

CONDITIONS GENERALES DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE DU PROGICIEL OCTIME AVEC TELEMAINTENANCE

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent entre la société OCTIME, Société par Actions Simplifiée au capital de 6 232 700 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PAU sous le numéro 750 594 780, dont le siège social est situé à BIRON (64300) au 2 allée de l'Innovation (ci-après dénommée le « **Prestataire** ») et le client professionnel (ci-après le « **Client** »), ayant accepté la proposition commerciale dénommée "Présentation de notre offre de services" ou le devis du Prestataire (ci-après désignés l'« **Offre commerciale** ») qui intègre les présentes Conditions Générales par référence et avec lesquelles ils forment un tout indivisible.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après. Cette signification ne vaut que pour la lecture des Conditions Générales.

Offre commerciale : désigne le devis ou le document commercial et technique dénommé "Présentation de notre offre de services" rédigés par le Prestataire et soumis à acceptation du Client.

Contrat : désigne l'ensemble contractuel composé des documents suivants, indiqués dans un ordre de priorité décroissant :

- Offre commerciale ;
- Conditions Générales ;
- Annexe OCTIME sur la protection des données à caractère personnel.

En cas de contradiction entre ces différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra pour l'obligation en cause.

Incident : désigne tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du Service ou de la Solution et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité du Service ou de la Solution alors que celui-ci/celle-ci est utilisé.e conformément à sa destination et aux instructions du Prestataire. Cet événement doit être reproductible par le Prestataire.

Interface : programme informatique permettant de « connecter » le Progiciel à un autre logiciel développé par un éditeur tiers afin d'échanger entre eux des données.

Maintenance : désigne la correction des éventuels Incidents du Service assurée par le Support.

Module : programme informatique, développé en standard par le Prestataire, ajoutant de nouvelles fonctionnalités au Progiciel.

Progiciel : désigne la solution informatique de planification et de gestion des temps éditée par le Prestataire.

Solution : désigne le Progiciel applicatif, module.s et interface.s, installés sur le Serveur propriété du Client.

Service : désigne le Progiciel applicatif, module.s et interface.s, mis à disposition du Client en mode licence et hébergé par le Prestataire.

Solution de Contournement : désigne la solution temporaire visant à réduire les effets d'un Incident en attendant le correctif définitif de celui-ci.

Support : service structuré du Prestataire, composé de techniciens assurant les prestations objets du Contrat.

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (salarié, agent, etc.) et bénéficiant d'un accès au Progiciel.

Utilisateur Référent : désigne un membre du personnel du Client, ayant suivi un cycle complet de formation administrateur délivré par les techniciens du Prestataire ou par des techniciens de partenaires certifiés, ou ayant été certifié pour avoir suivi un cycle complet de formation administrateur proposée par l'Académie digitale OCTIME.

Version majeure / Version mineure : la version du Progiciel est définie par une chaîne de chiffres au format suivant : A.B.C-D.

A.B. : définit la version majeure

C-D. : définit la version mineure

Une Version majeure apporte d'importantes évolutions dans le Progiciel. La Version mineure permet d'apporter des correctifs et des évolutions mineures et est éditée généralement à un rythme bimestriel (fréquence donnée à titre indicatif).

ARTICLE 2 – OBJET ET ACCEPTATION DU CONTRAT

2.1 Les Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et modalités selon lesquels le Prestataire s'engage à assurer au bénéfice du Client, un service de maintenance du Progiciel par la fourniture des prestations visées au 3.1 (ci-après les « **Prestations de Maintenance** »).

2.2 Le Client est réputé avoir pris connaissance des Conditions Générales et les avoir dûment acceptées sans réserve lors de l'acceptation de l'Offre commerciale faisant référence aux Conditions Générales.

2.3 Toute modification des présentes Conditions Générales devra faire l'objet de conditions particulières dûment acceptées et signées par les deux Parties. A défaut, toute modification ou altération portée sur la partie préimprimée du Contrat est réputée nulle et non avenue.

2.4 En cas d'édition de nouvelles conditions générales venant se substituer aux présentes Conditions Générales, le Prestataire en informera le Client par une notification particulière lui indiquant les modifications effectuées ainsi que la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions générales. Le Client aura la possibilité de refuser cette substitution. Son refus devra faire l'objet d'une notification écrite à l'attention du Prestataire adressée dans les 30 (trente) jours de la notification de modification.

Dans le cas où le Client se serait doté de conditions générales d'achat, celui-ci déclare renoncer à s'en prévaloir et les considérer inopposables au Prestataire, même si celui-ci en a eu ou en aura connaissance, notamment dans le cadre de l'édition - par le Client - d'un bon de commande.

ARTICLE 3. SUPPORT ET MAINTENANCE

3.1 Dispositions générales

3.1.1 Contenu. La Maintenance vise à assurer la fonctionnalité et la bonne utilisation du Progiciel en remédiant, le cas échéant, aux Incidents. La Maintenance consiste à détecter et localiser lesdits Incidents, et à y apporter les rectifications nécessaires. Le niveau de fonctionnalité du Progiciel à maintenir est celui correspondant aux spécifications relatives aux finalités et fonctionnalités du Progiciel, telles que spécifiées dans l'Offre commerciale et/ou dans la documentation du Prestataire.

Le service de Maintenance comprend les prestations suivantes :

- **la Maintenance corrective du Progiciel,**
- **la Maintenance fonctionnelle évolutive du Progiciel,**

Les Prestations de Maintenance sont liées exclusivement à l'utilisation par le Client du Progiciel du Prestataire ; ladite utilisation faisant l'objet d'un contrat distinct conclu entre les Parties. En aucun cas le Support ne pourra prendre en charge des demandes relatives au matériel ou à tout logiciel non commercialisé par le Prestataire que le Client pourrait utiliser.

Les Prestations de Maintenance corrective du Progiciel seront effectuées exclusivement sur la Version majeure en cours de commercialisation au jour de la déclaration d'Incident ainsi que sur la Version majeure précédente pendant une durée d'un (1) an à compter de la date de commercialisation de la nouvelle Version majeure. A l'issue de ce délai et pour continuer à bénéficier du service de Maintenance corrective du Progiciel, le Client devra avoir migré vers la Version majeure du Progiciel OCTIME en cours de commercialisation.

La Maintenance fonctionnelle évolutive sera effectuée exclusivement sur la Version majeure en cours de commercialisation.

Le Contrat ne couvre pas la maintenance des paramétrages réglementaires du Progiciel qui doit faire l'objet d'un contrat spécifique.

Le Prestataire déclare expressément se réserver le droit de corriger les erreurs du Progiciel, en vertu de l'article L. 122-6-1 I al.2 du Code de la propriété intellectuelle. Sauf accord express et préalable du Prestataire, le Client ne peut les corriger lui-même ou les faire corriger.

3.1.2 IP contrainte. Dans le cas où le Client solliciterait la mise en place d'une limitation d'accès à son Service pour une liste d'adresses IP déterminées, le Client accepte expressément que les adresses IP du siège social du Prestataire soient intégrées à cette liste.

3.2 Présentation du service Support

La Maintenance est assurée par un service du Prestataire composé de techniciens situés en France, à BIRON (Pyrénées-Atlantiques) (ci-après le « **Support** »). Le Support a pour rôle de traiter, exclusivement par téléphone ou par télémaintenance, les Incidents déclarés par le Client.

Ainsi, le Support a en charge :

- la prise en compte des Incidents déclarés, par les Utilisateurs Référents, sur le portail dédié ou par appel téléphonique ;
- l'identification du niveau de criticité de l'Incident et son traitement selon ce niveau de criticité ;
- le traitement des Incidents et/ou le déclenchement des actions du Support adéquat ;
- le suivi des Incidents et l'information du Client dans ce cadre.

Le rôle du Support peut être, dans le cadre d'un budget d'assistance complémentaire :

- d'assister les Utilisateurs Référents sur les demandes concernant l'utilisation et/ou la compréhension du fonctionnement du Progiciel et/ou de ses résultats ;
- de conseiller sur les fonctionnalités utilisées ;
- de réaliser des Prestations techniques diverses (reprise de données, conseils, paramétrages complémentaires...).

3.3 Maintenance Corrective du Progiciel

Le Prestataire assure - pour autant que le Client se soit acquitté de l'ensemble des sommes dont il est redevable envers le Prestataire en exécution du Contrat - un service de Maintenance corrective du Progiciel visant à la correction d'Incidents affectant le Progiciel et ayant fait l'objet d'une déclaration d'Incident réalisée par le Client.

L'Incident est qualifié selon sa nature : bloquant, majeur, mineur, au regard des définitions suivantes :

- **Incident bloquant** : désigne une anomalie reproductible et documentée par le Client qui, unitairement ou cumulée conduit à rendre inopérante toute une application, ou qui bloque l'utilisation d'une fonction essentielle et opérationnelle du Progiciel ;
- **Incident majeur** : désigne une anomalie reproductible et documentée par le Client, ne permettant l'exploitation du Progiciel que pour une partie de ses fonctionnalités ou de façon dégradée, non viable sur le long terme ;
- **Incident mineur** : anomalie reproductible et documentée par le Client (dont celle qui peut être récurrente) et qui permet de travailler en mode semi-dégradé sur le Progiciel.

Le Client aura la possibilité d'indiquer lors de sa déclaration d'Incident le niveau de criticité dont il considère que l'Incident relève. Cette indication n'engage pas le Prestataire qui pourra attribuer à l'Incident un niveau de criticité différent à l'issue de la prise en charge de l'Incident. Le Prestataire sera seul juge de la qualification définitive donnée à l'Incident.

Il est expressément entendu que le terme Incident n'inclut pas les erreurs qui :

*** dans le cas d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution :**

- ont pour origine un dysfonctionnement quelconque du matériel, du système d'exploitation du Client ou des systèmes de gestion de base de données (: SGBD) relationnelles ;
- résultent de la non-exécution par le Client ou de son refus d'exécution de toute correction, Solution de Contournement, action ou procédure d'entretien préconisée ou mise à disposition par le Prestataire ;

*** dans les cas d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution ou de Service ;**

- seraient dues à un changement du cadre de l'installation initiale du Progiciel : changement d'environnement technique, déplacement de matériel...
- résultent d'une mauvaise utilisation ou utilisation non conforme du Progiciel à sa destination et/ou aux instructions du Prestataire ;
- résultent d'une intervention directe du Client ou de tout tiers sur le Progiciel ou de modifications apportées au Progiciel sans accord du Prestataire ;
- ont pour origine une défaillance, variation du courant électrique, d'internet ou des réseaux de télécommunication ;
- proviennent de toute autre cause dont le Client a la maîtrise et notamment de l'utilisation combinée du Progiciel avec un autre système, logiciel ou programme de données ou de l'introduction d'un virus sur ces systèmes tels que cheval de Troie, bombe logique, ver etc...
- constituent des erreurs dites « fugitives » c'est-à-dire non identifiées et/ou non-reproductibles.

Ne sont pas couverts par les Prestations de Maintenance :

*** dans le cas d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution :**

- l'administration de la base de données ;
- l'aide à la mise en place d'une stratégie de sauvegarde ;

*** dans les cas d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution ou de Service ;**

- le coût des appels téléphoniques émis et des connexions au portail du Support réalisées par le Client ;
- le coût des interventions imposées en raison de l'absence de mise en œuvre par le Client, ou d'un dysfonctionnement, des moyens techniques nécessaires à la télémaintenance ;
- la réinstallation de programmes (sauf mises à jour dans le cadre du Contrat) ;
- les opérations de maintenance sur le site du Client.

L'ensemble de ces coûts est à la charge du Client.

Enfin, le Support ne peut en aucun cas pallier le manque de formation au Progiciel des Utilisateurs Référents.

3.3.1 Déclenchement des Prestations de Maintenance

Le Client souhaitant bénéficier des Prestations de Maintenance corrective devra déclarer l'Incident auprès du Support technique du Prestataire :

- soit, via le portail dédié accessible, 24h sur 24 et 7 jours sur 7, à l'adresse URL indiquée par le Prestataire URL indiquée par le Prestataire sur son Offre commerciale ou par tout autre moyen.

Ce portail constitue l'accès prioritaire pour la déclaration des Incidents.

- soit, par téléphone au numéro indiqué par le Prestataire indiqué par le Prestataire sur son Offre commerciale ou par tout autre moyen.

Cet accès téléphonique est associé à un serveur vocal interactif qui permet d'orienter le Client plus rapidement vers l'un des techniciens du Support.

L'accès téléphonique au Support technique est réservé aux demandes urgentes.

Suite à déclaration, l'Incident sera traité par le Support durant ses heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, hors jours fériés (heures France Métropolitaine) (ci-après la « **Plage Ouvrée du Support** »).

Seuls les Utilisateurs Référents du Client ainsi que les techniciens du support informatique du Client, sont habilités à accéder au Support. Ces interlocuteurs sont expressément identifiés dans la base du Prestataire.

3.3.2 Délais de prise en charge et de correction :

La prise en charge d'un Incident consiste en son analyse et en la vérification que toutes les indications mentionnées dans la déclaration d'Incident sont suffisantes au Prestataire pour le reproduire en interne. Dans le cas où, les indications ne permettent pas la reproduction de l'Incident, le non-respect du délai de prise en charge ne pourra être invoqué par le Client.

Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour prendre en charge et remédier dans les délais suivants, aux Incidents déclarés par le Client :

	Délai de prise en charge de l'Incident à compter de la déclaration de l'Incident	Correction de l'Incident
Incident bloquant (*)	12 (douze) heures	dans la mise à jour suivante du Progiciel (patch)
Incident majeur	24 (vingt-quatre) heures	
Incident mineur	48 (quarante-huit) heures	

(*) : Le Prestataire s'engage à fournir une Solution de Contournement de l'Incident bloquant sous 32 (trente-deux) heures ouvrées après la prise en charge dudit Incident.

L'ensemble de ces délais sont à décompter selon les horaires de la Plage Ouvrée du Support.

Il appartiendra au Client :

*** dans le cas d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution :**

- de disposer à tout moment d'une sauvegarde récente de ses données, le Prestataire déclinant toute responsabilité en cas de perte, altération ou destruction des dites données et/ou fichiers survenant au cours de la Prestation de Maintenance ;
- d'assurer au personnel du Prestataire l'accès au serveur applicatif et SGBD OCTIME ainsi qu'aux outils et données nécessaires à la réalisation des Prestations de Maintenance ;

*** dans les cas d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution ou de Service :**

- de documenter les Incidents et de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant de les reproduire ;
- de disposer des moyens techniques permettant au personnel du Prestataire de réaliser la Prestation de Maintenance en télé-intervention.

3.3.3 Moyens

Le Prestataire est seul responsable des moyens et solutions qu'il mettra en œuvre pour fournir une Solution de Contournement ou une correction de l'Incident.

De façon générale le Client participera au traitement de l'Incident en fournissant toutes les informations dont il dispose ou qui lui seront demandées par le Support.

*** dans le cas d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution ;** pendant toute la durée du Contrat, le Prestataire assure de mettre à disposition du Client, par le biais d'un site de téléchargement, les mises à jour du Progiciel (patches) incluant les corrections d'Incidents, que le Client s'engage à installer, dans les meilleurs délais et sous sa responsabilité.

Dans le cas où l'installation nécessite l'intervention d'un technicien ou la réalisation de prestations annexes d'accompagnement (analyse, formation...), ces prestations feront l'objet d'une Offre commerciale soumise au Client et dont l'acceptation déclenchera l'exécution de la prestation.

*** dans le cas d'une utilisation du Progiciel en mode Service ;** pendant toute la durée de l'hébergement, le Prestataire réalisera les mises à jour (patches) du Service incluant les corrections d'Incidents.

3.3.4 Limitations

Le Client reconnaît expressément que les prestations fournies par le Prestataire à la demande du Client, et qui n'entreraient pas dans le cadre du Contrat, donneront lieu à facturation. Dans ce cas, le Prestataire adressera préalablement au Client une Offre commerciale dont l'acceptation déclenchera l'intervention du Prestataire.

3.4 Maintenance Fonctionnelle Evolutive

Le Contrat inclut la fourniture de mises à jour mineures contenant des évolutions du Progiciel.

Le Prestataire reste seul juge de l'opportunité de procéder à des opérations de Maintenance Fonctionnelle Evolutive du Progiciel ainsi que de leur contenu.

ARTICLE 4. ENTREE EN VIGUEUR et DUREE

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature de l'Offre commerciale par le Client.

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de 12 (douze) mois de facturation à compter de :

- dans le cadre d'une utilisation du Progiciel sous forme de Solution : l'installation de la Solution sur le Serveur du Client ou la mise à disposition de son extension ou de son complément ;
- dans le cadre d'une mise à disposition du Progiciel en mode licence hébergée : l'Activation du Service ou la mise à disposition de son extension ou de son complément.

Le Contrat sera ensuite tacitement renouvelé dans les mêmes conditions et par périodes successives de 12 (douze) mois.

La Partie qui déciderait de résilier le Contrat devra en faire part à l'autre Partie, par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis de trois (3) mois avant la fin de la période en cours.

ARTICLE 5. PRIX ET CONDITIONS FINANCIERES

5.1 Le prix du service de Maintenance est mentionné à l'Offre commerciale. La première facturation du service de Maintenance interviendra à la date du jour de l'installation de la Solution ou de l'Activation du Service, ou à défaut, à la date du premier jour du mois suivant.

En cas d'extension de licence ou de souscription de module ou d'interface complémentaire, durant l'utilisation du Progiciel, le prix de cette Maintenance induite sera facturé à compter de la mise en place du service complémentaire ou à défaut à la date du premier jour du mois suivant la mise en place.

5.2.1 La facturation du service de Maintenance s'effectue sur la base de périodes calendaires civiles et non de périodes anniversaires. Le cas échéant, la première facturation sera émise au *pro rata temporis*.

5.2.2 Les factures seront réglées par le Client par prélèvement à 30 (trente) jours date de facture.

5.2.3 Dans le cas d'une souscription par un Client aux bénéfices de plusieurs établissements, le prix du service de Maintenance fera l'objet d'une facturation unique au nom du Client signataire du Contrat.

5.3 Le prix du service de Maintenance fera à l'occasion de son échéance de facturation, l'objet d'une révision calculée au regard de l'évolution de l'Indice Syntec Révisé ou de tout autre indice qui viendrait s'y substituer et par application de la formule de calcul suivante : $P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$

P1 : prix révisé

P0 : prix avant révision

S1 : indice du mois de novembre N-1 (publié courant du mois de janvier de l'année N)

S0 : indice du mois de novembre N-2 (publié courant du mois de janvier de l'année N-1)

5.4 En cas de retard de paiement, le Prestataire facturera au Client les indemnités suivantes :

- des pénalités de retard non libératoires calculées au taux annuel de 25% (vingt-cinq pour cent) du montant TTC de la facture subissant le retard,

Ces pénalités seront calculées, par jour de retard, à partir du premier jour de retard jusqu'au jour du paiement intégral par le Client de toutes les sommes dues au Prestataire.

- une l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant a été fixé par décret à 40€ (quarante euros),

- et sur justification, une indemnisation complémentaire, lorsque les frais de recouvrement qui auront été exposés par le Prestataire pour le recouvrement de sa créance, seraient supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Ces indemnités seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans qu'un rappel ou une mise en demeure préalable soit nécessaire.

Ces indemnités ne seront pas appliquées dans les cas où le Client justifie qu'il fait l'objet d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire lui interdisant le paiement à son échéance des sommes dues au Prestataire.

5.5 En cas de manquement par le Client à son obligation de paiement de toutes sommes dues par le Client au titre du Contrat, et sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter à l'encontre du Client afin d'obtenir le versement tous dommages-intérêts et/ou l'indemnisation du préjudice subi. s du fait de ce manquement, le Prestataire se réserve le droit, 30 (trente) jours après réception par le Client d'une mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement infructueuse, de suspendre tout ou partie des Prestations de Maintenance, jusqu'au paiement intégral des sommes dues ; et/ou de résilier de plein droit, conformément à l'article « Résiliation », des Conditions Générales sans nécessité d'une nouvelle mise en demeure.

5.6 Les Parties conviennent qu'en cas de litige relatif aux sommes dont le Client est débiteur, celles-ci restent exigibles et que l'absence de règlement d'une facture arrivée à échéance entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les factures dues par le Client au Prestataire y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

5.7 Enfin, les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, seront mis à la charge de ce dernier.

ARTICLE 6. RESPONSABILITE

Le Prestataire s'engage à apporter ses meilleurs efforts et la diligence appropriés à l'exécution du Contrat et de ses obligations en découlant. A ce titre, le Prestataire assume une obligation de moyens, sa responsabilité ne saurait être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée de celui-ci et pour des dommages découlant directement de faits qui lui sont directement imputables.

Les Parties déclarent que le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée pour des dommages qualifiés d'indirects, que ceux-ci soient matériels ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles, tels que la perte d'exploitation, la perte de bénéfice ou toute autre perte financière. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

Le Client ne pourra engager aucune action en justice sur le fondement de la responsabilité contractuelle ou d'une quelconque garantie au titre du Contrat après l'expiration d'un délai de deux ans (2) ans à compter de la date à laquelle le fait générateur de cette action s'est produit.

Dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait engagée au titre du Contrat, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, qui pourrait lui être réclamée est expressément limitée au montant perçu au titre du Contrat pour les 12 (douze) derniers mois durant lesquels l'événement à l'origine de la mise en cause de la responsabilité du Prestataire s'est produit.

Il est rappelé que la Solution est utilisée sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client.

Toute modification du paramétrage du Progiciel par le Client, dégage le Prestataire de toute responsabilité.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de mauvaise utilisation du Progiciel, de la Solution ou en cas de non-application ou mauvaise application des directives du Support. En aucun cas le Prestataire ne pourra être déclaré responsable du fait de la détérioration ou destruction de fichiers ou de programmes. Il est précisé à cet égard que, n'en ayant pas assumé l'obligation, le Prestataire ne peut être en faute pour ne pas avoir vérifié l'exactitude des informations et des données fournies par le Client, ni la compétence du personnel de ce dernier en informatique. Le Progiciel ou la Solution sont susceptibles d'exploiter des utilitaires d'autres éditeurs type Microsoft dans certains traitements automatiques, il est entendu que la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée dans le cas de dysfonctionnement de ces utilitaires ; la maintenance de ces derniers n'est pas incluse dans le cadre des Prestations de Maintenance.

ARTICLE 7. FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations ou prestations, telles que décrites dans les Conditions Générales découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Hormis les cas généralement admis par les tribunaux, tels que inondations, tempête, grève, confinement général ou partiel des populations, pandémie, constituant, de convention expresse, des cas de force majeure les blocages ou les dysfonctionnements des opérateurs de réseaux de télécommunications.

En présence d'un événement de force majeure, la Partie empêchée devra informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation née du Contrat et s'en justifier auprès de celle-ci.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation sera suspendue le temps que la Partie empêchée ne subisse plus l'évènement de force majeure. Si cela est possible, la Partie empêchée devra faire son possible pour limiter la durée de la suspension. Dès la disparition de la cause de la suspension de ses obligations, la Partie empêchée avertira l'autre Partie, de la reprise de son obligation et fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations contractuelles.

Si l'empêchement dû à la force majeure dépasse une durée de 90 (quatre-vingt-dix) jours, le Contrat pourra être résilié de plein droit à l'initiative de l'une des parties moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation interviendra sans versement d'indemnité de part et d'autre ou restitution des sommes versées par le Client, lorsque la résiliation émane du Prestataire.

ARTICLE 8 – IMPREVISION

8.1 Est imprévisible lors de la conclusion du Contrat, un événement hors du contrôle des Parties et ne pouvant être raisonnablement prévu.

8.2 Ainsi, dans le cas où des circonstances imprévisibles, lors de la conclusion du Contrat, d'ordre financier, économique, juridique, politique, technologique, sanitaire, environnemental ou naturel, venaient à modifier cet équilibre et rendre, pour le Prestataire, l'exécution du Contrat excessivement onéreuse. Les Parties conviennent que le Prestataire, en sa qualité de fournisseur, aura la possibilité de procéder à la revalorisation du montant des sommes dues par le Client au titre du Contrat.

8.4 Le Prestataire informera le Client de la revalorisation de la redevance, au moins quatre (4) mois avant l'échéance annuelle pour laquelle elle sera appliquée.

8.5 Le Client aura la faculté de refuser par écrit, au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, cette modification de prix dans le mois suivant la notification, dans ce cas le Contrat sera résilié sans autre formalité, ni indemnisation ou restitution due de part et d'autre. La résiliation prendra effet 3 (trois) mois après réception par le Prestataire d'un courrier recommandée lui indiquant le refus du Client de se voir appliquer la revalorisation.

8.6 Les Parties excluent expressément tout recours au juge dans le cadre de la mise en œuvre des stipulations du présent article.

ARTICLE 9. RESILIATION

Tout manquement de l'une ou l'autre des Parties aux obligations qu'elle assume au titre du présent Contrat entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit du Contrat, trente (30) jours après mise en demeure d'exécuter adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

Le Prestataire se réserve, notamment, le droit de résilier le Contrat en cas non-paiement de la redevance due et après envoi d'une mise en demeure restée totalement ou partiellement infructueuse (article « Conditions financières ») ; et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts que le Prestataire pourrait demander.

Le Prestataire conservera l'intégralité des sommes déjà versées par le Client, sans que ce dernier puisse prétendre à un quelconque remboursement.

Dans le cas où la résiliation serait consécutive à un manquement du Client, celui-ci sera redevable envers le Prestataire, outre les sommes éventuellement non réglées à la date de la résiliation et sans préjudice de tous dommages et intérêts que le Prestataire pourrait demander, d'une indemnité égale au montant des sommes restant à facturer jusqu'au terme du Contrat.

ARTICLE 10. CESSION

Le Client consent de manière anticipée, en application de l'article 1216, al. 2 du Code civil, au Prestataire l'autorisation de céder à un tiers, tout ou partie des droits et obligations résultant des Conditions Générales. Cette cession pourra se faire au profit de toute personne, société ou groupe de sociétés. La cession produira ses effets à l'égard du cédé (Client), suite à notification qui lui en sera faite. Le cédé déclare que le cédant (le Prestataire) sera libéré de ses obligations et ne pourra être solidairement tenu, avec le cessionnaire, de l'exécution du Contrat.

Les Parties conviennent que la notification de la cession, faite au cédé, pourra être réalisée sous la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou d'un courriel adressé au contact identifié chez le Client.

Le Client s'interdit, sauf accord exprès et préalable du Prestataire, de céder ou de transmettre à tout tiers même à titre gratuit, tout ou partie des droits et obligations découlant du Contrat.

ARTICLE 11. CONFIDENTIALITE

10.1 Toutes les informations communiquées par une Partie à l'autre Partie en exécution du Contrat, toutes les Données, tous les livrables et/ou tout le savoir-faire, couverts ou non par les lois de propriété intellectuelle, quelle qu'en soient la forme et la nature (commerciale, industrielle, technique, financière, etc...), communiqués par une Partie (le « **Titulaire** ») à l'autre Partie (le « **Destinataire** »), ou dont elles auraient connaissance

lors de l'exécution du Contrat, y compris les termes du Contrat, seront considérées comme confidentielles (ci-après les « **Informations Confidentielles** »).

11.2 Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles les informations (i) qui étaient en possession du Destinataire avant leur divulgation par le Titulaire sans qu'une telle possession ne résulte directement ou indirectement de la divulgation non autorisée de ces informations par un tiers, (ii) qui font partie du domaine public à la date de souscription du Contrat ou qui tomberaient dans le domaine public après cette date sans que la cause en soit imputable au non-respect par cette Partie de ses obligations de confidentialité au titre du Contrat, (iii) qui ont été élaborées de façon indépendante par le Destinataire.

11.3 Le Destinataire s'engage à n'utiliser les Informations Confidentielles du Titulaire que dans le cadre de l'exécution du Contrat, à protéger les Informations Confidentielles du Titulaire et à ne pas les divulguer à des tiers autres que ses employés, collaborateurs, sociétés affiliées et sous-traitants ayant besoin d'en connaître pour l'exécution du Contrat sans l'autorisation préalable et écrite de l'autre Partie. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour faire en sorte que leurs employés, collaborateurs, filiales et sous-traitants ayant accès aux Informations Confidentielles soient informés du caractère confidentiel des informations communiquées et respectent les obligations découlant de la présente clause.

11.4 Le Destinataire pourra divulguer les Informations Confidentielles du Titulaire à un tiers dès lors qu'une telle divulgation est strictement exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est strictement nécessaire à la défense des intérêts de l'une ou l'autre des Parties dans le cadre d'une action judiciaire.

11.5 Toute violation des engagements pris au présent article par le Destinataire constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par le Titulaire.

11.6 Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée de l' ainsi que pendant cinq (5) ans suivant la résiliation de celui-ci.

11.7 A ce titre, dès l'échéance ou la résiliation du Contrat, chaque Partie devra soit restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des Informations Confidentielles, soit assurer l'autre Partie de la destruction de toutes les Informations Confidentielles en sa possession. En aucun cas, une copie des documents contenant des informations confidentielles ne pourra être conservée par une Partie sauf accord exceptionnel et écrit de l'autre Partie.

ARTICLE 12. NON-RENONCIATION

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les Conditions Générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 13. DECLARATIONS RELATIVES AU PERSONNEL DU PRESTATAIRE

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'exerce le Prestataire, à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous son contrôle effectif durant la complète exécution du présent service et des Prestations de Maintenance ; le Client n'ayant, par voie de conséquence, aucune autorité hiérarchique sur le personnel du Prestataire et/ou les sous-traitants du Prestataire. Réciproquement, le Prestataire n'aura aucune autorité hiérarchique sur le personnel du Client et/ou les sous-traitants du Client.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle qu'accordée aux employés du Prestataire.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard du Code du travail. Le Prestataire certifie, en outre, être en conformité avec les dispositions relatives à la lutte contre le travail dissimulé.

ARTICLE 14. GENERALITES

14.1 Nullité. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations du Contrat seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables en application d'une loi, d'un règlement, à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente ou d'un commun accord entre les Parties, les autres stipulations du Contrat demeureront en vigueur. Les Parties conviennent alors qu'elles se rapprocheront et négocieront de bonne foi, afin d'établir une nouvelle clause qui viendra en substitution.

14.2 Non-renonciation. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations nées du Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

14.3 Référence commerciale. Le Client autorise le Prestataire à faire mention ou reproduire gracieusement, uniquement pendant la durée du Contrat, à titre de référence commerciale, sur les documents commerciaux et sur tout support que ce soit, la raison sociale, le logo et/ou la marque commerciale du Client.

14.4 Intégralité. Les Parties reconnaissent que le Contrat et/ou avenants, de même que tous les autres termes et conditions intégrés par référence dans les présentes, constituent l'intégralité des accords passés entre elles relatifs à l'objet du Contrat et remplacent tous les engagements antérieurs, verbaux et/ou écrits, passés entre les Parties, relatifs à l'objet des présentes. Le Contrat prévaut ainsi sur tout autre document, y

compris les éventuelles conditions générales d'achat du Client. Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

14.3 LE CONTRAT EST SOUMIS AU DROIT FRANÇAIS. A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, LES PARTIES POURRONT PORTER LEUR DIFFEREND DEVANT LES TRIBUNAUX COMPETENTS DE PAU, AUXQUELS ELLES ATTRIBUENT COMPETENCE EXCLUSIVE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCES OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE. ■