

1. OBJET

Les présentes conditions générales régissent toute commande de prestation de support des Logiciels émise par le Client.
Les Logiciels et les sites d'installation concernés, ainsi que le montant des redevances, sont définis dans le Bon de commande et/ou les conditions particulières.

2. DEFINITIONS

Les définitions figurant dans le document "CONDITIONS GENERALES DE LICENCE" annexé et approuvé lors de la commande du Client sont applicables dans leur intégralité au présent Contrat de support logiciel.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. Le «Contrat» est constitué des documents contractuels, suivants classés par ordre de priorité juridique décroissante :

- Bon de commande
- Conditions particulières
- Conditions Générales

3.2. En cas de contradiction, entre les termes de ces différents documents contractuels, les termes du document de rang supérieur prévaudront

4. ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

Ce contrat est valable pour une période d'un an à partir de la date de Réception du Logiciel à moins qu'il ne soit résilié de manière anticipée, conformément aux dispositions de l'Article 10.

Le contrat se renouvellera ensuite par tacite reconduction par période successive d'une année sauf en cas de dénonciation par l'une des parties adressée par lettre recommandée à l'autre partie au moins deux (2) mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1. Le Client s'engage à désigner, par site, un interlocuteur privilégié connaissant parfaitement le fonctionnement du ou des Logiciels. Ce responsable sera le seul contact reconnu par Coservit. Toute opération effectuée sur site par Coservit dans le cadre du présent Contrat nécessitera la présence du responsable désigné par le Client.

5.2. Le Client s'engage à laisser libre l'accès au matériel et aux Logiciels, aux techniciens de Coservit, aux heures de travail du Client et prendra toutes les dispositions nécessaires, afin de permettre au personnel de Coservit de les utiliser sans restriction dans le cadre de sa mission.

5.3 Le Client s'engage à n'entreprendre aucune opération qui directement ou indirectement bloquerait ou ralentirait les opérations du service de support et de maintenance

5.4 Le Client s'engage à fournir tous les moyens et à répondre à toutes les questions permettant de faciliter l'exécution de la prestation de maintenance et de support.

5.5 Le Client fera une sauvegarde de ses données avant toute intervention sur le ou les Logiciels afin de prévenir toute perte d'information. A cet effet, le Client vérifiera le bon déroulement des sauvegardes. La responsabilité de Coservit ne pourra en aucun cas être engagée en cas de perte ou de destruction de données.

5.6 Le Client devra installer une ligne téléphonique dédiée aux communications informatiques et une connexion Internet sécurisée VPN dont les caractéristiques seront conformes aux recommandations de Coservit afin que Coservit puisse assurer par télémaintenance le support technique du ou des Logiciels. Le Client devra également disposer d'une adresse e-mail.

5.7 Le Client tiendra à jour un carnet de bord de fonctionnement des Logiciels qui détaillera les problèmes rencontrés, leurs causes et les interventions effectuées soit par le Client, soit par le personnel de Coservit.

5.8 Le Client, conformément aux usages de la profession, devra effectuer les opérations de maintenance recommandées par Coservit.

5.9 Le Client prendra toute mesure destinée à prévenir toute infection du système par virus, «cheval de Troie», bombe logique, ver, etc... quelle que soit son origine. Toute destruction ou altération des informations dues à un virus sont de la responsabilité du Client. Les éventuels moyens de correction et prestations associées pour la remise à niveau du Système et, ou, l'élimination du virus ne sont pas couverts par le présent Contrat.

5.10 Le Client, ou un responsable désigné par lui, accompagnera le personnel de Coservit tant qu'il sera présent dans les locaux du Client, prendra toutes les précautions raisonnables pour protéger la santé et la sécurité de ce personnel et l'informer de toutes les règles de sécurité applicables dans ces locaux.

5.11 Afin de bénéficier des corrections de Bogues, le Client s'engage à faire évoluer sa configuration le cas échéant, afin qu'elle supporte la version du ou des Logiciels apportant les corrections.

5.12 Le Client assurera avec diligence et sous sa responsabilité le suivi et la maintenance de son parc matériel, du système d'exploitation et des logiciels externes utilisés dans le cadre de l'exploitation du ou des Logiciels Coservit.

6. OBLIGATIONS DE COSERVIT

6.1. Coservit fera ses meilleurs efforts pour fournir les prestations de support de manière ininterrompue, sous réserve des opérations de maintenance des serveurs et des réseaux régulièrement planifiées. Cependant, en raison d'événements ou de circonstances échappant à son contrôle, Coservit ne peut fournir aucune garantie relative à la disponibilité du système et des serveurs hébergeant les Logiciels.

6.2. Coservit s'engage à ce que les personnes désignées pour l'exécution de ces prestations, aient le profil requis. Coservit prendra toutes les dispositions nécessaires pour que suffisamment d'intervenants opérationnels soient toujours disponibles de façon à assurer la continuité des prestations en cas d'indisponibilité d'un intervenant et ce, notamment, durant les périodes de congés.

6.3. Si le personnel de Coservit est amené à exécuter tout ou partie des prestations dans les locaux du Client, il se conformera aux dispositions du règlement intérieur relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur sur les sites du Client.

Toutefois, l'ensemble du personnel de Coservit affecté en tout ou partie à la réalisation des prestations de support, reste en toute circonstance, sous l'autorité hiérarchique de Coservit.

6.4. De manière générale, Coservit s'engage à exécuter les prestations qui lui sont confiées de manière professionnelle, conformément aux règles de l'art et avec tout le soin requis pour ce type de prestation. De plus, Coservit s'engage à conseiller et mettre en garde le Client sur, notamment, les demandes d'évolution, en lui indiquant les conséquences sur les performances, la maintenabilité et la pérennité des Logiciels.

En conséquence, il est expressément convenu entre les parties que le Client pourra faire évoluer le périmètre technique et la liste des Logiciels soumis au présent contrat ou des prestations y afférentes, par avenant, après accord des deux parties.

6.5. Pendant la durée du présent Contrat, Coservit fournit les services de support consistant en :

- Assistance téléphonique

Coservit s'engage pendant la durée du Contrat à assurer une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 CET (hors jours fériés ou chômés). Cette assistance est destinée à :

- répondre aux questions techniques relatives à l'utilisation du Service
- identifier et analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Service

- Site Web

Les demandes d'assistance peuvent être soumises via Internet 24 heures/24 7 jours/7 sur un site web dédié au Support. L'état de toute demande peut également être obtenu en se connectant sur ce site web.

- Maintenance corrective

Tout dysfonctionnement du Logiciel et/ou du Boitier pourra être notifié par le Client par téléphone ou par e-mail. Le Client s'engage à donner toute information détaillée permettant d'identifier le problème rencontré. Après diagnostic préalable, Coservit mettra tout en œuvre pour corriger les anomalies qui lui seront signalées par le Client. Le cas échéant, si nécessaire, Coservit procédera au remplacement du Boitier dans les trois jours suivant le diagnostic, et assurera la remise en service.

Tout dysfonctionnement non lié au Logiciel est hors périmètre de la maintenance corrective.

Coservit analyse les dysfonctionnements liés au Logiciel et les catégorise en problèmes bloquants ou non bloquants.

Pour un problème bloquant, Coservit s'engage vis-à-vis du Client à :

- a. Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 3 jours ouvrés dans 80% des cas.
- b. Proposer une correction du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.

Pour un problème non bloquant, Coservit s'engage vis-à-vis du Client à :

- a. Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.
- b. Proposer une correction dans une nouvelle version dans 80% des cas.

Dans tous les cas Coservit mettra tous les moyens en œuvre pour qu'un collaborateur Coservit intervienne sur le problème dans un délai d'un jour ouvré et communique au Client par tout moyen dans ce délai.

Les problèmes sont clos une semaine après livraison d'une solution de correction ou de contournement sauf notification contraire de la part du Client.

- Maintenance évolutive

Dans le cadre de l'évolution du Service, Coservit pourra apporter des modifications au Service présentant un impact positif pour les Utilisateurs (fonctions, performance, ergonomie). La maintenance évolutive sera planifiée et fera l'objet d'une communication au Client.

6.6. Aide à l'usage et à la configuration

Le support à l'usage et le support à l'administration concernent en particulier :

- Des modifications de paramètres d'exploitation du Logiciel.
 - Des personnalisations de la configuration du Logiciel.
- Cette prestation pourra être apportée moyennant le paiement d'une redevance spécifique indiquée dans le Bon de Commande agréé par le Client.

6.7. Services exclus

Les services de Support ne couvrent pas ::

- a) le développement de logiciel spécifiquement pour le Client,
- b) le coût des connexions ou des extensions à la configuration,
- c) la correction des anomalies sur du logiciel réalisé par le Client ou par un tiers,
- d) l'assistance pour retrouver des données perdues,
- e) la fourniture d'équipement de télémaintenance, la maintenance des équipements requis pour l'utiliser ("switch", "connexion Internet sécurisée VPN", "coupleur", etc.), le coût des communications téléphoniques de télémaintenance, et, plus généralement toutes les prestations non prévues explicitement par le présent Contrat,
- f) les interventions dues au changement de tout ou partie de la configuration la rendant incompatible avec le ou les Logiciels,
- g) les interventions consécutives à une utilisation non conforme du ou des Logiciels en regard de la documentation ou des instructions fournies par Coservit et notamment l'aide à l'usage ou rendues nécessaires du fait de l'installation par

CONDITIONS GENERALES DE SUPPORT SERVICENAV

le Client de Logiciels Tiers de Supervision dans le Boitier (et notamment toute prestation de désinstallation, limitation, ou cantonnement du Logiciel Tiers de Supervision).

h) l'assistance à l'utilisation des Logiciels Tiers de Supervision, ou la correction d'Anomalies résultant des dits Logiciels ;

Toute intervention au titre d'un des cas d'exclusion susvisés sera facturée au Client sur la base du taux horaire Coservit en vigueur au jour de l'intervention.

Par ailleurs, Coservit ne saurait être tenue responsable de tout Bogue du Logiciel, résultant :

- De l'intervention du Client ou d'un tiers non autorisé sur le Logiciel,
- De l'installation sur le Boitier de Logiciels Tiers de Supervision, dont Coservit n'assume pas la maintenance ni le support,
- De changements dans la configuration initiale du Logiciel, réalisés sans l'assistance de Coservit,
- D'une utilisation du Logiciel non conforme à sa Documentation

6.8. Logiciels Tiers de Supervision

Le Client est autorisé à installer sur le Boitier un ou plusieurs Logiciel(s) Tiers de Supervision.

Coservit n'assume aucune responsabilité quant au fonctionnement de ces Logiciels Tiers de Supervision, et n'en assurera pas le Support.

Le Client s'engage à ce que l'installation de ces Logiciels Tiers de Supervision n'entraîne aucune modification, réécriture ou adaptation du Logiciel sous licence, ou du Boitier (et notamment de son logiciel d'exploitation), dont Coservit conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle. Le Client devra veiller en particulier à ce que cette installation n'ait aucun

Dans l'hypothèse où le(s) Logiciel(s) Tiers de Supervision installé(s) par le Client sur le Boitier aurait un impact sur le fonctionnement du Logiciel, ou serait à l'origine de Bogues affectant le Logiciel, Coservit se réserve le droit, après concertation avec le Client, de désinstaller ledit Logiciel Tiers, ou de prendre les mesures techniques nécessaires afin de faire cesser cet impact négatif sur le fonctionnement du Logiciel ou, à tout le moins, d'en limiter les effets. Toute intervention réalisée au titre du présent article est hors service de Support habituel et sera facturée comme indiqué à l'article 6.6.

7. PRIX

7.1. Redevance de support

En échange des services fournis par Coservit au Client selon les termes du présent Contrat, le Client paiera des redevances annuelles de support pour le(s) Logiciel(s) défini(s) dans le Bon de commande.

La redevance de support est facturée en totalité, au début de la première période puis de chaque année contractuelle en cas de renouvellement.

Le prix de toute assistance demandée sur site, des services fournis en dehors des heures de service ou de tout service non couvert par la redevance annuelle de support sera facturé sur devis.

7.2. Modification de prix

Coservit se réserve le droit d'augmenter les prix au début de chaque année civile.

Les montants figurant dans le Bon de commande sont révisibles chaque année selon la formule suivante :

$Pt = Pt-1 \times St/St-1$ dans laquelle

Pt-1 est le prix de base,

Pt est le prix après révision,

St-1 est l'Indice SYNTEC connu à la date d'origine de la base de valorisation,

St est le plus récent indice SYNTEC publié à la date de révision.

La valeur de l'indice d'origine est la valeur de l'indice publié à la date de signature du bon de commande.

7.3 Conditions de paiement

Les conditions de paiement sont mentionnées dans la facture émise par Coservit. En cas de non-paiement par le Client de toute redevance de support ou de toute autre facture à la date d'échéance, Coservit appliquera automatiquement, sans formalités ni mise en demeure préalable à la somme due un intérêt de retard de trois fois et demie le taux d'intérêt légal sans préjudice de dommages-intérêts auxquels Coservit pourrait prétendre.

8. RESPONSABILITE

8.1. Coservit s'engage, pour réaliser les prestations de support, à mettre en œuvre toute la diligence raisonnable et requise conformément aux usages en vigueur.

Il est entendu entre les parties que pour l'accomplissement des prestations de support, Coservit est soumis à une obligation de moyens en particulier pour ce qui concerne les temps de réponse et solutions proposées.

En conséquence, sa responsabilité ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le Client

8.2. Coservit n'encourra aucune responsabilité de quelque nature que ce soit pour tout dommage direct ou indirect causé par un manquement du Client à ses obligations, soit d'informer Coservit de tout dysfonctionnement, soit de mettre en œuvre les mesures recommandées par Coservit pour la réparation ou le

remplacement de tout ou partie du Logiciel pour quelque raison que ce soit et quels qu'en soient les coûts.

8.3 Coservit ne pourra être tenu responsable des dégradations éventuelles ou des pertes d'informations, de programmes, de fichiers ou de bases de données consécutives à son intervention.

Il incombe, en cette matière, au Client de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles à cet effet tant avant l'intervention du service de support que lors de la mise en exploitation d'un Logiciel en procédant à toutes les copies de sécurité nécessaires à cet effet.

8.4 Coservit ne sera en aucun cas tenu responsable par le Client pour toute perte ou dommage direct ou indirect de quelque nature que ce soit tel que notamment préjudice commercial, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, qui pourrait résulter de l'exécution par Coservit d'une quelconque de ses obligations prévues au présent Contrat ;

8.5 En cas de mise en jeu de la responsabilité de Coservit et de prononcé d'une condamnation, les parties conviennent que la responsabilité de Coservit n'excèdera pas le montant correspondant au montant de la redevance annuelle de support payée par le Client au titre du présent Contrat.

9. FORCE MAJEURE

Aucune des deux Parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre Partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat, par l'une ou l'autre des Parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

10. RESILIATION

10.1 En cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations, le Contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec avis de réception, trente (30) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de dommages-intérêts auxquels Coservit pourrait prétendre.

10.2 Les sommes versées par le Client à Coservit sont considérées comme acquises et ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation du Client en cas de résiliation du Contrat.

10.3 Les dispositions des articles 11 et 12 survivront à la résiliation ou à l'expiration du Contrat.

11. CONFIDENTIALITE

Sont considérées comme des "informations confidentielles" (ci-après les « Informations Confidentielles ») toutes les informations, de quelque nature que ce soit, notamment méthodologique, commerciale, financière, technique ou autres, relatives à l'une des Parties, à ses sous-traitants, fournisseurs et/ou clients, obtenues dans le cadre du Contrat et qui sont désignées par la Partie émettrice comme étant confidentielles ou qui le sont par nature, et les informations qui en sont la résultante.

La confidentialité ne s'applique pas aux informations dont la Partie destinataire avait déjà connaissance avant de les recevoir et dont elle avait déjà la libre disposition, aux informations qui sont tombées dans le domaine public sans violation de la présente clause de confidentialité, aux informations qui ont été créées par la Partie destinataire sans utilisation des Informations Confidentielles de la Partie émettrice.

Les Parties s'engagent à garder confidentiels les éléments du Contrat et toutes les Informations Confidentielles pendant une période de cinq (5) années à compter de leur transmission et, à ce titre, à mettre en œuvre des mesures de protection identiques à celles qu'elles utilisent pour la protection de leurs propres informations confidentielles.

Chaque Partie s'engage à garder la confidentialité la plus absolue sur les méthodes de l'autre Partie dont elle pourrait avoir connaissance à l'occasion du Contrat et s'engage à répercuter ces obligations de confidentialité sur tout son personnel ainsi que ses prestataires et sous-traitants intervenant directement dans le cadre de l'exécution du Service et auxquels la divulgation des Informations est nécessaire.

12. PROPRIETE DES DONNEES ET ACCES AUX DONNEES PAR COSERVIT

Le Client reste seul propriétaire des Données, et s'engage à procéder à des sauvegardes régulières des Données dans le cadre de l'utilisation du Logiciel.

Coservit pourra, afin d'honorer ses obligations aux termes du Contrat, notamment lors de l'installation du Logiciel, ou à des fins de support, ou encore de développement spécifique, être amené à devoir accéder aux Données et à les extraire et/ou les reproduire, sur un environnement informatique extérieur au Client.

CONDITIONS GENERALES DE SUPPORT SERVICENAV

Le Client reconnaît que l'accès aux Données est inhérent à l'exécution par Coservit de ses obligations contractuelles.

Coservit demandera au Client son accord préalable à l'extraction et/ou la reproduction de Données sur un environnement ou matériel extérieur, en lui indiquant les raisons de cette extraction ou reproduction, ainsi que la durée prévisible d'utilisation des Données, et leur localisation. En cas d'accord explicite du Client, ou de non réponse de sa part dans un délai de 10 jours ouvrés à partir de la date de réception de la demande par le Client, Coservit pourra procéder à l'opération.

Seul le personnel habilité de Coservit, à savoir le chef de projet désigné au Contrat, le personnel de Support ou de R&D, pourra avoir accès aux Données et, le cas échéant, les extraire ou les reproduire.

En cas de reproduction des Données sur un environnement extérieur, Coservit prendra toutes les mesures pour les anonymiser.

Coservit s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'un tribunal ou d'une autorité administrative. Coservit s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques pour assurer la sécurité des données du Client. Coservit s'engage également, une fois la prestation ayant nécessité une copie des Données terminée, à détruire toute copie de ces Données en sa possession, et à en informer le Client.

En cas de recours à un sous-traitant pour exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles, Coservit s'engage à faire respecter par le sous-traitant des engagements identiques à ceux prévus au présent article.

En revanche, Coservit ne sera pas responsable de l'utilisation ou de la manipulation des Données par un prestataire externe, intervenant dans le cadre d'un contrat de Support conclu avec le Client. Il appartient au Client de s'assurer que son prestataire a pris des engagements suffisants pour protéger ses Données.

Le Client pourra, à ses frais et au maximum une fois par an, faire contrôler par un tiers le respect par Coservit des dispositions du présent article.

13. NON SOLlicitation DU PERSONNEL

Les Parties s'engagent, pendant la durée du Contrat et une période d'une (1) année suivant son expiration, à ne pas, directement ou indirectement, solliciter, ni prendre à son service sous quelque statut que ce soit, tout employé ou mandataire ayant quitté l'autre Partie, sauf accord préalable écrit de l'autre Partie.

Si l'une des Parties ne respecte pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant une indemnité égale à 12 mois de rémunération brute de cet employé ou ce mandataire.

14. CESSION

Le Client ne peut céder ou transférer tout ou partie du Contrat à un tiers sans l'accord préalable et écrit de Coservit.

Coservit pourra céder, transférer ou faire apport du Contrat à un tiers, après information préalable du Client.

15. SOUS TRAITANCE

Coservit se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie du service de support à tout tiers de son choix Toutefois Coservit demeurera seul responsable vis à vis du Client de toutes ses obligations découlant du présent Contrat

16. LITIGES

EN CAS DE LITIGE, ET APRÈS UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX DE GRENOBLE (F-38000), NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENSEURS OU APPEL EN GARANTIE MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.

17. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions sont soumises à la loi française