

TMIC  lliapses  
Une technologie d'avance

# Conditions générales de ventes

En vigueur à compter 1<sup>er</sup> février 2016

TMIC  lliapses



## PRÉAMBULE

La société T.M.I.C. ELLIPSES a pour activité l'achat, la vente, la location, la mise en œuvre, la réparation, l'exportation et l'importation de matériel micro-informatique, la vente de progiciel, de logiciel spécifique, et les prestations de services y associées (notamment de maintenance et de sauvegarde des données).

La société T.M.I.C. ELLIPSES a notamment développé et exploite le progiciel (logiciel applicatif générique) ELLIPSES qui constitue un outil de gestion spécialisé très complet à destination des libraires.

## TITRE PREMIER - CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### ARTICLE PREMIER - Définitions

Le Vendeur, le Concédant, le Prestataire : désigne indifféremment la société T.M.I.C. ELLIPSES visée en tête des présentes.

L'Acheteur, l'Utilisateur, le Bénéficiaire : désigne indifféremment la personne achetant des biens et/ou sollicitant une licence de logiciel et/ou recourant aux services proposés par la société T.M.I.C. ELLIPSES.

Les parties : Le Vendeur/Concédant/Prestataire et l'Acheteur/Utilisateur/Bénéficiaire pris ensemble.

### ARTICLE 2 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société T.M.I.C. ELLIPSES (« le Vendeur » ou « Le Concédant » ou « Le Prestataire ») fournit aux professionnels (« l'Acheteur » ou « l'Utilisateur » ou « le Bénéficiaire ») qui lui en font la demande, via son site internet, par contact direct ou via un support papier, les produits (matériel informatique : « les Produits »), licences de logiciel (« Le Logiciel »), ou services (notamment maintenance des matériels et/ou logiciels, sauvegarde des données, : « les Services ») qu'elle commercialise.

Elles s'appliquent sans restrictions ni réserves à toutes les ventes conclues et/ou licences consenties et/ou services rendus par la société T.M.I.C. ELLIPSES auprès des Acheteurs/Utilisateurs/Bénéficiaires de même catégorie, quelles que soient les

clauses pouvant figurer sur les documents de l'Acheteur, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées préalablement à tout Acheteur/Utilisateur/Bénéficiaire qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Vendeur/Concédant/Prestataire.

Le choix et l'achat d'un Produit et/ou d'une licence de logiciel et/ou d'un Service est de la seule responsabilité de l'Acheteur/Utilisateur/Bénéficiaire.

Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs du Vendeur sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment. Le Vendeur est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site internet de T.M.I.C. ELLIPSES. Elles sont communiquées sans délai à tout Acheteur qui en fait la demande. Elles prévalent, le cas échéant, sur toute autre version ou tout document contradictoire.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées dans le système informatique du Vendeur constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec l'Acheteur.

Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente qui prévalent sur toutes les autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par T.M.I.C. ELLIPSES et des réserves qui vont suivre.

En cas de commande directement effectuée sur le site internet de T.M.I.C. ELLIPSES, l'Acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de commande en ligne ainsi que des conditions générales d'utilisation du site internet.

Conformément à la réglementation en vigueur, T.M.I.C. ELLIPSES se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec l'Acheteur, par l'établissement de Conditions Particulières de Vente.

T.M.I.C. ELLIPSES peut, en outre, être amenée à établir des Conditions Générales de Vente Catégorielles, dérogatoires aux présentes Conditions Générales de Vente, en fonction du type de client considéré, déterminé à partir de critères objectifs.

Dans ce cas, les Conditions Générales de Vente Catégorielles s'appliquent à tous les clients répondant à ces critères.

Les Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à la commande de l'Acheteur est celle en vigueur à la date de passation de la commande.

L'Acheteur ne pourra être soumis à une nouvelle version des Conditions Générales de Vente que s'il les a expressément acceptées après qu'elles lui aient été préalablement communiquées, notamment en cochant la case prévue à cet effet en cas d'acceptation via le site internet de T.M.I.C. ELLIPSES. Cette modification ne sera applicable que pour les achats et/ou prestations réalisés postérieurement à l'acceptation de la nouvelle version des Conditions Générales de Vente.

L'Acheteur reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits et/ou licences et/ou Services proposés par T.M.I.C. ELLIPSES.

Le devis ou bon de commande, les présentes Conditions Générales de Vente, le cas échéant les Conditions Particulières de Vente forment un ensemble contractuel indivisible régissant les relations des parties.

## TITRE DEUX - DISPOSITIONS APPLICABLES À LA VENTE DE MATÉRIEL

### ARTICLE 3 - Commandes - Tarifs

#### 3-1 - Commandes

Les ventes de matériel ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis ou bon de commande accepté par l'Acheteur et après acceptation expresse et par tout moyen écrit de son choix par le Vendeur, qui s'assurera notamment, de la disponibilité des produits demandés, matérialisée par une confirmation également communiquée par tout moyen écrit de son choix.

Il appartient à l'Acheteur de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

#### 3-2 Tarifs

Les Produits sont fournis aux tarifs du Vendeur en vigueur au jour de la passation de la commande, et, le cas échéant, à ceux figurant dans la proposition commerciale (devis ou bon de commande) spécifique adressée à l'Acheteur. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par le Vendeur.

Ces prix sont nets et HT, emballage en sus. Ils ne comprennent pas le transport, ni les frais de douane éventuels et les assurances qui restent à la charge de l'Acheteur. Ils sont majorés de la TVA au taux légal en vigueur.

Des conditions tarifaires particulières peuvent être pratiquées en fonction des spécificités demandées par l'Acheteur concernant, notamment, les modalités et délais de livraison, ou les délais et conditions de règlement. Une offre commerciale particulière sera alors adressée à l'Acheteur par le Vendeur.

L'Acheteur pourra bénéficier des remises et ristournes figurant aux tarifs du Vendeur, en fonction des quantités acquises ou livrées par le Vendeur en une seule fois et un seul lieu, ou de la régularité de ses commandes.

### ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la livraison des produits dans les conditions définies à l'article « Livraison » ci-après et comme indiqué sur le devis et/ou la facture remise à l'Acheteur.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par l'Acheteur au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture pro rata temporis, seront automatiquement et de plein droit acquises au Vendeur, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due par l'Acheteur, de plein droit et sans notification préalable, en cas de retard de paiement. Le Vendeur se réserve le droit de demander à l'Acheteur une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

### ARTICLE 5 - Obligations du Vendeur

#### 5-1 Livraisons - Transfert de propriété - Transfert des risques

Les Produits acquis par l'Acheteur et visés dans le devis ou le bon de commande seront livrés au lieu convenu avec l'Acheteur dans le devis ou le bon de commande par la remise directe des Produits à l'Acheteur, les Produits voyageant aux risques et périls de l'Acheteur.

La responsabilité du Vendeur ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la livraison imputable à l'Acheteur ou en cas de force majeure.

L'Acheteur est tenu de vérifier l'état apparent des produits lors de la livraison. À défaut de réserves expressément émises par l'Acheteur lors de la livraison, les Produits délivrés par le Vendeur seront réputés conformes en quantité et qualité à la commande.

L'Acheteur disposera d'un délai de 48 heures à compter de la livraison et de la réception des produits commandés pour émettre, par écrit, de telles réserves auprès du Vendeur.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités par l'Acheteur.

Le Vendeur remplacera dans les plus brefs délais et à ses frais, les produits livrés dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par l'Acheteur.

Le transfert de propriété des produits, au profit de l'Acheteur, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.

En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits du Vendeur sera réalisé dès livraison et réception desdits produits par l'Acheteur.

Le Vendeur remet concomitamment à la livraison la notice technique du matériel neuf cédé.

Lorsque les produits livrés comprennent des logiciels pré-installés, le Vendeur informe l'Acheteur sur leur procédure de désactivation si celui-ci n'entend pas en bénéficier et payer les licences correspondantes. Il l'informe aussi sur la procédure d'activation et le coût de la licence s'il souhaite au contraire en bénéficier.

Lorsque l'installation du matériel est assurée par le Vendeur chez l'Acheteur, cela consiste en une simple prestation accessoire de mise en place du matériel sur le site d'utilisation convenu avec l'Acheteur dans le devis ou le bon de commande, notamment en effectuant les raccordements entre les différents matériels livrés et les connexions avec ceux existants chez l'Acheteur.

### 5-2 - Responsabilité du Vendeur - Garantie

Les Produits livrés par le Vendeur bénéficient d'une garantie contractuelle d'une durée d'un an sauf proposition d'extension de garantie du matériel convenue à titre particulier, à compter de la date de livraison, couvrant la non-conformité des Produits à la commande et tout vice caché, provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les Produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation pour laquelle ils ont été commandés.

La garantie forme un tout indissociable avec le Produit vendu par le Vendeur. Le Produit ne peut être vendu ou revendu altéré, transformé ou modifié.

Cette garantie est limitée à la réparation, au remplacement ou au remboursement des Produits non conformes ou affectés d'un vice.

Toute garantie est exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part de l'Acheteur, comme en cas d'usure normale du Produit ou de force majeure.

Afin de faire valoir ses droits, l'Acheteur devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Vendeur, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de sept jours calendaires à compter de leur découverte.

Le Vendeur remplacera ou fera réparer les Produits ou pièces sous garantie jugés défectueux. Cette garantie couvre également les frais de main d'œuvre.

Le remplacement des Produits ou pièces défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie ci-dessus fixée.

La garantie enfin, ne peut intervenir si les Produits ont fait l'objet d'un usage anormal, ou ont été employés dans des conditions différentes de celles pour lesquelles ils ont été fabriqués, en particulier en cas de non-respect des conditions prescrites dans la notice d'utilisation.

Elle ne s'applique pas non plus au cas de détérioration ou d'accident provenant de choc, chute, négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, ou bien en cas de transformation du Produit.

Le prix du matériel comprend les interventions au titre de la garantie contractuelle ainsi que les pièces de rechange. Toutefois, en dehors de ces cas, l'Acheteur réglera le déplacement du technicien du Vendeur et le dépannage sur la base des tarifs pratiqués au titre du barème en vigueur.

En ce qui concerne les pièces de rechange, celles-ci seront facturées au prix en vigueur au jour de l'intervention.

Au-delà de la période de garantie contractuelle, la garantie consentie par le constructeur des Produits pourra s'appliquer si elle est plus longue. Dans ce cas, s'il est en charge de la maintenance du matériel, le Vendeur se charge des relations avec le constructeur impliqué et assure la liaison entre le constructeur et l'Acheteur dans les conditions prévues au contrat.

Si l'Acheteur ne conclut pas de contrat de maintenance avec le Vendeur et recourt à l'assistance technique du Vendeur pour des cas extérieurs à la mise en jeu de la garantie contractuelle, les prestations du Vendeur à ce titre seront facturées aux tarifs en vigueur et feront le cas échéant, en fonction du volume de travail, l'objet d'un devis préalable.

Si l'Acheteur ne conclut pas de contrat de maintenance avec le Vendeur et sollicite l'assistance d'un tiers pour une assistance ponctuelle ou une maintenance suivie, le Vendeur ne peut être tenu responsable en dehors de la garantie contractuelle. Il ne peut non plus être tenu responsable des suites de l'intervention du tiers sur le matériel, peu important qu'il soit l'éditeur d'un ou plusieurs logiciels installés sous licence dont il assure éventuellement la maintenance.

### ARTICLE 6 - Obligations de l'Acheteur

#### 6-1 - Paiement du prix

L'Acheteur s'engage à payer le prix des Produits conformément aux conditions préalablement exposées.

#### 6-2 - Site - Environnement

L'Acheteur devra veiller à ce que le site et l'environnement soient conformes aux instructions de la notice technique remise par le Vendeur, afin que le matériel puisse être installé dans les temps impartis et fonctionner conformément à l'utilisation qui en est attendue.

#### 6-3 - Destination

L'Acheteur utilisera le matériel conformément aux recommandations du Vendeur et du constructeur et aux indications de la notice technique et des documents d'utilisation.

## TITRE TROIS - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX LICENCES CONSENTIES PAR T.M.I.C. ELLIPSES POUR LES LOGICIELS DÉVELOPPÉS PAR ELLE

### ARTICLE 7 - Licence

La licence n'est parfaite qu'après établissement d'un devis ou bon de commande accepté par l'Utilisateur et après acceptation expresse et par tout moyen écrit de son choix par le Concédant.

Le Concédant consent alors à l'Utilisateur le droit d'usage non exclusif et cessible du Logiciel désigné dans le bon de commande, dans les conditions ci-après développées. En cas de cession, le Concédant devra être informé au préalable par tout moyen écrit de l'identité et des coordonnées du Cessionnaire.

### ARTICLE 8 - Description de la fourniture

Le Logiciel est fourni sous forme de code objet et sur format lisible par les ordinateurs visés dans la documentation technique.

Le Logiciel est fourni dans la version visée au bon de commande. Il est accompagné de sa documentation associée, rédigée en français, sous format électronique ; elle est également téléchargeable directement depuis l'interface du Logiciel.

### ARTICLE 9 - Assistance - Formation

L'Utilisateur bénéficie de l'assistance technique (incluse dans le prix de la Licence) du Concédant à l'installation et au démarrage.

S'il conclut un contrat de maintenance logiciel avec le Concédant, il bénéficie de l'assistance technique du Concédant pendant toute la durée d'utilisation du Logiciel aux conditions définies dans ce cadre.

S'il ne conclut pas de contrat de maintenance logiciel et recourt à l'assistance technique du Concédant en cours de licence ou sollicite des mises à jour ou des nouvelles versions, les prestations du Concédant seront facturées aux tarifs en vigueur et feront le cas échéant, en fonction du volume de travail, l'objet d'un devis préalable qui devra être accepté par l'Utilisateur.

Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer que son personnel a acquis la formation nécessaire à la bonne utilisation du Logiciel.



## ARTICLE 10 - Installation

L'installation du Logiciel sur le site sera effectuée par le personnel du Concédant, qui procédera à des essais pour s'assurer du bon fonctionnement du Logiciel.

Ces essais donneront lieu à la signature d'un procès-verbal de réception signé contradictoirement, qui vaudra réception du Logiciel.

## ARTICLE 11 - Conditions d'utilisation

La licence est accordée à l'Utilisateur aux conditions suivantes :

- Le Logiciel ne peut être utilisé que sur le matériel et la configuration désignés sur le bon de commande. En cas de panne de ceux-ci, le Logiciel pourra être utilisé sur un matériel et une configuration de remplacement identique sous réserve d'une information préalable du Concédant par tout moyen écrit et d'une validation de la configuration matérielle et logicielle par ce dernier;
- Le Logiciel sera utilisé sur le site désigné sur le bon de commande. Tout changement de site doit être soumis à l'accord préalable du Concédant, celui-ci étant tenu de répondre dans le mois de la demande qui lui est faite ;
- La licence est consentie pour les besoins personnels et exclusifs de l'Utilisateur qui s'interdit formellement de laisser un tiers à son entreprise, y compris aux sociétés de son groupe, accéder au Logiciel ; L'Utilisateur s'interdit, de même, de réaliser des traitements ou des prestations informatiques quelconques pour des tiers en utilisant le Logiciel, notamment des travaux à façon ;
- La présente licence est incessible sans accord exprès préalable du Concédant sauf à un successeur de l'Utilisateur dans son activité. Tout cessionnaire autorisé devra respecter les conditions de la présente licence ce dont l'Utilisateur se porte personnellement garant.

## ARTICLE 12 - Propriété intellectuelle

La présente licence ne confère à l'Utilisateur aucun droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel, qui demeure la propriété entière et exclusive du Concédant.

L'Utilisateur s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur le Logiciel, les supports ou la documentation.

### 12-1 - Reproduction - Adaptation

L'Utilisateur s'interdit formellement de reproduire de façon permanente ou provisoire le Logiciel en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris

à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution, de la transmission ou du stockage du Logiciel.

L'Utilisateur s'interdit de traduire, d'adapter, d'arranger ou de modifier le Logiciel, de l'exporter, de le fusionner avec d'autres logiciels.

### 12-2 - Corrections d'erreurs

Le Concédant se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur le Logiciel pour lui permettre d'être utilisé conformément à sa destination et notamment pour en corriger les erreurs, et ce, le cas échéant dans les conditions de la prestation de maintenance y associée.

L'Utilisateur s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur le Logiciel.

### 12-3 - Copie de sauvegarde

L'Utilisateur n'est pas autorisé à effectuer de copie de sauvegarde du Logiciel, le Concédant s'engageant à lui fournir immédiatement une copie de sauvegarde en cas de défaillance signalée du Logiciel.

### 12-4 - Droit d'analyse

Conformément aux dispositions de l'article L 122-6-1, III du Code de la propriété intellectuelle, l'Utilisateur a le droit d'observer, d'étudier ou de tester le fonctionnement du Logiciel afin de déterminer les idées et principes qui sont à la base des éléments du programme lorsqu'il effectue des opérations de chargement, d'affichage, d'exécution, de transmission ou de stockage du Logiciel.

## ARTICLE 13 - Garanties

Le Logiciel étant un progiciel standard conçu pour satisfaire le plus grand nombre d'utilisateurs, le Concédant ne peut garantir son adaptation aux besoins spécifiques de l'Utilisateur.

Le Concédant garantit la compatibilité et l'interopérabilité du Logiciel avec les autres logiciels standards de l'Utilisateurs conformes à la configuration figurant au bon de commande.

Le Concédant déclare que le Logiciel est susceptible d'évoluer, tant du point de vue fonctionnel que de la capacité de traitement volumétrique, pour satisfaire les évolutions prévisibles des besoins des Utilisateurs et de leur métier.

Le Concédant garantit que le Logiciel est exempt de tout virus à la date de livraison.

Le Concédant garantit la compatibilité ascendante des évolutions et nouvelles

versions du Logiciel, ainsi que sa non régression fonctionnelle et technique.

Le Concédant garantit la conformité du Logiciel à sa documentation.

Le Logiciel est garanti pendant une durée d'un mois à compter de sa livraison contre tous vices ou défauts de conception ou de fonctionnement.

Le Concédant s'engage à faire tous ses efforts pour remédier dans les meilleurs délais aux anomalies par rapport aux spécifications signalées par l'Utilisateur pendant le délai de la garantie.

La garantie est exclue dans le cas où l'Utilisateur n'a pas respecté les conditions d'utilisation précisées dans la documentation ou s'il est intervenu lui-même ou a fait intervenir un tiers sur le Logiciel.

La garantie est également exclue en cas de panne matérielle empêchant le Logiciel de fonctionner en tout ou partie.

Au titre de la garantie, le Concédant prendra en charge la correction des erreurs ou le remplacement du Logiciel défectueux, à l'exclusion de tout autre préjudice direct ou indirect, notamment lié à l'indisponibilité du Logiciel, quelle qu'en soit la durée.

## ARTICLE 14 - Contrefaçons

Le Concédant garantit qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant de conclure la présente licence et que celle-ci n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits de tiers. Il garantit de même que le Logiciel est entièrement original et n'est constitutif en tout ou en partie ni de contrefaçon, ni de concurrence déloyale.

Le Concédant sera tenu de dédommager l'Utilisateur de l'intégralité des conséquences financières de toute action en contrefaçon ou autre qui serait dirigée à l'encontre de l'Utilisateur à raison de l'utilisation du Logiciel. Par conséquent, si tout ou partie du Logiciel est reconnu constituer une contrefaçon ou une autre violation de droit de propriété intellectuelle, le Concédant devra, au choix de l'Utilisateur, soit lui procurer un autre logiciel ayant les mêmes fonctions, dans des délais compatibles avec l'activité de l'Utilisateur, soit obtenir à ses frais le droit pour l'Utilisateur de continuer à utiliser le Logiciel, ou bien rembourser l'Utilisateur du prix perçu au titre du Logiciel.

De son côté, l'Utilisateur s'engage à signaler immédiatement au Concédant toute contrefaçon du Logiciel dont il aurait connaissance, le Concédant étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

## ARTICLE 15 - Responsabilité

L'Utilisateur utilise le Logiciel et les résultats obtenus par sa mise en œuvre sous sa responsabilité exclusive, sans recours possible contre le Concédant. Notamment, la responsabilité du Concédant ne saurait être engagée à raison d'erreurs, quelle qu'en soit la cause, dans les résultats obtenus, qu'il appartient à l'Utilisateur de vérifier.

Le Concédant ne saurait de même être tenu responsable de la destruction accidentelle des données de l'Utilisateur, auquel il appartient de sauvegarder, sauf le cas où le Concédant est également en charge de la sauvegarde des données dans les conditions ci-après définies.

## ARTICLE 16 - Conditions financières

La licence est consentie aux tarifs du Concédant en vigueur au jour de la passation de la commande, et, le cas échéant, à ceux figurant dans la proposition commerciale (devis ou bon de commande) spécifique adressée à l'Utilisateur. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par le Concédant.

Le Concédant remet à l'Utilisateur, qui le reconnaît, les tarifs pratiqués pour les licences au jour de l'acceptation des présentes, dans le devis ou le bon de commande.

Le prix est stipulé hors taxes majoré de la TVA au taux légal en vigueur.

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la livraison du Logiciel, déduction faite de l'acompte qui aura pu être convenu à la commande, et comme indiqué sur le bon de la commande et la facture remise à l'Utilisateur.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par l'Utilisateur au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture pro rata temporis, seront automatiquement et de plein droit acquises au Concédant, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due par l'Utilisateur, de plein droit et sans notification préalable, en cas de retard de paiement. Le Concédant se réserve le droit de demander à l'Utilisateur une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

## ARTICLE 17 - Cessation de la Licence

En cas de cessation de la licence et ce quelle qu'en soit la cause, l'Utilisateur remettra immédiatement au Concédant le ou les exemplaires du Logiciel, la documentation, la copie de sauvegarde en sa possession, le cas échéant.

Il s'interdit formellement d'en effectuer ou de conserver copie, en tout ou en partie, sous peine de contrefaçon.

## ARTICLE 18 - Durée

La Licence est conclue pour une durée indéterminée et prend effet à compter de la date de livraison.

Chacune des parties demeure libre d'y mettre fin à tout moment sous réserve d'en informer l'autre au moins deux mois à l'avance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

## TITRE QUATRE - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE SERVICES

### SOUS-TITRE PREMIER - DISPOSITIONS APPLICABLES EN MATIÈRE DE MAINTENANCE DE MATÉRIEL

#### ARTICLE 19 - Définitions

Visite technique : cette visite a pour objet de définir l'acceptation par le Prestataire d'assurer la prestation de service de l'Équipement informatique du Bénéficiaire. Elle est effectuée par un technicien qualifié du Prestataire et par le responsable utilisateur désigné.

Visite de dépannage : cette visite d'un technicien qualifié du Prestataire fait suite à une demande d'intervention émanant du responsable utilisateur et a pour objet le dépannage de l'Équipement concerné.

Responsable utilisateur : par ce titre, il faut entendre la personne désignée par le Client comme étant l'interlocuteur privilégié du Prestataire sur les problèmes de fonctionnement de l'Équipement et seul autorisé à formuler une demande d'intervention.

Anomalie : tout dysfonctionnement de l'Équipement ou toute non-conformité fonctionnelle ou technique de l'Équipement à sa documentation.

Anomalie bloquante : toute Anomalie qui rend impossible l'exploitation de l'Équipement, dans son intégralité,

ou de l'Équipement informatique stratégique, dans son intégralité.

Anomalie semi-bloquante : Toute Anomalie qui rend impossible ou dégrade de manière significative l'exploitation de certaines fonctionnalités de l'Équipement.

Anomalie non bloquante : Toute Anomalie n'empêchant pas l'exploitation d'une ou plusieurs fonctionnalités et ne dégradant pas une ou plusieurs fonctionnalités de manière significative, mais obligeant à recourir à une procédure inhabituelle.

Délai d'intervention : Le délai d'intervention correspond au temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure d'appel du responsable utilisateur et le jour et l'heure de constat de bon fonctionnement de l'Équipement sur le site utilisateur.

Délai d'indisponibilité : Ce délai s'entend comme le temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure d'appel du responsable utilisateur et le jour et l'heure du constat de bon fonctionnement de l'Équipement sur le site utilisateur.

Heures ouvrées : Les horaires d'ouverture du Prestataire.

Équipement : Le matériel informatique du Bénéficiaire ainsi que les accessoires et éléments d'environnement éventuels, tel que périphériques, câblages, connexions, raccordements, etc... objets du contrat, et dont la liste actuelle et les caractéristiques sont décrites au bon de commande ainsi que tous ajouts ou modifications éventuels ; l'Équipement inclut l'Équipement informatique stratégique.

Équipement informatique stratégique : Partie de l'Équipement consistant en une configuration, décrite au bon de commande, dont le maintien en exploitation est crucial pour l'activité du Client, et qui fait en conséquence l'objet de moyens renforcés pour en limiter l'indisponibilité.

Procès-verbal de recette technique : une fiche est établie à chaque intervention de dépannage sur site. Elle est signée par le technicien du Prestataire et le responsable utilisateur. Ces procès-verbaux constateront le bon fonctionnement de l'Équipement informatique concerné.

## ARTICLE 20 - Maintenance

Le contrat de maintenance n'est formé qu'après établissement d'un devis ou bon de commande accepté par le Bénéficiaire et après acceptation expresse et par tout moyen écrit de son choix par le Prestataire.

Les développements qui suivent définissent les conditions selon lesquelles le Bénéficiaire confie au Prestataire qui l'accepte, l'entretien et la réparation de son Équipement.

## ARTICLE 21 - Modalités d'exécution

La prestation de service que doit assurer le Prestataire est acceptée à l'issue d'une visite technique de l'Équipement faisant l'objet de la maintenance.

Lorsque le Prestataire fournit l'Équipement objet de la maintenance, la visite technique peut se dérouler à l'issue de la livraison et de l'installation, le cas échéant.

Les modalités de cette prestation de service sont définies ci-dessous :

### 21-1 - Maintenance curative

Il s'agit des prestations visant à réparer une Anomalie et plus généralement un dysfonctionnement.

À chaque fois que cela sera possible les prestations de maintenance curative auront lieu par télé-assistance.

Le Prestataire met à la disposition du Bénéficiaire un numéro d'appel. Le Prestataire à réception de l'appel prend en charge le problème, gère, le cas échéant, la liaison avec le constructeur impliqué.

L'intervention effectuée en télé-assistance est faite sous l'autorité et les indications du Prestataire et ne peut dans ce cas être considérée comme une hypothèse d'exclusion de la responsabilité du Prestataire.

Si la télé-assistance ne suffit pas à régler les difficultés de fonctionnement rencontrées, le Prestataire organise le déplacement d'un technicien sur le site.

Le responsable utilisateur effectuera la demande d'intervention par téléphone en composant le numéro d'appel que le Prestataire lui aura communiqué.

Cette demande devra être aussi précise que possible pour aider à comprendre l'anomalie et prévoir le cas échéant les pièces de rechange, ceci afin de raccourcir au maximum le délai de réparation et de remise en marche.

Seul le responsable utilisateur est habilité à formuler cette demande et à préciser le type d'intervention souhaité.

Lors du dépannage, le Prestataire assure la remise en état du bon fonctionnement du matériel et, si besoin, la restitution des données (à partir de sauvegarde, le cas échéant). La récupération des données n'est garantie que dans la mesure où les opérations de sauvegarde ont été effectuées correctement par le Bénéficiaire et selon les préconisations de périodicité faite par le Prestataire, sinon la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée s'il n'y parvient pas, sauf le cas où le Prestataire est également en charge de la sauvegarde des données, dans les conditions ci-après définies aux présentes.

À la suite de la visite de dépannage, le technicien du Prestataire et le responsable utilisateur devront établir de façon contradictoire un procès-verbal de recette technique qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Ces renseignements relateront notamment pour le Bénéficiaire les conditions dans lesquelles est intervenue l'anomalie et pour le technicien l'état de ses constats et un bref résumé de son intervention. Ces procès-verbaux seront établis afin de faciliter les interventions ultérieures et seront consignés dans un livret d'entretien qui sera conservé par chacune des parties.

La maintenance ne comprend pas les consommables (et notamment à titre d'exemple les rubans d'imprimante, cartouches d'encre, kits d'encre photocopieur, kit tambour pour les imprimantes laser, batteries des onduleurs, moniteurs, etc...).

Les pièces détachées sont refacturées en sus aux tarifs en vigueur, sauf jeu de la garantie du Vendeur ou du Constructeur.

La maintenance ne couvre pas les anomalies résultant des modifications apportées, à l'initiative du Bénéficiaire, sur la configuration du matériel, ou résultant de l'installation par le Bénéficiaire de logiciels et matériels autres que ceux fournis par le Prestataire ou visés dans le bon de commande et ses modificatifs ultérieurs.

Dans ces cas, l'intervention du Prestataire, comprenant le cas échéant le rétablissement de la configuration initiale, sera facturée en supplément par application de ses tarifs en vigueur.



## ARTICLE 22 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre selon les règles de l'art, pour l'exécution de l'intégralité des prestations de maintenance du matériel, toute la diligence requise et à faire tout ce qui sera en son pouvoir pour que les prestations réalisées au profit du Bénéficiaire ainsi que les conseils et l'assistance qu'il sera amené à lui prodiguer répondent au mieux à ses besoins et à ses attentes, conformément à ce qui est établi au sein des présentes, et sans toutefois que ses obligations ne puissent être qualifiées autrement que de simples obligations de moyens.

De surcroît, de convention expresse entre les parties, le Prestataire se décharge de toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou d'absence d'utilisation par le Bénéficiaire, des conseils et recommandations qu'il sera amené à lui formuler au titre de la présente convention. Il en va de même pour les services que le Prestataire sera amené à effectuer.

Le Prestataire s'oblige à affecter à l'exécution des prestations objets du contrat constitué par les présentes, les moyens matériels et / ou humains nécessaires, étant cependant précisé qu'il demeure seul maître de la définition et de la consistance desdits moyens, particulièrement, et sans que ce puisse être considéré comme exhaustif, en matière du choix de ceux des membres de son personnel à faire intervenir, sans que le Bénéficiaire puisse interférer de quelque manière que ce soit dans son choix.

Le Prestataire garantit au Bénéficiaire qu'il met à sa disposition un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Il pourra en outre librement faire appel, en cas de nécessité, eu égard au caractère spécifique de certaines prestations, à tous sous-traitants de son choix, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur en la matière, et sans toutefois qu'il puisse en résulter une quelconque atténuation de sa responsabilité personnelle à l'égard du Bénéficiaire.

Il est précisé à toutes fins utiles, que le personnel du Prestataire affecté à l'exécution des prestations objet des présentes ne pourra recevoir aucune directive ou injonction de la part du Bénéficiaire et restera en toute hypothèse et en toutes circonstances, notamment dans le cas où il serait amené à intervenir dans les locaux ou installations du Bénéficiaire, sous la responsabilité hiérarchique entière et exclusive du Prestataire, ce dernier ayant

seul la qualité d'employeur, le Bénéficiaire ne pouvant se prévaloir d'un quelconque lien de subordination.

Le Prestataire s'engage à informer régulièrement le Bénéficiaire, en tant que de besoin, de l'état d'avancement des prestations confiées.

Le Prestataire s'engage à intervenir et à corriger les Anomalies selon les modalités définies ci-dessus. Si le Prestataire se trouvait dans l'impossibilité d'intervenir du fait du personnel du Bénéficiaire ou de ce dernier, les heures perdues seraient facturées au barème en vigueur.

Le Prestataire est responsable de tous dommages causés par son personnel dans l'entreprise du Bénéficiaire. Il se porte garant du respect par son personnel de tous règlements intérieurs ou autres dispositions en vigueur chez le Bénéficiaire, notamment en matière de sécurité et de confidentialité.

## ARTICLE 23 - Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser l'Équipement conformément à sa destination et à sa documentation. Afin de permettre l'entretien ou l'intervention que doit assurer le Prestataire, le Bénéficiaire s'engage à laisser le libre accès à l'Équipement concerné suivant les normes de sécurité applicables et selon les horaires ouverts.

Il informera par écrit le Prestataire de l'identité de la personne à qui sera confiée la fonction de responsable utilisateur et de tout changement ultérieur éventuel. Il indiquera également l'identité de la personne remplaçant le responsable utilisateur lors des absences de ce dernier.

Il s'engage à assurer la présence de cette personne au cours et pendant toute la durée de chacune des interventions de maintenance sur le site.

Afin de fournir au technicien tous renseignements nécessaires aux circonstances de l'Anomalie, le Bénéficiaire autorise le Prestataire à interroger le personnel habitué à utiliser ledit matériel.

Le Bénéficiaire tient à la disposition du Prestataire, pendant toute la durée du contrat de maintenance la documentation technique afférente à l'Équipement.

Le Bénéficiaire doit maintenir les installations normalement prévues, sans addition ou connexion ne présentant pas la compatibilité, l'interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique de l'Équipement objet de la prestation.

D'une manière générale, le Bénéficiaire s'engage à faciliter au mieux les conditions d'intervention du Prestataire ou de ses sous-traitants et à ne rien faire ou laisser faire qui puisse être de nature à contrarier celles-ci ou à les rendre plus difficiles ou onéreuses.

Enfin, le Bénéficiaire s'engage à honorer le paiement des sommes qu'il devra au Prestataire au titre de l'exécution des présentes.

## ARTICLE 24 - Exclusions

Dans les cas énumérés ci-après, tous les frais occasionnés par la remise en état de l'Équipement seront facturés, en totalité, en sus de la maintenance, à la date de l'intervention chez le Bénéficiaire, suivant le tarif en vigueur le jour de l'intervention :

- La détérioration de l'Équipement due à des actes de sabotage du fait de grèves, émeutes (ou guerre) ;
- Les dégâts provoqués par l'eau, le feu et tout événement de force majeure ;
- L'utilisation des appareils non conforme aux prescriptions du constructeur (ou du distributeur) ;
- L'utilisation de trop longue durée en fonction du type de produit ;
- Le déplacement défectueux d'un appareil (par exemple pour l'ordinateur sans avoir « parké » les têtes de lecture) ;
- L'infection par un virus, ver, cheval de Troie, etc... ;
- L'intervention d'un tiers sur l'installation que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente pour une quelconque opération de maintenance au sens du présent contrat,
- Et de façon générale, toute intervention non conforme aux normes et à la destination de l'installation ou contraire aux précautions nécessaires.

## ARTICLE 25 - Conditions financières

Les prestations sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, et, le cas échéant, à ceux figurant dans la proposition commerciale (devis ou bon de commande) spécifique adressée au Bénéficiaire. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par le Prestataire.

Le Prestataire remet au Bénéficiaire, qui le reconnaît, les tarifs pratiqués pour les prestations de maintenance au jour de l'acceptation des présentes.

Le prix de la prestation de maintenance s'entend hors taxes majoré de la TVA au taux légal en vigueur et comprend toute

prestation de main-d'œuvre. Les pièces détachées sont facturées en sus aux tarifs en vigueur sauf jeu de la garantie contractuelle du Vendeur ou du constructeur.

Les frais de déplacement et de séjour (séjour qui s'entend outre la chambre des trois repas quotidiens) éventuels des ingénieurs ou techniciens du Prestataire dans le cadre des interventions de maintenance restent à la charge du Bénéficiaire suivant devis spécifique.

Le prix est payable à échéance de la facture.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Bénéficiaire au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due par le Bénéficiaire, de plein droit et sans notification préalable, en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Bénéficiaire une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

## ARTICLE 26 - Durée

Le contrat de maintenance est instantané, conclu à chaque incident suivant devis ou bon de commande spécifique accepté.

En cas de nouvel incident, les parties devront conclure un nouveau contrat de maintenance qui devra faire l'objet d'un nouveau bon de commande accepté par les parties et soumis aux conditions générales de vente en vigueur lors de son acceptation.

## SOUS-TITRE DEUX : DISPOSITIONS APPLICABLES EN MATIÈRE DE MAINTENANCE DE LOGICIEL

### ARTICLE 27 - Définitions

Bogue : est considérée comme un bogue toute erreur de conception, ou de réalisation, ou de programmation du Logiciel qui empêche l'utilisation normale de tout ou partie du Logiciel ou provoque un résultat ou une action incorrecte alors que le Logiciel est utilisé conformément aux instructions.

Dysfonctionnement : est considérée comme un dysfonctionnement, toute anomalie de fonctionnement, qu'elle soit due à un bogue ou à une cause étrangère et, notamment une erreur d'utilisation par le Bénéficiaire ou un sinistre.

Dysfonctionnement bloquant : on entend par dysfonctionnement bloquant, tout dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Logiciel.

Dysfonctionnement semi-bloquant : on entend par dysfonctionnement semi-bloquant, tout dysfonctionnement ne permettant le fonctionnement du Logiciel que pour une partie de ses fonctionnalités.

Dysfonctionnement non-bloquant : on entend par dysfonctionnement non-bloquant, tout dysfonctionnement permettant de poursuivre l'exploitation complète du Logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.

### ARTICLE 28 - Maintenance

Le contrat de maintenance n'est formé qu'après établissement d'un devis ou bon de commande accepté par le Bénéficiaire et après acceptation expresse et par tout moyen écrit de son choix par le Prestataire.

Les développements qui suivent ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles le Prestataire effectue pour le compte du Bénéficiaire les prestations de maintenance corrective et évolutive du Logiciel visé au devis ou bon de commande ci-après décrites.

### ARTICLE 29 - Étendue des prestations

**29-1 - Maintenance corrective**  
Au titre de la maintenance corrective, le Prestataire prend en charge la correction des Dysfonctionnements de toute nature du Logiciel ainsi que la reconstitution des fichiers endommagés consécutivement à la survenance desdits Dysfonctionnements.

Le Prestataire ne garantit la récupération des données que dans la mesure où les opérations de sauvegarde auront été correctement réalisées par le Bénéficiaire et selon les préconisations de périodicité faites par le Prestataire, sinon la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée s'il n'y parvient pas, sauf le cas où le Prestataire est également en charge de la sauvegarde des données dans les conditions ci-après définies au sein des présentes.

Si le Prestataire assure la prestation de sauvegarde pour le compte du Bénéficiaire, il le fait dans les conditions ci-après définies.

Le Prestataire assure également la maintenance corrective et l'assistance technique au titre du système d'exploitation (par exemple WINDOWS SERVEUR et SQL SERVEUR) dans la mesure où ces derniers sont indispensables au fonctionnement du Logiciel et dans la limite des droits dont il dispose n'étant pas l'éditeur de ces logiciels. En revanche sur le fondement des mêmes limites, il n'en assure pas la maintenance évolutive.

### 29-2 - Maintenance évolutive

Le Prestataire s'engage, en outre, à apporter au Logiciel et à mettre à la disposition du Bénéficiaire les mises à jour et les nouvelles versions du Logiciel.

### 29-3 - Assistance

De plus, le Prestataire s'engage à apporter au Bénéficiaire l'assistance technique nécessaire à l'usage convenable du Logiciel et à lui fournir tous conseils et informations lui permettant son utilisation optimale.

### ARTICLE 30 - Modalités d'exécution des prestations de maintenance

**30-1 Maintenance corrective**  
On entend par interventions de maintenance corrective, soit la correction effective du Dysfonctionnement ou la remise en fonction du Logiciel, y compris par la fourniture d'un nouvel exemplaire du Logiciel (sous réserve qu'il en ait les droits), soit la fourniture d'une solution de contournement ou de back up dans l'attente de la correction définitive du Dysfonctionnement.

Le Prestataire s'engage à intervenir pour remédier à tout Dysfonctionnement du Logiciel tels que ci-avant définis, soit à distance en télé-maintenance, soit si cela ne suffit pas sur le site d'exploitation du Logiciel indiqué au bon de commande.

### 30-1-1 Interventions à distance

Le Prestataire assure 5 jours sur 7 (du lundi au vendredi) de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 19h00 dans son entreprise un support téléphonique destiné à apporter toutes informations ou explications souhaitées sur le Logiciel ou sa documentation et à remédier aux Dysfonctionnements. Le Prestataire pourra tenter de remédier à distance aux Dysfonctionnements signalés par l'interlocuteur responsable en se connectant par connexion à distance sur son installation informatique.

Le samedi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, seule une permanence téléphonique est assurée pour les problèmes bloquants.

### 30-1-2 Interventions sur site d'exploitation

Lorsque l'intervention à distance n'aura pas suffi à régler le dysfonctionnement, le Prestataire s'oblige à intervenir sur le site d'exploitation du Logiciel selon la gravité du Dysfonctionnement.

Concomitamment, le Bénéficiaire préparera un rapport d'incident décrivant les circonstances et effets du Dysfonctionnement, qu'il tiendra à la disposition du Prestataire.

Les frais de déplacement et de séjour (séjour qui s'entend outre la chambre des trois repas quotidiens) éventuels des ingénieurs ou techniciens seront à la charge du Bénéficiaire suivant devis spécifique.

À la suite d'une maintenance corrective sur site, le technicien du Prestataire et le responsable maintenance devront établir de façon contradictoire un procès-verbal qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Ces renseignements relateront notamment pour le Bénéficiaire les conditions dans lesquelles est intervenu le dysfonctionnement et pour le technicien l'état de ses constats et un bref résumé de son intervention. Ces procès-verbaux seront établis afin de faciliter les interventions ultérieures et un exemplaire sera remis à chacune des parties.

### 30-1-3 Intervention sur le matériel du Bénéficiaire

Dans le cas où le Prestataire n'assure pas également la maintenance du matériel informatique du Bénéficiaire, le Prestataire ne peut pas être tenu responsable des pannes matérielles qui empêchent le fonctionnement normal du Logiciel dont il assure la maintenance, sauf les cas où il doit sa garantie contractuelle en qualité de Vendeur du matériel en cause.

Si le Prestataire intervient pour réparer la panne matérielle empêchant le fonctionnement du Logiciel, alors qu'il n'est pas lié au Bénéficiaire par un contrat de maintenance du matériel, sa prestation sera facturée en sus aux tarifs en vigueur.

### 30-2 Maintenance évolutive

Le Prestataire s'engage à effectuer les prestations de maintenance évolutive ci-après décrites avec diligence et de manière à perturber le moins possible l'exploitation du Bénéficiaire.

À chaque fois que cela sera possible, ces prestations s'effectueront à distance notamment via une connexion par modem ou réseau téléphonique commuté sur l'installation informatique du Bénéficiaire.

Si la maintenance évolutive devait nécessiter une intervention sur site, les frais de déplacement et de séjour (séjour qui s'entend outre la chambre des trois repas quotidiens) éventuels des ingénieurs ou techniciens restent à la charge du Bénéficiaire suivant devis spécifique.

### 30-2-1 Adaptations

Sur demande du Bénéficiaire, le Prestataire s'oblige à procéder à tous les développements nécessaires à l'actualisation et l'évolution du Logiciel de telle sorte qu'il puisse disposer à tout moment de versions actualisées et performantes.

Le Prestataire s'engage notamment à effectuer toute révision de tout ou partie du Logiciel rendue nécessaire du fait d'une évolution apportée au matériel ou aux systèmes d'exploitation ou au système de gestion de la base de données par le constructeur.

Le Prestataire s'engage, en outre, à mettre à jour la documentation (documentation technique et manuel utilisateur) afférente au Logiciel au fur et à mesure des adaptations qu'il est amené à effectuer au titre de la maintenance évolutive.

Le Prestataire garantit en toute hypothèse la compatibilité ascendante des nouvelles versions entre elles.

En revanche, le Prestataire ne garantit pas la compatibilité des nouvelles versions au matériel informatique et à la configuration en place chez le Bénéficiaire du fait de l'évolution rapide et permanente des outils informatiques.

Le Prestataire actualisera régulièrement les données et informations comprises dans ou mises en œuvre par le Logiciel, de sorte que le Bénéficiaire puisse disposer en permanence d'un outil fiable et actualisé.

### 30-2-2 Nouvelles versions du Logiciel

Le Prestataire proposera au Bénéficiaire, qui n'est en aucun cas tenu de les acquérir, les nouvelles versions comportant des évolutions du Logiciel ou l'adjonction de nouvelles fonctionnalités que le Prestataire réalise de sa seule initiative.

Si le Bénéficiaire souhaite refuser les nouvelles versions du Logiciel qui lui sont proposées, il se doit de résilier le contrat de maintenance.



## ARTICLE 31 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre selon les règles de l'art, pour l'exécution de l'intégralité des prestations de maintenance du logiciel, toute la diligence requise et à faire tout ce qui sera en son pouvoir pour que les prestations réalisées au profit du Bénéficiaire ainsi que les conseils et l'assistance qu'il sera amené à lui prodiguer répondent au mieux à ses besoins et à ses attentes, conformément à ce qui est établi au sein des présentes, et sans toutefois que ses obligations ne puissent être qualifiées autrement que de simples obligations de moyens.

De surcroît, de convention expresse entre les parties, le Prestataire se décharge de toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou d'absence d'utilisation par le Bénéficiaire, des conseils et recommandations qu'il sera amené à lui formuler au titre de la présente convention. Il en va de même pour les services que le Prestataire sera amené à effectuer.

Le Prestataire s'oblige à affecter à l'exécution des prestations objets du contrat constitué par les présentes, les moyens matériels et / ou humains nécessaires, étant cependant précisé qu'il demeure seul maître de la définition et de la consistance desdits moyens, particulièrement, et sans que ce puisse être considéré comme exhaustif, en matière du choix de ceux des membres de son personnel à faire intervenir, sans que le Bénéficiaire puisse interférer de quelque manière que ce soit dans son choix.

Le Prestataire garantit au Bénéficiaire qu'il met à sa disposition un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Il pourra en outre librement faire appel, en cas de nécessité, eu égard au caractère spécifique de certaines prestations, à tous sous-traitants de son choix, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur en la matière, et sans toutefois qu'il puisse en résulter une quelconque atténuation de sa responsabilité personnelle à l'égard du Bénéficiaire.

Il est précisé à toutes fins utiles, que le personnel du Prestataire affecté à l'exécution des prestations objet des présentes ne pourra recevoir aucune directive ou injonction de la part du Bénéficiaire et restera en toute hypothèse et en toutes circonstances, notamment dans le cas où il serait amené à intervenir dans les locaux ou installations du Bénéficiaire, sous la responsabilité hiérarchique entière et exclusive du Prestataire, ce dernier ayant seul la qualité d'employeur, le Bénéficiaire ne pouvant se prévaloir d'un quelconque lien de subordination.

Le Prestataire s'engage à informer régulièrement le Bénéficiaire, en tant que de besoin, de l'état d'avancement des prestations confiées.

Le Prestataire s'engage à intervenir et à corriger les Dysfonctionnements selon les modalités définies ci-dessus.

Si le Prestataire se trouvait dans l'impossibilité d'intervenir du fait du personnel du Bénéficiaire ou de ce dernier, les heures perdues seraient facturées au barème en vigueur.

Le Prestataire est responsable de tous dommages causés par son personnel dans l'entreprise du Bénéficiaire. Il se porte garant du respect par son personnel de tous règlements intérieurs ou autres dispositions en vigueur chez le Bénéficiaire, notamment en matière de sécurité et de confidentialité.

## ARTICLE 32 - Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser le Logiciel conformément à sa destination et à sa documentation.

Le Bénéficiaire informera le Prestataire de tout déplacement du site d'exploitation du Logiciel.

Le Bénéficiaire effectuera la sauvegarde de ses données et de ses fichiers selon les préconisations de périodicité du Prestataire, le Prestataire déclinant toute responsabilité en cas de destruction accidentelle.

Si le Prestataire assure la prestation de sauvegarde pour le compte du Bénéficiaire, il le fait dans les conditions ci-après définies.

Le Bénéficiaire collaborera au mieux avec le Prestataire notamment en facilitant l'accès du personnel de ce dernier à ses installations et en lui fournissant toutes informations utiles. Il désignera parmi son propre personnel un interlocuteur responsable de la maintenance avec lequel le Prestataire pourra se mettre en contact en permanence.

Il informera par écrit le Prestataire de l'identité de la personne à qui sera confiée la fonction de responsable de la maintenance et de tout changement ultérieur éventuel. Il indiquera également l'identité de la personne remplaçant le responsable maintenance lors des absences de ce dernier.

Il s'engage à assurer la présence de cette personne au cours et pendant toute la durée de chacune des interventions de maintenance sur le site.

Afin de fournir au technicien tous renseignements nécessaires aux circonstances des Dysfonctionnements, le Bénéficiaire

autorise le Prestataire à interroger le personnel habitué à utiliser le Logiciel.

Lors des interventions du Prestataire, le Bénéficiaire s'engage à laisser à sa libre disposition du temps machine, de l'espace mémoire et les fournitures courantes.

D'une manière générale, le Bénéficiaire s'engage à faciliter au mieux les conditions d'intervention du Prestataire ou de ses sous-traitants et à ne rien faire ou laisser faire qui puisse être de nature à contrarier celles-ci ou à les rendre plus difficiles ou onéreuses.

Enfin, le Bénéficiaire s'engage à honorer le paiement des sommes qu'il devra au Prestataire au titre de l'exécution des présentes.

## ARTICLE 33 - Exclusions

Dans les cas énumérés ci-après, tous les frais occasionnés par la réparation des Dysfonctionnements seront facturés, en totalité, en sus de la maintenance, à la date de l'intervention chez le Bénéficiaire, suivant le tarif en vigueur le jour de l'intervention :

- L'infection par un virus, ver, cheval de Troie, etc. . . ;
- L'intervention non autorisée du Bénéficiaire ou d'un tiers sur le Logiciel que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente et notamment pour une quelconque opération de maintenance au sens du présent contrat,
- Et de façon générale, toute intervention non conforme aux normes, à la destination du Logiciel, à son manuel d'utilisation et à sa documentation technique ou contraire aux précautions nécessaires.

## ARTICLE 34 - Conditions financières

Les prestations sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, et, le cas échéant, à ceux figurant dans la proposition commerciale (devis ou bon de commande) spécifique adressée au Bénéficiaire. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par le Prestataire.

Le Prestataire remet au Bénéficiaire, qui le reconnaît, les tarifs pratiqués pour les prestations de maintenance au jour de l'acceptation des présentes.

En cas de modifications tarifaires pratiquées par le Prestataire, ces dernières sont communiquées Bénéficiaire au plus tard un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Le prix de la prestation de maintenance s'entend hors taxes majoré de la TVA au taux légal en vigueur et comprend toute prestation de main-d'œuvre.

Les frais de déplacement et de séjour (séjour qui s'entend outre la chambre des trois repas quotidiens) éventuels des ingénieurs ou techniciens du Prestataire dans le cadre des interventions de maintenance restent à la charge du Bénéficiaire suivant devis spécifique.

Le tarif est révisable au 1er janvier de chaque année en fonction de la variation de l'indice SYNTEC publié par la Fédération SYNTEC.

Le prix ne comprend pas les nouvelles versions qui seront facturées en sus.

Le prix est payable à échéance de la facture.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Bénéficiaire au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture pro rata temporis, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due par le Bénéficiaire, de plein droit et sans notification préalable, en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Bénéficiaire une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

## ARTICLE 35 - Durée

Le contrat de maintenance est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à compter de l'acceptation du bon de commande par les parties.

Il peut être dénoncé à tout moment par l'une des parties par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou acte extrajudiciaire adressée à l'autre au moins deux (2) mois avant l'échéance souhaitée.

## SOUS-TITRE TROIS - DISPOSITIONS APPLICABLES EN MATIÈRE DE SAUVEGARDE DE DONNÉES

### ARTICLE 36 - Pré-requis

Afin que le Prestataire puisse réaliser ses prestations de sauvegarde des données, le Bénéficiaire doit disposer d'une installation comportant :

- Un serveur ou un poste hébergeant la base de données,
- Une ligne internet fiable et un débit suffisant, idéalement de type ADSL ou mieux,

Sur laquelle le Prestataire installe son système de sauvegarde de données.

### ARTICLE 37 - Sauvegarde de données

Le contrat de sauvegarde de données n'est formé qu'après établissement d'un devis ou bon de commande accepté par le Bénéficiaire et après acceptation expresse et par tout moyen écrit de son choix par le Prestataire.

Les développements qui suivent définissent les conditions selon lesquelles le Bénéficiaire confie au Prestataire qui l'accepte, la sauvegarde de ses données.

### ARTICLE 38 - Modalités d'exécution

Le Prestataire effectue, à l'aide du système qu'il a installé sur les installations du Bénéficiaire ainsi qu'il a été dit précédemment, une sauvegarde des données sur un serveur hébergé.

La sauvegarde est réalisée en deux (2) étapes :

- Première étape : création du fichier sauvegarde sur la partition backup du serveur ou du poste local,
- Deuxième étape : transfert du fichier par ftp sur serveur hébergé.

La sauvegarde est faite chaque nuit entre une (1) heure et six (6) heures du matin.

La sauvegarde porte seulement :

- Sur la conservation de l'historique d'un jour, pour la version ELLIPSES 2000 ;
- Sur la conservation de l'historique de sept (7) jours pour version 8

La sauvegarde du jour supprime la sauvegarde de la veille.

Le Bénéficiaire doit veiller à ce que les matériels et pré-requis susvisés soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde.

Le Prestataire met à la disposition du Bénéficiaire un quota d'un (1) giga-octet d'espace disque dur pour faire sa sauvegarde.

## ARTICLE 39 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre selon les règles de l'art, pour l'exécution de l'intégralité des prestations de sauvegarde des données, toute la diligence requise et à faire tout ce qui sera en son pouvoir pour que les prestations réalisées au profit du Bénéficiaire ainsi que les conseils et l'assistance qu'il sera amené à lui prodiguer répondent au mieux à ses besoins et à ses attentes, conformément à ce qui est établi au sein des présentes, et sans toutefois que ses obligations ne puissent être qualifiées autrement que de simples obligations de moyens.

De surcroît, de convention expresse entre les parties, le Prestataire se décharge de toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou d'absence d'utilisation par le Bénéficiaire, des conseils et recommandations qu'il sera amené à lui formuler au titre de la présente convention. Il en va de même pour les services que le Prestataire sera amené à effectuer.

Le Prestataire s'oblige à affecter à l'exécution des prestations objets du contrat constitué par les présentes, les moyens matériels et / ou humains nécessaires, étant cependant précisé qu'il demeure seul maître de la définition et de la consistance desdits moyens, particulièrement, et sans que ce puisse être considéré comme exhaustif, en matière du choix de ceux des membres de son personnel à faire intervenir, sans que le Bénéficiaire puisse interférer de quelque manière que ce soit dans son choix.

Le Prestataire garantit au Bénéficiaire qu'il met à sa disposition un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Il pourra en outre librement faire appel, en cas de nécessité, eu égard au caractère spécifique de certaines prestations, à tous sous-traitants de son choix, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur en la matière, et sans toutefois qu'il puisse en résulter une quelconque atténuation de sa responsabilité personnelle à l'égard du Bénéficiaire.

Il est précisé à toutes fins utiles, que le personnel du Prestataire affecté à l'exécution des prestations objet des présentes ne pourra recevoir aucune directive ou injonction de la part du Bénéficiaire et restera en toute hypothèse et en toutes circonstances, notamment dans le cas où il serait amené à intervenir dans les locaux ou installations du Bénéficiaire, sous la responsabilité hiérarchique entière et exclusive du Prestataire, ce dernier ayant seul la qualité d'employeur, le Bénéficiaire ne pouvant se prévaloir d'un quelconque lien de subordination.

Le Prestataire s'engage à sauvegarder les données selon les modalités définies ci-dessus. Si le Prestataire se trouvait dans l'impossibilité d'intervenir du fait du personnel du Bénéficiaire ou de ce dernier, les heures perdues seraient facturées au barème en vigueur.

Le Prestataire est responsable de tous dommages causés par son personnel dans l'entreprise du Bénéficiaire. Il se porte garant du respect par son personnel de tous règlements intérieurs ou autres dispositions en vigueur chez le Bénéficiaire, notamment en matière de sécurité et de confidentialité.

## ARTICLE 40 - Obligations du Bénéficiaire

Comme indiqué précédemment, le Bénéficiaire s'engage à veiller à ce que les matériels et pré-requis susvisés soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde.

Afin de permettre les éventuelles interventions que doit assurer le Prestataire, le Bénéficiaire s'engage à laisser le libre accès à ses installations suivant les normes de sécurité applicables et selon les horaires ouverts du Prestataire à savoir entre 09 heures et 12 heures 30 et entre 14 heures et 19 heures.

Il informera par écrit le Prestataire de l'identité de la personne à qui sera confiée la fonction de responsable sauvegarde et de tout changement ultérieur éventuel. Il indiquera également l'identité de la personne remplaçant le responsable sauvegarde lors des absences de ce dernier.

Il s'engage à assurer la présence de cette personne au cours et pendant toute la durée de chacune des interventions éventuelles sur le site.

D'une manière générale, le Bénéficiaire s'engage à faciliter au mieux les conditions d'intervention du Prestataire ou de ses sous-traitants et à ne rien faire ou laisser faire qui puisse être de nature à contrarier celles-ci ou à les rendre plus difficiles ou onéreuses.

Enfin, le Bénéficiaire s'engage à honorer le paiement des sommes qu'il devra au Prestataire au titre de l'exécution des présentes.

## ARTICLE 41 - Champ d'application de la sauvegarde - Exclusions

La sauvegarde réalisée par le Prestataire ne porte que sur la base ELLIPSES du Bénéficiaire.

Si le Bénéficiaire souhaite étendre la prestation de sauvegarde à d'autres données et/ou fichiers, il doit en faire la demande expresse et écrite au Prestataire avec un état détaillé des éléments qu'il souhaite sauvegarder. Si ce dernier accepte d'étendre le champ d'application de la prestation de la sauvegarde, il établit en ce sens un devis ou bon de commande modificatif intégrant les modalités de la facturation complémentaire à ce titre.

## ARTICLE 42 - Responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut pas être engagée en cas d'échec de la sauvegarde dû aux événements suivants affectant le Bénéficiaire :

- Panne ou extinction du serveur avant la sauvegarde ;
- Coupure internet et notamment perte synchronisation adsl, box défaillante, etc. . . ;
- Problème de réseau du serveur ;
- Données non fiables (et notamment vérolées ou mal copiées) ;
- La détérioration de l'Équipement due à des actes de sabotage du fait de grèves, émeutes (ou guerre) ;
- Les dégâts provoqués par l'eau, le feu et tout événement de force majeure ;
- L'utilisation des appareils non conforme aux prescriptions du constructeur (ou du distributeur) ;
- Le déplacement défectueux d'un appareil (par exemple pour l'ordinateur sans avoir « parké » les têtes de lecture) ;
- L'infection par un virus, ver, cheval de Troie, etc. . . ;
- L'intervention d'un tiers autre que le Prestataire sur l'installation que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente pour une quelconque opération de maintenance au sens des présentes,
- Et de façon générale, toute intervention non conforme aux normes et à la destination de l'installation ou contraire aux précautions nécessaires.

Dans le cas où le Prestataire n'assume pas également la maintenance du matériel informatique du Bénéficiaire, le Prestataire ne peut pas être tenu responsable des pannes matérielles qui empêchent le fonctionnement normal de la sauvegarde, sauf les cas où il doit sa garantie contractuelle en qualité de Vendeur du matériel en cause, conformément aux dispositions qui précèdent.



Si le Prestataire intervient pour réparer la panne matérielle empêchant le fonctionnement de la sauvegarde, alors qu'il n'est pas lié au Bénéficiaire par un contrat de maintenance du matériel, sa prestation sera facturée en sus aux tarifs en vigueur.

#### ARTICLE 43 - Conditions financières

Les prestations de sauvegarde sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, et, le cas échéant, à ceux figurant dans la proposition commerciale (devis ou bon de commande) spécifique adressée au Bénéficiaire. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par le Prestataire.

En principe et sauf modification ultérieure par le Prestataire elles donnent lieu à :

- Un paiement forfaitaire fixe pour l'installation du système de sauvegarde,
- Un abonnement mensuel pour la sauvegarde des données et leur hébergement,

Le Prestataire remet au Bénéficiaire, qui le reconnaît, les tarifs pratiqués pour les prestations de sauvegarde au jour de l'acceptation des présentes.

Le prix de la prestation de sauvegarde s'entend hors taxes majoré de la TVA au taux légal en vigueur.

Les éventuels frais de déplacement et de séjour (séjour qui s'entend outre la chambre des trois repas quotidiens) des ingénieurs ou techniciens du Prestataire dans le cadre des interventions de sauvegarde restent à la charge du Bénéficiaire suivant devis spécifique.

Le prix est payable à échéance de la facture.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Bénéficiaire au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due par le Bénéficiaire, de plein droit et sans notification préalable, en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Bénéficiaire une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

#### ARTICLE 44 - Durée

Le contrat de prestations de services portant sur la sauvegarde des données est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à compter de l'acceptation du devis ou bon de commande par les parties.

Il peut être dénoncé à tout moment par l'une des parties par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou acte extrajudiciaire adressée à l'autre au moins deux (2) mois avant l'échéance souhaitée.

#### SOUS-TITRE QUATRE - DISPOSITIONS APPLICABLES EN MATIÈRE DE FOURNITURE D'ANTI-VIRUS ET DE DÉSINFECTION

##### ARTICLE 45 - Préambule - Information préalable

###### 45-1 Lexique

Virus : s'introduit dans des fichiers de programme ou des fichiers de données  
 Adware : logiciel espion de publicité.  
 Les adwares inspectent les sites visités par leurs utilisateurs afin d'afficher des publicités ciblées  
 Spyware : logiciel espion qui collecte des données personnelles avant de les envoyer à un tiers

Rogue : logiciel frauduleux visant à faire croire à l'utilisateur qu'il est hautement infecté, et proposant une désinfection via l'achat d'une licence  
 Trojan ou cheval de Troie : désigne à peu près tout programme qui s'installe de façon frauduleuse (souvent par le biais d'un mail ou d'une page web piégés) pour remplir une tâche hostile à l'insu de l'utilisateur

###### 45-2 Les anti-virus

L'antivirus est le dernier rempart du système pour prévenir l'infection. Malheureusement, les éditeurs de logiciels de sécurité ont de plus en plus de mal à détecter toutes les infections, et particulièrement les plus récentes. Un malware doit exister avant de pouvoir être classé comme étant un programme malveillant. Tous les antivirus sont soumis à cette contrainte. L'infection fait des dégâts avant de pouvoir être détectée.

Il existe des techniques permettant aux anti-virus de déterminer si un fichier est potentiellement à risque. Mais ces techniques sont contournables et s'accompagnent souvent de résultats erronés, un programme légitime pouvant être détecté comme étant une infection (ce que l'on appelle un « faux positif »).

Si un antivirus est recommandé, il ne sera jamais totalement fiable, même si sa base virale est mise à jour plusieurs fois par jour. Le sentiment de sécurité que procure un antivirus fait oublier qu'il ne faut pas

faire systématiquement confiance aux programmes téléchargés sur internet.

Enfin un antivirus est destiné à la détection des virus, des trojans, des vers et backdoor. Les anti-virus ne détectent ni les spywares, ni les adwares et ni les rogues (ex : Faux anti-virus, faux anti-spyware nécessitant des paiements afin de vous débarrasser de soi-disant virus...).

###### 45-3 - Les anti-spywares

Les antispywares sont les programmes qui protègent contre les spywares et adwares (et parfois les rogues). Les antispywares ont un fonctionnement assez similaire aux anti-virus puisqu'ils intègrent une définition virale. Cependant, les antispywares intègrent souvent une protection (minimale) contre les modifications du système, par exemple l'ajout de programmes au démarrage de Windows, la protection contre les modifications du navigateur WEB.

Tout comme les anti-virus, les anti-spywares sont à l'heure actuelle des protections indispensables mais insuffisantes à elles seules. Ils ne sont pas infaillibles contre les menaces grandissantes que sont les adwares et les rogues.

###### 45-4 - Limites des anti-virus et anti-spyware

Les auteurs de malwares sont aujourd'hui des bandes organisées motivées par l'appât du gain. Les technologies qu'ils utilisent sont de plus en plus pointues, le nombre de nouvelles menaces augmente chaque jour (1 500 000 nouvelles menaces par mois) afin que les éditeurs de logiciels de sécurité ne puissent suivre la cadence (le but des auteurs étant d'asphyxier de nouvelles menaces les éditeurs de sécurité pour atteindre l'internaute). Les voies de propagation pour toucher l'internaute sont de plus en plus faciles et nombreuses (Emule, torrent, 1 page web sur 9 est aujourd'hui considérée infectée, MSN, etc...).

La réaction de certains internautes est en général de « blinder leurs ordinateurs de logiciels de protections », chose totalement inutile car cela ralentit considérablement les PC et n'augmente en rien la sécurité (ex : conflits entre logiciels).

###### 45-5 - Préconisations pour lutter contre les infections

Les mesures de lutte reposent sur la mise en place de procédés reposant sur des bonnes habitudes et une vigilance et une méfiance constante, particulièrement lors de l'utilisation d'internet.

L'installation régulière des mises à jour des systèmes d'exploitation de type WINDOWS notamment et des autres logiciels permet également de limiter les intrusions car elles

ont généralement également pour objet de combler des failles de sécurité.

#### ARTICLE 46 - Fourniture d'anti-virus et désinfection

##### 46-1 - Fourniture d'anti-virus

La fourniture d'anti-virus par le Prestataire est réalisée après établissement d'un devis ou bon de commande accepté par le Bénéficiaire et après acceptation expresse et par tout moyen écrit de son choix par le Prestataire.

Lorsque cela est possible, le bon de commande liste l'ensemble des machines (en faisant apparaître leurs numéros de série) sur lesquelles l'installation d'un anti-virus est sollicitée par le Bénéficiaire.

À ce jour et sauf modification ultérieure, le Prestataire préconise et installe l'anti-virus Bit Defender. Le Prestataire indique que ses équipes techniques suivent régulièrement des formations sur ce produit.

L'installation de l'anti-virus est effectuée à distance sur les installations du Bénéficiaire par le Prestataire aux dates convenues d'un commun accord entre eux. Si l'installation nécessite exceptionnellement un déplacement sur site, elle est facturée aux tarifs du Prestataire en vigueur.

Le Prestataire rappelle que sa mission à ce titre se limite à commercialiser une licence et à procéder à l'installation du produit, la licence étant conclue directement entre le Bénéficiaire et l'éditeur de l'anti-virus. En conséquence sa responsabilité se limite aux éventuelles fautes qu'il aurait pu commettre lors de l'installation ou si cette dernière s'avérait défectueuse. Il ne saurait en revanche être tenu pour responsable des vices et défauts éventuels afférents à l'anti-virus lui-même, le Bénéficiaire devant en ce cas se retourner directement contre l'éditeur dans les conditions définies au contrat de licence.

##### 46-2 - Désinfection

En cas d'infection, la prestation d'assistance et de désinfection par le Prestataire est réalisée après établissement d'un devis ou bon de commande spécifique accepté par le Bénéficiaire et après acceptation expresse et par tout moyen écrit de son choix par le Prestataire.

Le devis ou bon de commande est préparé à l'issue de l'appel du Bénéficiaire au service technique du Prestataire reportant l'incident et après analyse préalable du problème rencontré, des moyens d'intervention nécessaires et de l'anti-virus installé.

Le devis ou bon de commande mentionne les délais et la durée de l'intervention estimés. Ces derniers ne sont mentionnés qu'à titre indicatif en fonction de la gravité de l'infection et de la complexité du virus ou du malware affectant l'installation.

En fonction du volume de travail résultant des préconisations transmises par le Prestataire à l'effet de limiter les accès, la prestation en résultant sera soit comprise dans la prestation de désinfection pour les paramétrages les plus simples, soit fera l'objet d'une facturation en sus sur la base d'un devis ou bon de commande complémentaire.

En tous les cas, le Prestataire ne mettra en œuvre ses préconisations au titre de la limitation des accès qu'après avoir reçu l'acceptation du Bénéficiaire par tout moyen de communication écrit.

#### ARTICLE 47 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre selon les règles de l'art, pour l'exécution de l'intégralité des prestations d'installation d'anti-virus et de désinfection, toute la diligence requise et à faire tout ce qui sera en son pouvoir pour que les prestations réalisées au profit du Bénéficiaire ainsi que les conseils et l'assistance qu'il sera amené à lui prodiguer répondent au mieux à ses besoins et à ses attentes, conformément à ce qui est établi au sein des présentes, et sans toutefois que ses obligations ne puissent être qualifiées autrement que de simples obligations de moyens.

De surcroît, de convention expresse entre les parties, le Prestataire se décharge de toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation ou d'absence d'utilisation par le Bénéficiaire, des conseils et recommandations qu'il sera amené à lui formuler au titre de la présente convention. Il en va de même pour les services que le Prestataire sera amené à effectuer.

Le Prestataire s'oblige à affecter à l'exécution des prestations objets du contrat constitué par les présentes, les moyens matériels et / ou humains nécessaires, étant cependant précisé qu'il demeure seul maître de la définition et de la consistance desdits moyens, particulièrement, et sans que ce puisse être considéré comme exhaustif, en matière du choix de ceux des membres de son personnel à faire intervenir, sans que le Bénéficiaire puisse interférer de quelque manière que ce soit dans son choix.

Le Prestataire garantit au Bénéficiaire qu'il met à sa disposition un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Il pourra en outre librement faire appel, en cas de nécessité, eu égard au caractère spécifique de certaines prestations, à tous sous-traitants de son choix, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur en la matière, et sans toutefois qu'il puisse en résulter une quelconque atténuation de sa responsabilité personnelle à l'égard du Bénéficiaire.

Il est précisé à toutes fins utiles, que le personnel du Prestataire affecté à l'exécution des prestations objet des présentes ne pourra recevoir aucune directive ou injonction de la part du Bénéficiaire et restera en toute hypothèse et en toutes circonstances, notamment dans le cas où il serait amené à intervenir dans les locaux ou installations du Bénéficiaire, sous la responsabilité hiérarchique entière et exclusive du Prestataire, ce dernier ayant seul la qualité d'employeur, le Bénéficiaire ne pouvant se prévaloir d'un quelconque lien de subordination.

Le Prestataire s'engage à installer l'anti-virus et procéder à la désinfection selon les modalités définies ci-dessus. Si le Prestataire se trouvait dans l'impossibilité d'intervenir du fait du personnel du Bénéficiaire ou de ce dernier, les heures perdues seraient facturées au barème en vigueur.

Le Prestataire est responsable de tous dommages causés par son personnel dans l'entreprise du Bénéficiaire. Il se porte garant du respect par son personnel de tous règlements intérieurs ou autres dispositions en vigueur chez le Bénéficiaire, notamment en matière de sécurité et de confidentialité.

#### ARTICLE 48 - Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser l'anti-virus conformément à sa destination et à sa documentation.

Le Bénéficiaire effectuera la sauvegarde de ses données et de ses fichiers selon les préconisations de périodicité du Prestataire, le Prestataire déclinant toute responsabilité en cas de destruction accidentelle.

Si le Prestataire assure la prestation de sauvegarde pour le compte du Bénéficiaire, il le fait dans les conditions ci-avant définies.

Le Bénéficiaire collaborera au mieux avec le Prestataire notamment en facilitant l'accès du personnel de ce dernier à ses installations et en lui fournissant toutes informations utiles. Il désignera parmi son propre personnel un interlocuteur responsable en matière d'anti-virus avec lequel le Prestataire pourra se mettre en contact en permanence.

Afin de permettre les interventions que doit assurer le Prestataire, le Bénéficiaire s'engage à laisser le libre accès à ses installations suivant les normes de sécurité applicables et selon les horaires ouvrés.

Il informera par écrit le Prestataire de l'identité de la personne à qui sera confiée la fonction de responsable anti-virus et de tout changement ultérieur éventuel. Il indiquera également l'identité de la personne remplaçant le responsable anti-virus lors des absences de ce dernier.

Il s'engage à assurer la présence de cette personne au cours et pendant toute la durée de chacune des interventions de maintenance sur le site.

Afin de fournir au technicien tous renseignements nécessaires aux circonstances des infections, le Bénéficiaire autorise le Prestataire à interroger le personnel utilisant l'installation.

D'une manière générale, le Bénéficiaire s'engage à faciliter au mieux les conditions d'intervention du Prestataire ou de ses sous-traitants et à ne rien faire ou laisser faire qui puisse être de nature à contrarier celles-ci ou à les rendre plus difficiles ou onéreuses.

Enfin, le Bénéficiaire s'engage à honorer le paiement des sommes qu'il devra au Prestataire au titre de l'exécution des présentes.

#### ARTICLE 49 - Responsabilité

##### 49-1 - Fourniture d'anti-virus

Comme exposé précédemment, le Prestataire rappelle que sa mission à ce titre se limite à commercialiser une licence et à procéder à l'installation du produit, la licence étant conclue directement entre le Bénéficiaire et l'éditeur de l'anti-virus. En conséquence sa responsabilité se limite aux éventuelles fautes qu'il aurait pu commettre lors de l'installation de l'anti-virus si cette dernière s'avérait défectueuse. Il ne saurait en revanche être tenu pour responsable des vices et défauts éventuels afférents à l'anti-virus lui-même, le Bénéficiaire devant en ce cas se retourner directement contre l'éditeur dans les conditions définies au contrat de licence.

En aucun le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de l'infection des installations du Bénéficiaire peu important que celui-ci détienne ou non un anti-virus, que l'anti-virus ait été fourni ou non par le Prestataire, sauf le cas où le Prestataire aurait été en charge de l'installation de l'anti-virus, que cette dernière se soit avérée défectueuse et qu'il y ait un lien de

causalité entre l'infection et les défauts affectant l'installation de l'anti-virus.

En outre, le Bénéficiaire est seul responsable des décisions qu'il prend notamment quant aux nombres de machines de son installation à équiper d'anti-virus. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'infections résultant :

- De la décision du Bénéficiaire de ne pas équiper d'anti-virus l'intégralité des machines composant son installation,
- De la substitution par le Bénéficiaire au sein de son installation de machines non équipées d'anti-virus en remplacement de machines qui en étaient équipées.

##### 49-2 - Désinfection

La responsabilité du Prestataire ne peut pas être engagée en cas d'échec de la désinfection dû aux événements suivants affectant le Bénéficiaire :

- Totale absence de protection des installations par un anti-virus avant infection ;
- La détérioration de l'équipement due à des actes de sabotage du fait de grèves, émeutes (ou guerre) ;
- Les dégâts provoqués par l'eau, le feu et tout événement de force majeure ;
- L'utilisation des appareils non conforme aux prescriptions du constructeur (ou du distributeur) ;
- Le déplacement défectueux d'un appareil ;
- L'intervention d'un tiers autre que le Prestataire sur l'installation que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente pour une quelconque opération de désinfection au sens des présentes ;
- Et de façon générale, toute intervention non conforme aux normes et à la destination de l'installation ou contraire aux précautions nécessaires ou aux préconisations effectuées par le Prestataire.

#### ARTICLE 50 - Conditions financières

Les prestations de fourniture d'anti-virus et de désinfection sont fournies aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, et, le cas échéant, à ceux figurant dans la proposition commerciale (devis ou bon de commande) spécifique adressée au Bénéficiaire. Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée par le Prestataire.

Le Prestataire remet au Bénéficiaire, qui le reconnaît, les tarifs pratiqués pour les prestations de fourniture d'anti-virus au jour de l'acceptation des présentes.

Le prix des prestations s'entend hors taxes majoré de la TVA au taux légal en vigueur.

Les éventuels frais de déplacement et de séjour (séjour qui s'entend outre la chambre des trois repas quotidiens) des ingénieurs ou techniciens du Prestataire dans le cadre des interventions d'installation d'anti-virus ou de désinfection restent à la charge du Bénéficiaire suivant devis spécifique.

Le prix est payable à échéance de la facture.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Bénéficiaire au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 10 % du montant TTC du prix figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due par le Bénéficiaire, de plein droit et sans notification préalable, en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Bénéficiaire une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

#### ARTICLE 51 - Durée

Le contrat de fourniture d'anti-virus ou de prestation de désinfection est instantané, conclu à chaque fourniture ou incident suivant devis ou bon de commande spécifique accepté.

En cas de nouvel anti-virus ou de nouvel incident, les parties devront conclure un nouveau contrat de maintenance qui devra faire l'objet d'un nouveau bon de commande accepté par les parties et soumis aux conditions générales de vente en vigueur lors de son acceptation.

### TITRE CINQ - DISPOSITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRODUITS, LICENCES ET SERVICES COMMERCIALISÉS PAR T.M.I.C. ELLIPSES

#### ARTICLE 52 - Responsabilité

En cas de condamnation du Vendeur/Concédant/Prestataire, il est toutefois convenu expressément par les parties que sa responsabilité sera limitée d'un commun accord au prix de l'ensemble contractuel formé par les présentes.

#### ARTICLE 53 - Assurances

Chacune des parties s'engage à souscrire une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle pour toutes les activités et obligations découlant des présentes.

Elles s'engagent à maintenir cette police pendant toute la durée des relations contractuelles et en apportant la preuve sur demande à son co-contractant, sur sa demande en lui fournissant une attestation de ses assureurs, énumérant les garanties souscrites, leur montant et leur durée de validité.

Toute modification, suspension ou résiliation de cette police d'assurance, pour quelque cause que ce soit, devra être signalée à l'autre partie dans les plus brefs délais.

#### ARTICLE 54 - Suspension des obligations

Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations du Vendeur/Concédant/Prestataire seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements indépendants de sa volonté expresse empêchant l'exécution normale des présentes, tels que :

- Les tremblements de terre ;
- L'incendie ;
- La tempête ;
- L'inondation ;
- Le blocage des moyens de transport pour quelque raison que ce soit ;
- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise ;
- Le lock-out de l'entreprise ;
- Le blocage des télécommunications ;
- Le blocage des réseaux informatiques ;
- La panne d'ordinateur ;
- Etc.

Le Vendeur/Concédant/Prestataire constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Cependant, dès la disparition de la cause de la suspension de ses obligations, le Vendeur/Concédant/Prestataire fera tous ses efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de ses obligations. A cet effet, il avertira l'autre partie de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Pendant cette suspension, les parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront répartis par moitié.

Il est convenu expressément que les parties peuvent résilier (obligations à exécution successive) ou résoudre (obligations instantanées) selon la nature de l'obligation en cause de plein droit le contrat, si l'événement, défini comme une hypothèse de suspension d'obligations, perdurait au-delà de trois mois. Cependant, cette résiliation ou résolution de plein droit ne pourra avoir lieu qu'un mois après l'envoi d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toutefois, cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

La résiliation ou la résolution aurait alors lieu sans dommages et intérêts à la charge de chacune des parties.

#### ARTICLE 55 - Résiliation

##### 55-1 - Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié (pour les obligations à exécution successive) ou résolu (obligations instantanées) selon la nature des obligations en cause, au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette la résiliation ou la résolution aura lieu de plein droit un mois après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Lorsque la résiliation ou la résolution interviendra aux torts de l'Acheteur/Utilisateur/Bénéficiaire qui n'aura pas exécuté ses obligations, celui devra au Vendeur/Concédant/Prestataire, à titre de clause pénale et sans préjudice de toutes demandes additionnelles de dommages et intérêts, l'ensemble des sommes que le Vendeur/Concédant/Prestataire aurait perçu si le contrat s'était poursuivi jusqu'à son terme.

##### 55-2 - Résiliation en cas de cessation d'activité

Le contrat pourra également être résilié par anticipation en cas de liquidation ou redressement judiciaire de l'une ou l'autre des parties dans les conditions légales et réglementaires en vigueur, et sous réserve, le cas échéant, des dispositions d'ordre public applicables.

#### ARTICLE 56 - Déclaration d'indépendance réciproque

Les parties déclarent expressément qu'elles sont et demeureront, pendant toute la durée des relations contractuelles, des partenaires commerciaux et professionnels indépendants.

#### ARTICLE 57 - Cession et transmission du contrat

Le contrat pourra être cédé ou transféré de quelque manière par l'Acheteur/Utilisateur/Bénéficiaire, à quelque titre et à quelque personne que ce soit et notamment sous forme de cession de fonds de commerce, de mise en location-gérance de fonds de commerce après information préalable et écrite du Vendeur/Concédant/Prestataire.

#### ARTICLE 58 - Protection du savoir-faire et de la propriété intellectuelle - Confidentialité - Non-sollicitation du personnel

Chacune des parties conservera la propriété de son savoir-faire ainsi que de toutes les informations techniques ou caractéristiques de nature technologiques, industrielles ou commerciales qu'elle a développés et acquis.

Chacune des parties conservera la propriété de l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle.

Chacune des parties s'engage à titre de clause de confidentialité, pendant toute la durée des relations contractuelles et sans limitation de durée après l'expiration de celles-ci, pour quelque cause que soit, à la confidentialité la plus totale, en s'interdisant de divulguer, directement ou indirectement, quelques informations, connaissances ou savoir-faire que ce soient concernant son co-contractant et ses modalités de fonctionnement, auxquels elle aurait pu avoir accès dans le cadre de l'exécution du contrat, à moins que lesdites informations, connaissances ou savoir-faire ne soient tombés dans le domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire en vertu d'un règlement particulier ou d'une injonction administrative ou judiciaire.

Chacune des parties s'engage également à faire respecter cette obligation par tous les membres de son personnel concernés, ainsi que ses mandataires, collaborateurs ou sous-traitants, dont elle se porte fort à l'égard de son co-contractant.

L'Acheteur/Utilisateur/Bénéficiaire reconnaît qu'il ne bénéficie, aux termes des présentes, d'aucun droit de propriété

ou d'usage sur les marques, noms de domaine, dénominations et enseignes du Vendeur/Concédant/Prestataire. Il s'interdit en conséquence de les utiliser, de quelque manière et à quelque titre que ce soit, à moins d'y avoir été spécialement autorisé par le Vendeur/Concédant/Prestataire, soit au sein des présentes, soit préalablement et par écrit, et en vue de la réalisation et de l'exécution du contrat, exclusivement.

Chacune des parties s'interdit expressément, pendant toute la durée des relations contractuelles et sans limitation de durée après l'expiration de celles-ci, pour quelque cause que soit, de solliciter en vue d'une embauche ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel de l'autre partie, sauf autorisation expresse, préalable et écrite de cette dernière.

#### ARTICLE 59 - Litiges

Tous les litiges auxquels les présentes pourront donner lieu entre les parties, pour son interprétation, son exécution ou sa résiliation sont, de convention expresse, soumis à la juridiction exclusive et au règlement de la Chambre de conciliation d'arbitrage de TOULOUSE Midi-Pyrénées, 2, rue d'Alsace-Lorraine à TOULOUSE, dans les conditions ci-après.

L'arbitrage interviendra après conciliation auprès de la même Chambre restée sans effet au terme d'un délai d'un mois maximum.

Les parties devront se soumettre aux obligations et règlement de ladite Chambre d'arbitrage.

Le tribunal arbitral ne sera pas tenu de suivre les règles établies pour les tribunaux en France, et pourra agir comme amiable compositeur.

Il statuera en dernier ressort, les parties convenant de renoncer à la voie de l'appel quelle que soit la décision et l'objet du litige.

Dans l'hypothèse où le tribunal arbitral constaterait un accord des parties sur le règlement de leur différend en cours de procédure, il rendra une sentence sur la base de leur entente, sans délai.

Dans tous les cas, l'arbitre rendra sa sentence dans le délai de six mois à compter du jour où le dernier arbitre aura accepté cette mission, sauf prorogation éventuelle dans les conditions de l'article 1456 du nouveau Code de Procédure Civile.

Les frais de la procédure arbitrale et les honoraires des arbitres seront avancés par les parties en parts égales.

La sentence déterminera à qui, en définitive, doivent incomber ces frais et honoraires, ou dans quelle proportion ils seront définitivement supportés par les parties.

Dans tous les cas où la sentence sera exécutoire, la partie qui, par son refus d'exécution, contraindra l'autre à poursuivre l'exécution judiciaire, restera chargée de tous les frais et droits auxquels cette exécution donnera lieu.

Les parties attribuent compétence au Président du Tribunal de Commerce de TOULOUSE, s'il y avait lieu, tant pour l'application des dispositions qui précèdent et que pour le règlement de toutes les difficultés à survenir procédant de la présente clause compromissoire.

L'arbitrage aura lieu à TOULOUSE en langue française.

#### ARTICLE 60 - Nullité partielle

L'annulation de l'une des stipulations des présentes n'entraînerait l'annulation de l'ensemble contractuel, que pour autant que la stipulation litigieuse puisse être considérée, dans l'esprit des parties, comme substantielle et déterminante, et que son annulation remette en cause l'équilibre général de la convention.

En cas d'annulation d'une des stipulations des présentes, considérée comme non substantielle, les parties s'efforceront de négocier une clause économiquement équivalente.

Si à un quelconque moment, il apparaît que l'une quelconque des clauses et conditions stipulées aux présentes va à l'encontre des dispositions d'un traité, d'une loi ou d'une réglementation nationale ou internationale, les parties s'engagent à ne pas résilier l'ensemble contractuel et à y apporter, dans le respect de son économie, toutes les modifications nécessaires pour le mettre en harmonie avec les dispositions en cause sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée à ce titre de part et d'autre.

#### ARTICLE 61 - Tolérances

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus aux présentes, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification des présentes, ni générer un droit quelconque.

#### ARTICLE 62 - Droit applicable - Langue du contrat

De convention expresse entre les parties, l'ensemble contractuel formé par les présentes est régi et soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

#### ARTICLE 63 - Élection de domicile

Pour les besoins des présentes, les parties font élection de domicile en leurs sièges respectifs tels que fixés en tête du devis ou bon de commande.

Toute modification devra être signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'autre partie, afin de lui être opposable.

#### ARTICLE 64 - Acceptation

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par l'Acheteur/Utilisateur/Bénéficiaire, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Vendeur/Concédant/Prestataire, même s'il en a eu connaissance.



TOULOUSE MICRO INFORMATIQUE CONSEIL ELLIPSES et par abréviation T.M.I.C. ELLIPSES

Société par actions simplifiée au capital de 37 000 euros

Siège social : 2 Avenue de l'Europe - Parc technologique du Canal - Le Trident A, 31520 Ramonville Saint-Agne  
327 517 702 RCS Toulouse

Organisme de formation enregistré sous le numéro 73 31 00545 31 auprès de la Préfecture de la région Midi-Pyrénées.