

# CONTRAT DE SUPPORT DE LA METHODE B

## Conditions générales

### 1. OBJET ET ETENDUE DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les termes et les conditions dans lesquels CLEARSY assurera le support de la Méthode B décrit en annexe 1.

### 2. DEFINITIONS

"Annexes" désignent l'ensemble des documents acceptés par les parties et précisant les modalités particulières d'exécution du contrat.

"Logiciel" désigne le logiciel Atelier B 4.0 ou ultérieur.

"Documentation" désigne l'ensemble des documentations afférentes au Logiciel et destinées aux utilisateurs.

"Site d'utilisation" désigne le lieu géographique précis où est utilisé le Logiciel maintenu par CLEARSY, et dont l'adresse est précisée en annexe, à l'exclusion de tout autre lieu.

### 3. ETENDUE DES SERVICES

CLEARSY assurera le support de la Méthode B, dans le cadre de l'utilisation du Logiciel, selon les modalités ci-après.

L'objectif de ce support est de faciliter l'appropriation de la Méthode B par le CLIENT. Ce support est fourni en complément :

- des formations assurées par ClearSy, qu'il ne remplace pas, et qu'il est préférable d'avoir suivies afin de maximiser l'efficacité de l'activité de support,
- des ressources disponibles sur les sites web de ClearSy.

Le support de la Méthode B se concrétisera par :

- des conseils méthodologiques concernant le développement de modèles B et de logiciels en utilisant la Méthode B
- une aide pour l'optimisation des modèles B développés par le CLIENT (choix d'architecture, politique de décomposition, maîtrise du nombre et de la complexité des obligations de preuve, démonstrations interactives et règles mathématiques ajoutées, etc.)
- l'identification de la source de problèmes rencontrés lors de l'utilisation du Logiciel (en dehors des anomalies du Logiciel)

Dans le cadre de ce support, CLEARSY sera amenée à étudier des documents et des modèles fournis par le CLIENT. La confidentialité de ces données sera assurée. A l'issue de leur traitement, les documents et modèles fournis par le CLIENT seront supprimés (données numériques), détruits par broyage ou retournés au CLIENT si demandé expressément (documents). Dans le cas où des procédures particulières doivent être suivies, la signature préalable d'un accord de confidentialité entre CLEARSY et le CLIENT pourra s'avérer nécessaire, à la demande du CLIENT.

Les interventions de CLEARSY sont de deux types:

- une assistance téléphonique. L'assistance téléphonique est assurée par téléphone, sur appel du CLIENT, tous les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures (heures françaises).
- une assistance par courrier électronique. L'assistance par courrier électronique tous les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures (heures françaises).

Le technicien s'efforcera de fournir des éléments de réponse aux questions ou problèmes soulevés par le CLIENT.

Le support n'inclut ni déplacement, ni présence physique dans les locaux du CLIENT.

### 4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT doit fournir au personnel de CLEARSY, chargé de la réalisation des travaux de support, tous les documents, renseignements et éléments existants, nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.

Le CLIENT désigne un interlocuteur compétent qui le représentera auprès de CLEARSY.

Si en cours de prestation une difficulté apparaissait, la collaboration nécessaire des parties les engagerait à alerter l'autre partie le plus vite possible et à se concerter pour mettre en place la solution la mieux adaptée dans les meilleurs délais.

Le CLIENT s'engage à utiliser les procédures d'exploitation décrites dans les manuels d'utilisation remis au CLIENT lors de l'acquisition du logiciel. En aucun cas CLEARSY ne s'engage à répondre aux interrogations qui déborderaient de ce cadre.

Le CLIENT s'engage à indiquer lors de chaque interrogation, son nom et son numéro de contrat. L'interrogation ne pourra être prise en compte si le CLIENT se trouve dans l'impossibilité de fournir ces informations.

## 5. LIMITES ET EXCLUSIONS DU SERVICE DE SUPPORT

CLEARSY ne sera tenue à aucune prestation de support telle que définie au présent contrat dans les cas suivants :

- Modification du logiciel par le CLIENT ou par un tiers.
- Interventions résultant d'accidents, de causes autres qu'une utilisation normale telle que prévue au contrat de licence d'utilisation du logiciel.
- Interventions rendues nécessaires par le mauvais fonctionnement d'adjonctions ou de dispositifs.
- Non respect par le CLIENT de ses obligations au titre du présent contrat.

## 6. OBLIGATIONS DE CLEARSY

### 6.1 Délai de traitement

Les délais dont dispose CLEARSY pour le traitement des demandes de support est de 8 demi-journées. Ces délais s'entendent après réception par CLEARSY des éléments (modèles B, documents, fichiers de preuve, etc.) à analyser. Les délais sont calculés en demi-journées ouvrées. Pour toute demande de support reçue avant 13 heures, l'après-midi compte pour une demi-journée, pour toute anomalie reçue après 13 heures le décompte démarre à la matinée ouvrée suivante.

### 6.2 Garantie

CLEARSY garantit au CLIENT que les opérations de support à la Méthode B qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art. Il est entendu entre les parties que pour l'accomplissement des prestations de support, CLEARSY contracte vis-à-vis du CLIENT une obligation de moyen.

Compte tenu de la haute technicité du logiciel, CLEARSY ne garantit pas que l'intervention permettra de régler la difficulté rencontrée, ni qu'après l'intervention la difficulté rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ni qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de l'intervention du service support à la Méthode B.

La présente garantie est exclusive de tout autre engagement, notamment de toute garantie de résultat quant à la satisfaction par la Méthode B des exigences de performance du CLIENT et de ses attentes sur le plan opérationnel ou fonctionnel autres que celles décrites dans la documentation.

## 7. RESPONSABILITE

CLEARSY exclut la réparation à quelque titre que ce soit, des dommages indirects tels que manque à gagner, préjudice financier ou perte trouvant leur origine ou étant la conséquence du présent contrat quand bien même CLEARSY en aurait été préalablement avisée, ainsi que des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du contrat, sauf pour le CLIENT à établir un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute lourde de CLEARSY.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de CLEARSY serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que CLEARSY pourrait être amenée à verser au CLIENT ne pourra excéder la redevance perçue par CLEARSY au titre du présent contrat et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

## 8. MODALITES FINANCIERES

En contrepartie des prestations de support, le CLIENT s'engage à verser à CLEARSY une redevance valable un an, indiquée en annexe 1. Son montant dépend du nombre d'heures de support à la Méthode B désiré, pour lequel le CLIENT s'engage en signant le contrat.

Le CLIENT s'engage à payer à CLEARSY cette redevance, augmentée des taxes et droits applicables, payable 45 jours fermes à compter de sa date d'émission.

A l'issue de chaque mois après signature du contrat de support, un état de l'utilisation des heures de support est envoyé au CLIENT. Cet état contient un résumé de chaque intervention (date, interlocuteurs, objet, temps passé en heures).

En cas de désaccord sur une partie d'une facture, le CLIENT s'oblige à payer sans retard la partie non contestée. Tout paiement par compensation est exclu.

En cas de non-paiement à son échéance, toute somme due portera intérêt à compter de ladite échéance et jusqu'à paiement intégral, à un taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal pour l'année en cours, sans excéder les limites prévues par la loi et ce, sans formalité préalable.

En outre, CLEARSY se réserve la faculté de suspendre l'exécution du contrat huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, sans préjudice de tous dommages-intérêts et indemnités.

Cette suspension sera à la charge du CLIENT qui s'engage à en supporter toutes les conséquences, notamment les augmentations de prix et retard dans les délais.

Dans un délai de quinze (15) jours faisant suite à une deuxième mise en demeure restée sans effet, CLEARSY sera habilitée à réclamer la résiliation du contrat aux torts du CLIENT selon les conditions prévues à l'article 9.

## 9. DATE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION

Le contrat est établi pour une durée de un an à compter de la date d'entrée en vigueur spécifiée sur l'annexe de ce contrat.

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements par l'autre partie, cette dernière pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Dans le cas où le présent contrat se trouverait résilié, il serait liquidé sur la base des prestations effectuées.

Lorsque la résiliation est due à un manquement de CLEARSY, celle-ci devra remettre au CLIENT, dès le jour d'effet de la résiliation et sans formalités supplémentaires, tous les documents en sa possession concernant les travaux effectués dans le cadre du présent contrat.

CLEARSY pourra demander au CLIENT la résiliation amiable du contrat dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du contrat.

## **10. DISPOSITIONS GENERALES**

Les Parties reconnaissent que le présent contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre elles et se substitue à toute offre, disposition ou accord antérieurs, écrits ou verbaux.

Aucun document postérieur, aucune modification du contrat quelle qu'en soit la forme ne produira d'effet entre les Parties sans prendre la forme d'un avenant dûment daté et signé par elles.

Le présent contrat est soumis au droit français.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution du contrat, les Parties s'engagent en tout premier lieu à rechercher une solution amiable. Si une telle solution ne peut aboutir, le différend sera de la compétence exclusive des tribunaux d'Aix-en-Provence, nonobstant les cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

# Annexe 1

## Instructions

- Remplir la partie colorée et signer le formulaire
- Le scanner et l'envoyer par mail à [maintenance.atelierb@clearsy.com](mailto:maintenance.atelierb@clearsy.com), ou
- Envoyer par courrier deux exemplaires signés à l'adresse suivante :

ClearSy,  
320 Avenue Archimède  
Les Pléiades 3, Bat A  
13857 Aix en Provence Cedex 3

Un exemplaire vous sera ensuite renvoyé signé

<b>CLIENT/SITE :</b> Nom et adresse de l'organisme :	
<b>Responsable technique :</b>	
<b>DESIGNATION SERVICE :</b>	
Support Méthode B pour Atelier B 4.0 et ultérieur	
<b>PRIX :</b>	
Prix d'une heure de support	100 € HT
Nombre d'heures de support commandées (minimum 10)	
<b>Total</b>	€ HT
<b>Contrat numéro :</b>	<b>Responsable technique : Thierry LECOMTE</b>
<b>Date d'effet :</b>	<b>Numéro d'appel : 04 42 37 12 99</b>
	<b>Contact mail : support.methodeb@clearsy.com</b>

## Pour le Client

Nom :

Titre :

Signature et Cachet :

## Pour CLEARSY

Nom : Monsieur Thierry LECOMTE

Titre : Responsable Pôle Maintenance

Signature et Cachet :