

CONTRAT DE MAINTENANCE DU LOGICIEL ATELIER B V4

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 la maintenance et l'assistance téléphonique du Logiciel décrit en annexe 1.

Les prestations de maintenance fournies par CLEARSY s'appliquent au Logiciel décrit en annexe 1 dont elle a concédé l'usage au CLIENT par un contrat de licences d'utilisation sur son site d'utilisation.

Certains Logiciels, Documentations et services sont disponibles sur un espace privé accessible sur Internet pour les CLIENTS souscrivant à ce contrat.

2. DEFINITIONS

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

"Logiciel" désigne le ou les logiciels décrit en annexe 1.

"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 la maintenance du logiciel selon les modalités ci-après.

Les interventions de CLEARSY peuvent s'envisager soit :

- par l'envoi ou le téléchargement de mise à jour du logiciel.
- par une assistance téléphonique.

Dans tous les cas CLEARSY est seule habilitée à choisir le type d'intervention le plus approprié à l'accomplissement du service.

3.1 Mise à jour du logiciel

Les mises à jour du logiciel correspondent à la compilation des corrections d'anomalies éventuelles, et des améliorations apportées au logiciel. Elles comprennent également la mise à jour des manuels d'utilisation.

La mise à disposition des mises à jour s'effectue soit par l'envoi d'un CDROM, soit par téléchargement par l'intermédiaire d'un site Internet dédié.

Les mises à jour du logiciel seront fournies au CLIENT par CLEARSY en fonction de la périodicité dont cette dernière reste seule juge.

CLEARSY n'assurera la maintenance des logiciels que pour la dernière version en cours de distribution. Les mises à jour donnent lieu à de nouvelles versions successives, la dernière devenant la version maintenue.

CLEARSY conserve la propriété intellectuelle et toutes les prérogatives se rattachant au logiciel tant dans sa version initiale que dans ses versions corrigées ou modifiées ultérieures.

3.2 Assistance téléphonique

CLEARSY assure une assistance téléphonique en cas d'anomalie (c'est-à-dire les non-conformités entre les logiciels et leurs documentations) reproductible sur tous les logiciels et toute la documentation composant le Logiciel livré.

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.

Le technicien s'efforcera de corriger l'anomalie ou d'y apporter une solution de contournement par téléphone.

Si l'anomalie persiste, CLEARSY effectuera un nouveau diagnostic sur la base de documents caractérisant l'incident, qui lui auront été préalablement télécopiés par le CLIENT.

Le contournement consiste à fournir une autre façon d'utiliser les langages et/ou le Logiciel qui permette d'atteindre correctement le but visé.

La correction consiste à fournir une modification, généralement du binaire du ou des modules concernés, qui permette l'exécution correcte, c'est-à-dire conforme à la documentation. Dans certains cas la levée de l'anomalie pourra se traiter par une combinaison de contournement et de correction.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT doit fournir au personnel de CLEARSY, chargé de la réalisation des travaux de maintenance, 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 est tenu d'assurer à ses collaborateurs, utilisateurs du logiciel, un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation conforme à sa documentation, notamment en leur faisant suivre la formation spécifique correspondant au logiciel installé sur son site d'utilisation.

Le CLIENT s'engage à maintenir le nombre de licences correspondant au nombre de logiciels installés et utilisés sur le site d'utilisation.

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.

Le CLIENT doit passer sur le Logiciel toutes les corrections envoyées par CLEARSY et ce, dans l'ordre de leur réception.

Le CLIENT ne permettra à aucun autre personnel que celui de CLEARSY d'assurer la maintenance du logiciel.

5. LIMITES ET EXCLUSIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE

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

- Implantation sur le site d'utilisation de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le logiciel faisant l'objet du présent service de maintenance.
- Modification du logiciel par le CLIENT ou par un tiers.
- Utilisation par un nombre d'Utilisateur supérieur au nombre déclaré en annexe.
- Défaillances ayant pour origine l'utilisation d'un logiciel non expressément couvert par le présent contrat.
- Anomalies dites "fugitives", c'est-à-dire des anomalies non reproductibles par CLEARSY.
- Copies et/ou adaptations faites par le CLIENT.
- 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.
- Défaillances ou variations du courant électrique.
- Non respect par le CLIENT de ses obligations au titre du présent contrat.

Pour toute intervention effectuée suite à l'un de ces cas, CLEARSY facturera au CLIENT le temps passé pour la correction au tarif en vigueur à la date de l'intervention, ainsi que les éventuels frais de déplacement et de séjour.

6. OBLIGATIONS DE CLEARSY

6.1 Délai de traitement

Les délais dont dispose CLEARSY pour le traitement des anomalies sur le Logiciel et sa Documentation de la version utilisée par le CLIENT dépendent de la gravité de l'anomalie. Ces délais s'entendent après réception par CLEARSY du rapport d'anomalie incluant les éléments permettant de reproduire et d'analyser l'anomalie. Lorsque les éléments sont fournis par télécopie, c'est l'accusé de réception du télécopieur du CLIENT qui fait foi. Dans les autres cas c'est l'accusé de réception du service courrier de CLEARSY qui fait foi. Les délais sont calculés en demi-journées ouvrées. Pour toute anomalie 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.

Anomalies bloquantes : CLEARSY dispose de 10 demi-journées pour traiter l'anomalie.

Anomalie non bloquantes : CLEARSY dispose de 20 demi-journées pour traiter l'anomalie.

6.2 Garantie

CLEARSY garantit au CLIENT que les opérations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les dernières technologies de l'informatique au moment de chaque intervention. Il est entendu entre les parties que pour l'accomplissement des prestations de maintenance, CLEARSY contracte vis-à-vis du CLIENT une obligation de moyen.

Compte tenu de la haute technicité du logiciel, CLEARSY ne garantit pas un fonctionnement sans anomalies ni un fonctionnement ininterrompu du Logiciel ; en outre, CLEARSY ne garantit pas que l'intervention permettra de régler la difficulté rencontrée, ni qu'après l'intervention l'anomalie rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ni qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de l'intervention du service maintenance.

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

La mise en conformité du Logiciel à sa documentation constitue la seule obligation de CLEARSY au titre de la présente garantie quel que soit le fondement sur lequel reposent les réclamations du CLIENT.

La présente garantie du Logiciel est notamment exclue en cas :

- d'anomalie non imputable au Logiciel concédé au titre de la licence,
- de modifications de l'environnement matériel ou du système d'exploitation,

- de mauvais fonctionnement d'adjonctions ou de dispositifs non agréés par CLEARSY,
- de défaillances ou variations de courant électrique ou du réseau de télécommunications,
- de défaillances ayant pour origine l'utilisation d'un logiciel non expressément couvert par la licence,
- de modification ou d'altération apportées au Logiciel par le CLIENT ou par un tiers sans l'accord écrit préalable de CLEARSY. Il en va de même en cas de simple tentative de modification,
- de mauvais usage du Logiciel ou d'utilisation du Logiciel non conforme à la documentation et/ou aux instructions de CLEARSY,
- d'anomalies dites "fugitives" c'est-à-dire des anomalies non reproductibles par le CLIENT en présence de CLEARSY.

Pour toute intervention effectuée suite à l'un de ces cas, CLEARSY facturera au CLIENT le temps passé pour la correction au tarif en vigueur à la date de l'intervention ainsi que les éventuels frais de déplacement et de séjour.

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 maintenance, le CLIENT s'engage à verser à CLEARSY une redevance forfaitaire valable un an, indiquée en annexe 1. Son montant dépend du nombre d'utilisateurs du Logiciel, pour lequel le CLIENT s'engage en signant le contrat.

En cas de renouvellement sans interruption, les évolutions du prix de cette redevance ne pourront pas dépasser celles calculées par application de l'indice SYNTEC, valeur prise au dernier indice connu à la date de facturation.

Si les conditions des contrats de maintenance venaient à changer, les conditions faites au CLIENT seraient, à partir de la date de reconduction, les plus favorables entre celles découlant des présentes conditions et les nouvelles.

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

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 d'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 les 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, 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

| | |
|--|---|
| CLIENT/SITE : Nom et adresse de l'organisme : | |
| Responsable technique : | |
| DESIGNATION PRODUIT : | |
| Atelier B dernière version comprenant : | Et sont compris dans le prix de la maintenance : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Traducteur C : C4B • Outil de raffinement : Bart • Patch raffineur de base • Event B • Delta | <ul style="list-style-type: none"> • Traducteur ADA • Traducteur HIA • Outils de Preuves de Règles : OPR |
| PRIX : | VOTRE CONFIGURATION : |
| Société : | Nombre d'utilisateurs du site 1 : |
| <ul style="list-style-type: none"> • De 0 à 4 utilisateurs : 4 000 €.HT par site • De 5 à 9 utilisateurs : 7 500 €.HT par site • De 10 à 19 utilisateurs : 10 000 €.HT par site • 20 utilisateurs ou plus : 12 000 €.HT par site | S'il y a lieu : |
| Université/Ecole : 950 €.HT par site | Nombre d'utilisateurs du site 2 : |
| | Nom du site : |
| | Nombre d'utilisateurs du site 3 : |
| | Nom du site : |
| Contrat numéro : | Responsable technique : Etienne PRUN |
| Date d'effet : | Numéro d'appel : 04 42 37 12 99 |
| | Contact mail : maintenance.atelierb@clearsy.com |

Additionner ici le prix correspondant pour chaque site en fonction du nombre d'utilisateurs : **Total :** €.HT

Pour le Client

Nom :

Titre :

Signature et Cachet :

Pour CLEARSY

Nom : Monsieur Etienne PRUN

Titre : Responsable Pôle Maintenance

Signature et Cachet :