

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE PROGICIEL ISATIS.NEO

PREAMBULE

Dans le cadre de ses activités, le Licencié a acquis de Geovariances une licence d'utilisation du Progiciel Isatis.neo et souhaite disposer de prestations de maintenance dudit Progiciel selon les termes, conditions et modalités exposées aux présentes Conditions Générales complétées par les Conditions Particulières.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes employés dans le corps des Conditions Générales, y compris son préambule, et débutant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Anomalie désigne tout dysfonctionnement, difficulté ou incident reproductible par Geovariances, conduisant à une dégradation des performances ou à une non-conformité du Progiciel à sa Documentation.

Anomalie Bloquante désigne toute Anomalie qui a des répercussions sur le fonctionnement global du Progiciel et empêche son exploitation.

Anomalie Semi bloquante désigne toute Anomalie qui, sans paralyser l'exploitation du Progiciel, empêche l'utilisation de certaines fonctionnalités.

Anomalie Mineure désigne toute Anomalie qui n'est ni Bloquante ni Semi bloquante.

Conditions Particulières désigne le document précisant notamment le nom du Progiciel, le type de Licence choisie, la durée et les conditions financières correspondantes. Les Conditions Particulières complète les Conditions Générales de Licence auxquelles elles sont intégralement soumises, le tout constituant le Contrat.

Conditions Générales désigne les présentes conditions générales, acceptées par le Licencié et complétées par les Conditions Particulières. La signature des Conditions Particulières implique l'acceptation des Conditions Générales sans restriction.

Contrat désigne ensemble les présentes Conditions Générales de Maintenance et les Conditions Particulières validées par le Licencié, à l'exclusion de tout autre document.

Documentation désigne la documentation d'utilisation du Progiciel téléchargée par le Licencié et soumise à la Licence. La Documentation inclut à titre indicatif et sur décision de Geovariances, les manuels d'installation, les spécifications fonctionnelles du Progiciel, les manuels utilisateur et tout autre documentation nécessaire (intégrant les documentations techniques) à l'utilisation du Progiciel.

Progiciel désigne la version du Progiciel Isatis.neo objet des prestations de Maintenance.

Licence désigne le Contrat séparé par lequel le Licencié a acquis les droits d'utilisation du Progiciel.

Maintenance désigne les prestations de maintenance corrective et évolutive du Progiciel, ayant pour finalité le maintien du niveau de fiabilité et de performance du Progiciel et son évolution technique et fonctionnelle, exécutées par Geovariances dans le cadre d'une obligation de moyens. Geovariances se réserve expressément la Maintenance du Progiciel.

Mise à Jour désigne toute modification du Progiciel, mise à disposition par Geovariances dans le cadre des prestations de Maintenance, pouvant comporter une ou plusieurs correction(s) d'Anomalie, n'entraînant pas de modification substantielle de ses fonctionnalités.

Nouvelle Version désigne toute version du Progiciel comprenant une modification substantielle de ses fonctionnalités, une ou plusieurs évolution(s) ou nouvelle(s) fonctionnalité(s), et intégrant les Mises à Jour intervenues depuis la version précédente.

Site désigne le ou les site(s) géographique(s) d'installation du Progiciel. Le ou les Site(s) sont stipulés aux Conditions Particulières.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Le Contrat a pour objet les conditions et modalités de la Maintenance du Progiciel Isatis.neo.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant (i) les Conditions Générales de Maintenance et (ii) les Conditions Particulières. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour l'obligation en cause. Toute modification d'un document contractuel doit faire l'objet d'un accord écrit signé par les Parties.

ARTICLE 4. DUREE DU CONTRAT

Les Conditions Générales de Maintenance entrent en vigueur à la date indiquée aux Conditions Particulières et pour la période qui y est stipulée. Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières et sous réserve de l'éventuelle résiliation du Contrat conformément à l'article « Résiliation », le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an et se poursuit par tacite reconduction aux mêmes conditions, sauf dénonciation par l'une des Parties notifiée à l'autre par lettre reçue au plus tard trois (3) mois avant l'échéance de la période annuelle en cours.

ARTICLE 5. EXPLOITATION DU PROGICIEL

Le Progiciel est mis en œuvre et utilisé sous les seules direction, contrôle et responsabilité du Licencié auquel il appartient de prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Progiciel. Le Licencié est seul responsable de la qualité, de la licéité, de l'intégrité, de la confidentialité, de la pertinence et de la conservation de ses données, fichiers, contenus et applications, chargés ou exploités par le Licencié via le Progiciel. Il procédera à leur sauvegarde régulière sous sa seule responsabilité. Geovariances conseille une sauvegarde de fréquence quotidienne. Geovariances n'assure aucune prestation de sauvegarde ou de reconstitution de données.

ARTICLE 6. ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE ET DONNEES

Le Licencié est seul responsable de la mise en place d'une liaison de communications électroniques lui permettant de bénéficier des prestations de télémaintenance organisées au Contrat.

Le Licencié pourra modifier le Site et/ou l'environnement informatique d'installation du Progiciel en informant Geovariances de son projet au préalable, par courrier. Geovariances communiquera alors au Licencié les éventuelles conséquences techniques et financières de la modification, notamment en ce qui concerne les prestations de Maintenance, que le Licencié s'engage à accepter afin de bénéficier des prestations sur son nouvel environnement. A défaut de notification préalable, Geovariances dégage toute responsabilité sur le bon fonctionnement du Progiciel Isatis.neo ou l'exécution des prestations de Maintenance, ainsi que toute garantie.

ARTICLE 7. MAINTENANCE DU PROGICIEL ISATIS.NEO

7.1 Signalement des Anomalies

Le Licencié signale sans délai toute Anomalie constatée de préférence par email à l'adresse support-isatis.neo@geovariances.com, et indique les circonstances dans lesquelles celle-ci s'est manifestée. A ce titre, le Licencié se reportera à la Documentation du Progiciel avant tout signalement, afin de décrire de façon précise et exhaustive l'Anomalie rencontrée.

7.2 Assistance technique

Le Licencié peut contacter Geovariances pour toute question liée à l'utilisation du Progiciel. En cas de demande d'assistance répétée, Geovariances pourra proposer au Licencié des prestations de formation sur le Progiciel.

Sauf disposition contraire au sein des Conditions Particulières, Geovariances met à disposition du Licencié un service d'Assistance technique disponible durant les jours et heures ouvrés en France et dans tous les pays où Geovariances est établie.

7.3 Maintenance corrective

Les prestations de Maintenance corrective consistent en la correction par Geovariances ou le contournement de toute Anomalie apparaissant dans l'utilisation conforme du Progiciel. Geovariances n'effectue de prestation de Maintenance que sur la dernière version courante du Progiciel.

Sur signalement d'une Anomalie, Geovariances établit un diagnostic. Si le diagnostic établit l'existence d'une Anomalie imputable au Progiciel, Geovariances s'efforce de corriger celle-ci par téléphone ou télémaintenance. La correction pourra consister en une Mise à Jour transmise au Licencié par télémaintenance.

En cas d'Anomalie Bloquante, Geovariances s'efforce de fournir au Licencié une solution de contournement dans l'attente d'une correction définitive, dans un délai de deux (2) jours ouvrés. Pour toute autre Anomalie, Geovariances s'efforce de fournir une correction dans les meilleurs délais, ou à son choix peut procéder à cette correction à l'occasion de la mise à disposition d'une version ultérieure du Progiciel.

En cas d'insuccès dans la résolution de l'Anomalie, Geovariances et le Licencié planifieront une intervention sur le Site du Licencié. Le déplacement sera facturé au Licencié selon le barème de Geovariances en vigueur au jour de l'intervention sur Site.

Chaque intervention sur une Anomalie signalée par le Licencié fera l'objet d'une fiche d'incident ouverte chez Geovariances, comportant le renseignement des diligences observées dans le traitement de l'Anomalie, jusqu'à sa clôture. En cas de contestation, la fiche d'incident fera foi, ce que le Licencié reconnaît.

7.4 Maintenance évolutive

Les prestations de Maintenance évolutive consistent en la mise à disposition du Licencié des Mises à Jour et des Nouvelles Versions du Progiciel Isatis.neo, selon la fréquence et l'opportunité définies par Geovariances.

La mise à disposition des Mises à Jour et Nouvelles Versions s'effectue par télémaintenance. Geovariances avertira le Licencié de la disponibilité d'une Mise à Jour ou d'une Nouvelle Version. En cas de refus du Licencié d'installer les Mises à Jour et Nouvelles Versions du Progiciel Isatis.neo, Geovariances sera réputé avoir rempli ses obligations au titre de la Maintenance et se réserve le droit de ne plus assurer la Maintenance de la version du Progiciel installée sur l'environnement informatique du Licencié, après l'en avoir informé par courrier.

Les Mises à Jour et Nouvelles Versions sont soumises, à compter de leur mise à disposition du Licencié, aux stipulations de la Licence applicable commandée par le Licencié.

ARTICLE 8. EXCLUSIONS DE MAINTENANCE

Geovariances n'est pas responsable de la Maintenance du Progiciel Isatis.neo dans les cas suivants :

- refus du Licencié d'installer les Mises à Jour ou Nouvelles Versions proposées par Geovariances ;

- refus du Licencié de permettre à Geovariances d'accéder à son environnement informatique dans le cadre de la télémaintenance ;
- refus du Licencié de collaborer avec Geovariances dans la résolution des Anomalies, et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement de Geovariances ;
- utilisation du Progiciel de manière non conforme à sa destination, à sa Documentation ou à la Licence applicable ;
- modification non autorisée du Progiciel, par le Licencié ou un tiers ;
- changement de tout ou partie du matériel informatique pour un matériel non compatible avec le Progiciel.

En tout état de cause, Geovariances ne peut être tenue de prendre en charge, au titre de la Maintenance, des diligences suivantes :

- reconstitution de fichiers ou de données endommagés ou perdus ;
- mise à niveau de logiciels tiers ;
- formation sur de nouvelles fonctionnalités du Progiciel Isatis.neo ;
- frais de télécommunication ;
- frais de maintenance exposés par le Licencié auprès d'un tiers.

ARTICLE 9. COLLABORATION DU LICENCIÉ

Le Licencié s'engage à collaborer avec Geovariances afin de faciliter la Maintenance, et plus particulièrement à :

- désigner un interlocuteur unique auprès de Geovariances, coordonnateur des signalements et responsable de la mise en œuvre des instructions de Geovariances. Cet interlocuteur sera préalablement formé à l'utilisation du Progiciel, et centralisera les signalements conformément à l'article 7.1 ;
- assurer aux utilisateurs du Progiciel un niveau de compétence et de formation permettant une utilisation conforme à sa documentation ;
- fournir toute information de nature à faciliter la recherche des causes d'une Anomalie ;
- fournir, et rappeler à chaque intervention de Geovariances les procédures spécifiques (sécurité, normes d'exploitation...) en vigueur chez lui ;
- donner à Geovariances le libre accès à son système informatique, notamment dans le cadre de la télémaintenance ;
- procéder aux opérations de sauvegarde de ses données et applications préalablement à toute intervention de Geovariances.

Par ailleurs, pour faciliter cette collaboration, le Client dispose d'un espace client sur le site www.geovariances.com.

ARTICLE 10. CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations de Maintenance, le Licencié paie à Geovariances la redevance définie aux Conditions Particulières.

Toute prestation supplémentaire réalisée par Geovariances à la demande du Licencié, et non expressément prévue dans les Conditions Particulières, est facturée au Licencié selon les tarifs de Geovariances en vigueur à la date des prestations et dans le cadre d'un contrat *ad hoc*.

Sauf indication contraire dans les Conditions Particulières, les factures sont payables dans les trente (30) jours de leur date d'émission. Les montants stipulés s'entendent hors taxes.

Tout retard de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt légal appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, augmenté de dix points, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard. Geovariances facturera au Licencié les frais de recouvrement engagés, d'un montant minimal de 40 euros. Le montant des intérêts dus pourra être imputé de plein droit sur toutes réductions de prix de Geovariances. En cas de désaccord sur une partie de la facture, le Licencié est tenu de payer dans les délais la partie non contestée.

Geovariances se réserve le droit de suspendre ses prestations jusqu'à complet paiement de l'échéance.

En outre, en cas de défaut de paiement des redevances stipulées aux Conditions Particulières et trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure restée vaine, l'ensemble des sommes dues par le Licencié au titre du Contrat pour la période en cours devient immédiatement exigible. En outre, Geovariances pourra suspendre les prestations de Maintenance sans notification préalable, et/ou résilier le Contrat conformément à l'article « Résiliation ». Les sommes précédemment versées au titre de la Licence par le Licencié resteront acquises à Geovariances, sans préjudice des sommes restant dues pour la période en cours. Le Licencié perdra tout droit à la Maintenance du Progiciel.

L'article 1223 du Code Civil est inapplicable entre les Parties.

ARTICLE 11. FORCE MAJEURE

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une d'entre elles, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge, résulte d'un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français. Dans un premier temps, le cas de force majeure suspendra l'exécution du Contrat. S'il perdure plus de trois (3) mois, le Contrat sera automatiquement résilié à l'échéance de ce délai, sauf accord contraire des Parties.

ARTICLE 12. RESPONSABILITE ET ASSURANCE

Le Progiciel est mis en œuvre et utilisés sous les seules directions, contrôle et responsabilité du Licencié auquel il appartient de prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Progiciel.

Geovariances est tenue d'une obligation de moyens dans ses prestations de Maintenance. Geovariances ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices indirects, prévisibles ou imprévisibles, subis par le Licencié ou les clients et partenaires de ce dernier, et notamment de toute perte ou dégradation de données, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, manque à gagner ou augmentation de coûts et dépenses dont les frais de reconstitution de fichiers, pertes d'exploitation, pertes de marchés, perte d'image, ainsi que toute indemnisation versée par le Licencié à un tiers quel qu'il soit.

Nonobstant toute autre disposition du Contrat, la responsabilité de Geovariances envers le Licencié ne peut excéder le montant total des redevances de Maintenance effectivement encaissées par Geovariances pendant l'année en cours, à la date de reconnaissance de sa responsabilité. En outre, aucune action ne pourra être intentée contre Geovariances dans le cadre du Contrat à l'expiration d'une durée de six (6) mois après la survenance de l'événement à l'origine du dommage.

Geovariances est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle, et est assuré dans ces conditions pour les conséquences dommageables ayant pour origine un manquement à ses obligations contractuelles, en cas de mise en jeu de sa responsabilité.

ARTICLE 13. RESILIATION

13.1 Conditions

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque des obligations du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise en demeure adressée par lettre notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En outre, Geovariances peut résilier de plein droit le Contrat avant son terme dans les cas où :

- le Licencié porte atteinte de quelque manière que ce soit à l'image de marque de Geovariances ou de ses produits, moyennant notification préalable de Geovariances ;
- le Licencié manque au paiement de l'une quelconque des redevances prévues à l'article « Conditions financières » non remédié dans les trente (30) jours suivant la mise en demeure envoyée par Geovariances ;
- le Licencié fait l'objet d'un changement de contrôle, moyennant notification préalable de Geovariances.

13.2 Effet de la résiliation et Nouvelle commande

La réception de la lettre de résiliation met fin aux prestations de Maintenance telles que décrites Article 7 (assistance technique, maintenance corrective, maintenance évolutive).

En résiliant, le Client perd, le cas échéant, le bénéfice de conditions financières préférentielles calculées en fonction du nombre de Licences commandées. Dans le cas où il conserverait néanmoins un nombre restreint de Licences, des conditions financières nouvelles seront définies sur la base du nombre de Licences maintenues.

Dans le cas où le Client, postérieurement à la résiliation, viendrait à commander de nouvelles prestations de maintenance, Geovariances facturera une somme équivalente aux années et/ou mois au cours desquels les prestations de maintenance n'auront pas été commandées, somme à laquelle s'ajoute 50 % du coût de la maintenance sur cette même période.

En résiliant, le Client perd également les éventuels avantages liés à l'ancienneté de son Contrat. En conséquence, les nouvelles conditions financières seront calculées sur la base du tarif public en vigueur au moment de la conclusion des nouvelles Conditions Particulières de Maintenance.

ARTICLE 14. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir strictement confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de cinq (5) ans après le terme stipulé aux Conditions Particulières. Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Le Licencié s'interdit plus particulièrement toute divulgation du code source du Progiciel, si celui-ci lui était remis dans les conditions de l'article « Dépôt et accès au code source » des Conditions Générales de Licence.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit sur le Progiciel. Toute violation de cet engagement par le Licencié constituerait un manquement grave à ses obligations, engagerait sa responsabilité et ouvrirait droit à réparation du préjudice ainsi subi par Geovariances.

ARTICLE 15. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation. Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à douze (12) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

ARTICLE 16. OPPOSABILITE ET PREUVE

La version des Conditions Générales en vigueur figure sur le site web de Geovariances. Geovariances se réserve le droit de les modifier à tout moment sans préavis. Dans ce cas, la nouvelle version s'appliquera à toute commande ultérieure de Maintenance, les prestations en cours restant soumises à la version des Conditions Générales en vigueur au jour de la commande.

Le Licencié dispose de la faculté de sauvegarder et d'imprimer les présentes Conditions Générales en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur ou de son ordinateur.

Il est expressément accepté par le Licencié que les informations reçues et enregistrées par Geovariances constituent la preuve de la commande, notamment en ce qui concerne la date, les prestations de Maintenance, et de manière générale la preuve de l'ensemble des interventions de Geovariances.

L'archivage des Conditions Particulières et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve. Les factures adressées par email constituent par conséquent des documents d'origine, ce que le Licencié reconnaît.

En cas de contradiction entre la version française des présents Conditions et la version anglaise, les Parties conviennent que la version française prévaut.

ARTICLE 17. DIVERS

Le Contrat composé des Conditions Générales et des Conditions Particulières constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace tous documents antérieurs échangés entre les Parties.

Aucune des Parties ne peut prendre d'engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre Partie. Par ailleurs, chacune des Parties demeure seule responsable de ses allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

Dans l'hypothèse où une stipulation du Contrat serait considérée comme nulle, inapplicable ou inopposable par toute juridiction compétente, les autres stipulations resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction. Les Parties conviennent que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi une stipulation de remplacement (i) valable, applicable et opposable et (ii) conforme à l'intention initiale des Parties.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Le Contrat est soumis à la loi française. Tout litige en relation avec le Contrat sera préalablement soumis à une procédure amiable de règlement sous la forme d'une médiation menée par un expert désigné conjointement sous quinze (15) jours à compter de l'initiative écrite de la Partie la plus diligente. EN CAS DE DESACCORD D'ECHEC DE SA MISSION DE MEDIATION DANS UN DELAI DE TROIS (3) MOIS, LE LITIGE SERA SOUMIS PAR LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE PARIS.