sauf stipulation contraire convenue entre les Parties.

Les prix des Services seront majorés pour les Interventions hors Heure de service, par application des conditions tarifaires communiquées par le Prestataire.

4.2 Sauf stipulation dérogatoire dans la Documentation Spécifique, les prix des Services sont révisibles chaque année à la date anniversaire du Contrat par application de la formule suivante : $P_1 = P_0 \frac{S_1}{S_0}$

Où P_1 = prix révisé

P_0 = prix d'origine

S_0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de conclusion du Contrat ou à la date de la précédente révision

S_1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

En cas de disparition de l'indice SYNTEC, un nouvel indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu.

4.3 Sauf stipulation dérogatoire dans la Documentation Spécifique ou le Bon de Commande, les factures sont émises mensuellement, à la fin de chaque mois calendaire.

4.4 Pour les Services au forfait, la première facture est égale à trente pour cent (30%) du montant total de la Commande et les suivantes sont émises conformément à l'échéancier de facturation précisé dans la Documentation Spécifique ou au Bon de Commande.

5. CONDITIONS SPECIFIQUES D'EXECUTION ET D'UTILISATION DES SERVICES

La Documentation Spécifique est susceptible de préciser tout prérequis s'imposant au Client dans la fourniture des Services et/ou conditions d'utilisation des Services.

5.1 Lieu d'exécution des Services

5.1.2 Les Services s'effectueront principalement sur site Client et/ou à distance (y compris en télétravail) conformément à ce qui sera convenu entre les Parties.

Le Client s'engage à donner accès au Prestataire, ses employés et/ou sous-traitants, aux sites Client, y compris hors Heure de service le cas échéant, dans le respect des procédures d'accès et de sécurité desdits sites afin d'effectuer toute intervention nécessaire dans le cadre des Services.

5.1.3 Le Client communique et explicite au préalable au Prestataire l'ensemble de ses règles de sécurité applicables à la réalisation des Services par le Prestataire, ses employés et/ou sous-traitants.

5.1.4 Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables relatives à la prévention des risques professionnels, à la définition d'un plan de prévention et à la coordination générales des mesures de prévention.

5.2 Mise à disposition des Equipements Client

5.2.1 Pour l'exécution des Services, le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire gratuitement les Equipements Client, tels que convenus entre les Parties, pour faciliter la délivrance des Services.

A ce titre, le Client prend toutes dispositions à l'égard des fournisseurs de logiciels pour mettre librement et gratuitement à la disposition du Prestataire, pour les besoins du Contrat, les logiciels pour lesquels le Client bénéficie d'une licence d'utilisation et nécessaires au Prestataire au titre du Contrat. Le Client garantit avoir obtenu des propriétaires des logiciels les autorisations nécessaires pour permettre leur utilisation par le Prestataire, ses employés et/ou sous-traitants.

5.2.2 Avant que le Prestataire intervienne sur les Equipements Client, le Client s'engage à procéder à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, Logiciels et applications contenu dans les Equipements Client. A défaut, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée au titre d'éventuelle perte desdites données.

5.2.3 Le Prestataire recommande au Client :

- l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses Equipements ;
- de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Client et/ou d'éventuelles intrusions ;
- l'adhésion à une assurance de type « Malveillances informatiques et fraudes ».

5.3 Personnel du Prestataire

5.3.1 Le Prestataire rémunère, forme et dirige sous sa seule responsabilité le personnel qu'il désigne pour l'exécution des Services.

Il est notamment seul responsable de la définition du type de profil requis et de la désignation du nombre de membres de l'équipe qu'il affecte à l'exécution des Services.

Il s'engage ainsi à affecter un personnel disposant de l'expertise et des compétences spécifiques requises, disponible et en nombre suffisant pour assurer la bonne exécution des Services.

5.3.2 Ce personnel agira exclusivement sur les instructions et sous la responsabilité du Prestataire.

L'ensemble du personnel du Prestataire affecté en tout ou partie à la réalisation des Services reste, en toutes circonstances, sous la seule autorité hiérarchique et disciplinaire du Prestataire qui en assure seul la gestion administrative et sociale.

5.3.3 A ce titre, le Prestataire se réserve le droit de disposer de son personnel intervenant dans la réalisation des Services, notamment lorsque la législation du travail l'impose (ex : élection de représentants du personnel, visite médicale etc.) et lorsque l'accomplissement normal du contrat de travail de ce personnel le rend nécessaire (ex : formation etc.).

5.3.4 Chaque Partie est libre de remplacer tout personnel affecté à l'exécution du Service sous réserve de ne pas perturber indûment son bon déroulement. En cas d'indisponibilité et/ou de remplacement d'un membre de l'équipe du Prestataire contribuant à la réalisation du Service, le Prestataire prendra les mesures nécessaires pour en informer le Client dans les meilleurs délais et assurer la poursuite de l'exécution des Services.

5.4 Obligations du Client

Constitue notamment une obligation essentielle et déterminante à la charge du Client, l'obligation d'exprimer clairement ses besoins et ses contraintes, afin d'établir précisément le périmètre des Services.

Le Client assure la disponibilité, la compétence et la stabilité de son équipe et ses utilisateurs concernés pendant toute la durée des Services. En particulier, le Client désigne un responsable investi d'un pouvoir de décision et possédant toutes les compétences techniques permettant de prendre toute décision à l'égard des solutions proposées par le Prestataire. Le Client doit notamment valider les propositions ou études réalisées par le Prestataire et prononcer la Recette des Services ou Livrables dans les délais fixés au Contrat.

5.5 Suivi des Services

5.5.1 Le Prestataire désignera un interlocuteur privilégié du Client.

5.5.2 La Documentation Spécifique précise les modalités de suivi de l'exécution des Services. Sauf stipulation contraire convenue entre les Parties, un comité de suivi, composé a minima des interlocuteurs privilégiés des Parties, se tiendra ponctuellement, selon une périodicité convenue entre les Parties, pour constater l'avancement des Services et soulever ou régler les difficultés éventuelles, et à tout moment, en cas d'urgence, sur l'initiative de l'une des Parties. Un procès-verbal de la réunion sera rédigé par le Prestataire et soumis dans les trois (3) Jours suivant la réunion à l'autre Partie, qui disposera à son tour d'un délai de trois (3) Jours pour faire connaître ses observations, faute de quoi le procès-verbal sera réputé approuvé.

5.6 Délais d'exécution

Les Parties s'engagent à respecter les dates et délais d'exécution stipulés comme étant impératifs dans la Documentation Spécifique.

Tout retard du fait du Client, ou d'un tiers intervenant pour le compte du Client, entraîne de plein droit l'allongement et/ou le report proportionnel des délais et/ou dates contractuels ainsi que la prise en charge par le Client de l'ensemble des coûts et frais en résultant pour le Prestataire.

En cas de retard dans les délais d'exécution des Services et/ou des Livrables imputable exclusivement au Prestataire et sauf report accepté par le Client, ce dernier pourra décider d'appliquer des pénalités pour les jours ouvrés de retard et à condition qu'elles aient été définies dans la Documentation Spécifique.

En tout état de cause, le montant cumulé de l'ensemble des pénalités applicables au titre du Bon de commande ne pourra excéder dix pourcent (10%) du montant total hors taxe annuel facturé au titre des Services concernés par l'application des pénalités et objet dudit Bon de commande.

Le montant des pénalités ne pourra en aucun cas être réglé par compensation des paiements à effectuer au Prestataire.

5.7 Recette

Si la Documentation Spécifique le précise, des opérations de recette de tout ou partie du Service et/ou des Livrables seront réalisées par le Client afin d'établir la conformité du Service et/ou des Livrables aux spécifications décrites dans la Documentation Spécifique, selon la procédure suivante sauf stipulation dérogatoire convenue entre les Parties (la « Recette »).

A l'issue de la fourniture d'un Service et/ou de la livraison d'un Livrable, le Prestataire émettra un procès-verbal de Recette du Service ou du Livrable qu'il adressera au Client, qui disposera d'un délai de huit (8) Jours, à compter de la date d'émission de ce procès-verbal de Recette pour :

- réaliser hors production les tests de Recette (le cas échéant conformément au cahier de test validé entre les Parties) ;
- prononcer la Recette sans réserve en retournant au Prestataire le procès-verbal de Recette dûment signé, ou ;
- prononcer la Recette avec réserve(s) en précisant sur le procès-verbal de Recette signé, la nature et la raison de toute réserve résultant d'une non-conformité du Service ou du Livrable par rapport aux spécifications décrites dans le Contrat. Toute autre réserve sera considérée comme irrecevable. Le Prestataire disposera alors d'un délai d'un (1) mois pour apporter la (les) correction(s) nécessaire(s). Au-delà de ce délai, les Parties conviendront d'une solution dans les meilleurs délais.

À défaut de manifestation du Client dans le délai de huit (8) Jours susvisé, ou en cas d'utilisation à des fins opérationnelles par le Client, la Recette de ce Service ou du Livrable sera réputée acceptée sans réserve et l'utilisation à des fins opérationnelles sera réalisée aux risques du Client.

5.8 Conditions d'utilisation des Services

Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service telles que détaillées dans la Documentation Spécifique. Le Prestataire ne peut être responsable des conséquences liées à une utilisation abusive voire frauduleuse du Service. En cas de violation du Contrat par le Client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre ou résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie du Service sans ouvrir droit à une quelconque indemnisation du Client.

6. RESPONSABILITE

Outre les cas d'exclusion prévus aux Conditions Générales et/ou dans la Documentation Spécifique, la responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée en cas de dysfonctionnement des équipements et/ou du réseau informatique et/ou d'un réseau internet dont l'origine relève du Client ou d'un tiers.

7. RESILIATION

En cas de résiliation ou de fin anticipée d'une Commande ou du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à payer au Prestataire le montant total des Services commandés ainsi que les frais spécifiques engagés par le Prestataire au titre des Services et irrécupérables dûment justifiés.

8. DUREE DES COMMANDES/ DUREE DU CONTRAT

8.1 Le Contrat est conclu (i) à compter de la date de l'acceptation du Bon de Commande par le Prestataire ou à défaut, à compter de la date du commencement d'exécution des Services, et (ii) pour la durée du Service indiquée dans la Documentation Spécifique ou à défaut au Bon de Commande.

8.2 Le Contrat reste en vigueur pour la durée nécessaire à l'exécution du Service, tel que notamment précisé au Bon de commande, à la Documentation Spécifique ou à la proposition commerciale.

La durée du Contrat ne peut être inférieure à la durée minimale initiale ayant été prise en compte par le Prestataire pour l'élaboration du prix du Service, sauf disposition contraire.

8.3 Tout renouvellement de la Commande par le Client devra faire l'objet d'un préavis de dix (10) Jours. A défaut, le Prestataire pourra suspendre ou différer l'exécution du Service au-delà de son point de départ et échéance initiales.

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Sauf stipulation dérogatoire dans la Documentation Spécifique du Service concerné, le Prestataire concède à titre non exclusif (et à titre exclusif pour le Livrable Spécifique) au Client le droit, non cessible et non transférable, d'utiliser ou faire utiliser les Livrables, par tout moyen et sous toutes formes, pour les besoins d'utilisation exprimés au Contrat et/ou découlant de l'objet des Services.

Ces droits comprennent :

- l'ensemble des droits patrimoniaux de reproduction et de représentation tels que les droits de dupliquer, de charger, d'afficher, de stocker, d'exécuter, d'adapter, d'arranger, de corriger, de traduire, d'incorporer ainsi que le droit de communiquer à des tiers les Livrables à des fins non commerciales, notamment à des fins d'information et de promotion ;
- à l'exclusion de tout droit de commercialiser tout ou partie des Livrables.

Cette concession vaut pendant toute la durée des droits d'auteur et pour la France, et sous condition résolutoire du paiement du prix des Services.

De même, le Prestataire autorise le Client à utiliser les Connaissances Antérieures strictement nécessaires dans le cadre de l'utilisation des Livrables et uniquement pour les mêmes droits, durée, territoire et finalités d'utilisation que ceux prévus pour les Livrables.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation du ou des Service(s), Livrable(s) et/ou Connaissance(s) Antérieure(s) non explicitement accordée au titre du Contrat.

10. GARANTIE

Dans la mesure où elle est convenue entre les Parties dans la Documentation Spécifique, une période de garantie s'applique dans les conditions définies dans la Documentation Spécifique à toute anomalie reproductible portant sur les éléments qui figureraient aux cahiers de tests fournis par le Client au Prestataire. Sont expressément exclus de la garantie tous les éléments ne figurant pas aux cahiers de tests.

Le Prestataire sera libéré de toute obligation au titre de ces garanties en cas d'anomalie de fonctionnement causée notamment par :

- une erreur de manipulation du Client ou d'un tiers ;
- le non-respect des dispositions du Contrat ou de la documentation associée fournie dans le cadre du Contrat ;
- la modification du résultat des Services par le Client ou un tiers ;
- un fait non inhérent aux Services, notamment une anomalie ou une interruption de fonctionnement des Equipements Client ;
- ou l'utilisation de matériels ou de logiciels non compatibles avec les Services et/ou les Livrables ;
- autres cas prévus par le Contrat ou la loi ou la réglementation.

Toute intervention du Prestataire au titre d'anomalies de fonctionnement exclues de la garantie, sera facturée au tarif en vigueur.

11. REVERSIBILITE

A l'expiration du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client pourra opter pour la réalisation de prestations de réversibilité conformément aux dispositions de la Documentation Spécifique ou convenues par les Parties dans un plan de réversibilité, prévoyant notamment son chiffrage en charge et en coût. Cette phase est optionnelle et n'est mise en œuvre qu'à la demande expresse et écrite du Client devant être transmise au Prestataire au plus tard un (1) mois avant la date de fin effective du Contrat, sauf accord contraire des Parties. Le coût de la phase de réversibilité sera réévalué en cas d'évolution du périmètre des Services, ce coût définitif sera alors accepté par les Parties dans un devis et/ou un Bon de commande correspondant. Pendant toute la durée de la phase de réversibilité convenue entre les Parties, l'ensemble des termes et conditions du Contrat continueront de s'appliquer entre les Parties.

FIN DU DOCUMENT