

Conditions Générales d'Assistance Logicielle et de Maintenance
JEDOX France SAS
(Dernière modification : Mai 2017)

1. Généralités,

1.1 Les contrats d'assistance logicielle et de maintenance (ci-après le(s) « Contrat(s) d'Assistance ») que JEDOX conclut avec les personnes morales intervenant dans le cadre de leur activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (le Client) sont exclusivement composés par les présentes Conditions d'Assistance Logicielle (ci-après les « Conditions d'Assistance ») et par le(s) Bon(s) de commande s'y rapportant accepté(s) par JEDOX. Toutes clauses contraires aux Conditions d'Assistance sont inapplicables si elles n'ont pas été formellement acceptées par les Parties.

1.2 Les Conditions d'Assistance sont consultables et téléchargeables sur le site de JEDOX (<http://www.jedox.com/fr>) et sont adressés au Client avec l'offre de JEDOX, et obéissent ainsi à l'Article L441-6 du Code du Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. JEDOX recommande au Client la prise de connaissance des Conditions d'Assistance par ce moyen d'accès en permanence disponible.

2. Objet et formation du contrat

2.1 Le Contrat a pour objet l'assistance du Client et la maintenance évolutive et corrective (les Prestations) relativement au(x) logiciel(s) JEDOX indiqué(s) sur le bon de commande (le Logiciel).

2.2 Le Contrat se forme par l'acceptation par JEDOX du bon de commande signé par le Client. Toutefois, en cas d'offre ferme de JEDOX et d'acceptation par le Client dans le délai spécifié dans l'offre, le Contrat est réputé formé au jour de la notification de cette acceptation, même en l'absence de confirmation par JEDOX. Les parties conviennent que le Contrat et sa signature peuvent être établis sous forme électronique (envoi par télécopie, copie numérique envoyée par courrier électronique, ou signature électronique) et qu'ils ont, sous forme électronique, la valeur d'originaux.

3. Conditions d'exécution des Prestations.

3.1 La fourniture des Prestations par JEDOX est limitée au seul site d'installation du Logiciel tel que convenu contractuellement. Toute modification du site d'installation doit être notifiée par écrit à JEDOX. Les coûts additionnels encourus dans le cadre de la fourniture des prestations en raison d'une modification du site d'installation sont supportés par le Client. Si aucun site d'installation n'a été convenu contractuellement, l'adresse de livraison du Client est considérée comme étant le site d'installation.

3.2 L'obligation de fourniture des Prestations spécifiées aux articles 4 à 6 des présentes fait référence à la version actuelle des produits logiciels de JEDOX lors de la fourniture du service, tout comme la dernière version principale. L'obligation de JEDOX de fournir les Prestations pour la dernière version principale se prolonge pour une période de 12 mois maximum après la sortie d'une version plus récente. Après l'expiration de ce délai de 12 mois, JEDOX peut refuser de fournir une assistance pour cette version plus ancienne ou, à la seule discrétion de JEDOX, fournir une assistance contre paiement supplémentaire.

3.3 Si le Client souhaite utiliser un réseau privé virtuel pour bénéficier des Prestations, l'établissement et le maintien du lien de

communication de données à distance demeurent la responsabilité du Client.

3.4 Le Contrat d'Assistance ne couvre pas les outils tiers utilisés pour importer ou exporter les Données dans le Logiciel JEDOX.

3.5 Les descriptions figurant dans la documentation commerciale de JEDOX et sur le site internet de JEDOX, les programmes de tests, brochures, etc. n'ont pas de valeur contractuelle, et ne confère aucune garantie quand la qualité ou à la description de tout produit ou services JEDOX, sauf s'ils sont expressément repris dans l'offre de JEDOX.

3.6 Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de ses fichiers ou de programmes en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement et avant chaque intervention de JEDOX. Ces sauvegardes doivent être adaptées aux besoins de l'activité du Client et à la criticité de ses données. Si le Client a omis de faire des copies de sauvegarde, la responsabilité de JEDOX se limitera aux dommages qui auraient été encourus si les sauvegardes avaient été effectuées

4. Assistance logicielle

Au titre de l'assistance logicielle, JEDOX s'engage à consentir aux Utilisateurs Nommés un accès à son centre d'assistance pour répondre aux questions directement en rapport avec l'utilisation du Logiciel et son application dans les systèmes de traitement de données du Client; le centre de support n'est pas disponible pour les questions générales en rapport, par exemple, avec l'utilisation des systèmes de traitement des données, réseaux et autres programmes exécutés par le Client. Le nombre de tickets d'assistance est illimité.

Les heures de service du centre d'assistance de JEDOX sont spécifiées en Annexe « Prestation de support et de maintenance » (l'Annexe).

« Utilisateur Nommé » désigne un utilisateur individuel du Logiciel, expressément désigné par le Client par son nom ou d'autres moyens acceptables permettant une identification claire. Si une personne désignée comme un Utilisateur Nommé : (i) cesse de travailler pour le Client, (ii) prend un congé de longue durée auprès du Client, ou (iii) est réaffectée à un poste auprès du Client n'impliquant pas l'utilisation du Logiciel, le Client devra désigner un remplaçant à la place de l'Utilisateur Nommé préalablement désigné en indiquant expressément le nom de ce remplaçant à JEDOX.

5. Maintenance évolutive

Dans le cadre de la maintenance évolutive, JEDOX proposera au Client, sans surcoût pour ce dernier, les mises à niveaux du Logiciel, sous forme de version principale ou de sous-version.

6. Maintenance corrective

6.1 Une anomalie existe si le Logiciel, utilisé tel que contractuellement convenu, ne fournit pas un service listé dans la description du produit, fournit des résultats incorrects ou est en panne de manière incontrôlable et/ou répétée.

6.2 Au titre de la maintenance corrective, JEDOX s'engage à intervenir dans le délai de prise en charge convenu dans l'Annexe. Ce délai est fonction de la classe d'erreur définie au

6.3, et démarre à compter de la notification de l'anomalie par le Client réceptionnée pendant les horaires de service du centre de support JEDOX.

6.3 Les anomalies sont classifiées selon les classes d'erreur suivantes :

Classe d'erreur (« Niveau de Gravité »)	Définition
F 1	<p>Perturbation grave des fonctions importantes : Les interruptions affectent gravement les processus prioritaires de l'activité ou des applications importantes. Les cas typiques d'interruptions de la classe d'erreur 1 incluent par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'indisponibilité d'un processus de l'activité • l'indisponibilité du système de production • le danger de la perte de données • l'indisponibilité des processus productifs de sauvegarde et restauration
F 2	<p>Perturbation modérée du service : L'interruption affecte modérément les processus de l'activité ou des applications importantes, c'est-à-dire, aucune perte de données n'a eu lieu et les processus de l'activité et les applications continuent à fonctionner. L'erreur ou le bogue peut être temporairement évité(e) par une solution de contournement temporaire.</p>
F 3	<p>Toutes autres interruptions ou perturbations : Bogue mineur, ergonomique, les demandes d'extension, questions en rapport avec la documentation.</p>

6.4 Les prestations fournies au titre de la maintenance corrective sont l'isolement de la cause de l'anomalie, son diagnostic, et sa résolution par une solution définitive, ou, à défaut, par une solution de contournement temporaire. Les délais de résolution sont spécifiés en Annexe.

6.5 Le Client s'engage à communiquer à JEDOX les informations nécessaires pour remédier aux erreurs (ex. le Logiciel / les systèmes d'exploitation et le matériel utilisé). Le Client est conscient que, pour remédier à l'erreur, il peut être nécessaire que celui-ci mette à la disposition de JEDOX le modèle de données utilisé ainsi que les données réelles. Si nécessaire, le Client autorisera JEDOX à accéder directement à ses systèmes de traitement des données, dont le Client reste responsable. Tous les coûts y afférents seront à la charge du Client et seront facturés à ce dernier dans la facture correspondante (article 3.3).

6.6 Toute éventuelle intervention sur le site du Client sera soumise à l'acceptation préalable d'un devis par le Client.

7. Limitations des Prestations

JEDOX ne saura être tenue de fournir les Prestations :

- Si l'origine de l'anomalie est due à l'utilisation d'un progiciel ou d'un matériel non fourni par JEDOX.
- Si ces prestations sont rendues nécessaires en raison d'un accident, d'un acte de négligence, d'une utilisation non appropriée, d'un défaut de réseau électrique, d'un incident lié au transport du système ou de toute autre cause n'entrant pas dans le cadre d'une utilisation normale du Logiciel.

- Si le système a été modifié, entretenu ou réparé, sans l'intervention de JEDOX ou sans l'accord préalable de JEDOX.
- Si le client n'utilise pas la dernière version principale du Logiciel, à l'expiration d'un délai de douze mois, comme il est dit à l'article 3.2.

8. Services d'assistance additionnels contre paiement supplémentaire

Le Client peut demander les services suivants contre paiement supplémentaire et par le biais d'une demande écrite expresse :

- Des services d'assistance en dehors des heures et périodes contractuellement convenues ;
- L'assistance du Client pour l'installation de nouvelles versions en vertu de l'article 4 sur le site d'installation des produits ;
- Des services de conseil étendus au-delà du champ d'application des services contractuellement convenus ;
- Des services d'assistance dans les locaux du Client à sa demande ;
- Des services d'assistance pour les serveurs additionnels ;
- Des services d'assistance impliquant d'autres personnes de contact (« Utilisateur Nommé »).

9. Rémunération et paiement

9.1 Les prestations d'assistance et de maintenance réalisées par JEDOX au titre du Contrat d'Assistance sont facturées sous forme de redevance annuelle. La première facture est établie à la date de signature du Contrat d'assistance. Chaque facture suivante sera émise par JEDOX à la fin de la période couverte par la facture précédente. JEDOX facturera tout service d'assistance supplémentaire requis par le Client (article 8) séparément selon une base mensuelle. Les factures de JEDOX doivent être payées dans les dix (10) jours suivant la date de la facture. Les prix de JEDOX sont indiqués hors taxe sur la valeur ajoutée.

9.2 Le défaut de paiement à la date d'échéance entraîne le paiement automatique et immédiat d'un intérêt de retard calculé à compter de la date d'échéance et jusqu'au paiement intégral, sur la base d'un taux d'intérêt équivalent au dernier taux de refinancement appliqué par la Banque Centrale Européenne majorée de dix (10) points, en plus du paiement d'une pénalité de retard forfaitaire de quarante (40) euros et sans préjudice du remboursement par le Client à JEDOX de tous les frais de recouvrement et de tous les dommages-intérêts pouvant être réclamés par JEDOX.

9.3 Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance annuelle, JEDOX se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des Prestations, et ce jusqu'au complet paiement du prix, ou de résilier le contrat de plein droit dans les conditions de l'article 14, ceci n'empêchant pas JEDOX de poursuivre le recouvrement de ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

9.4 Le prix de la redevance sera révisé à chaque échéance annuelle, selon la variation de l'indice Syntec, par application de la formule suivante : $P1 = P0 (S1/S0)$.

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : dernier indice Syntec publié douze mois avant la première révision, et lors des révisions suivantes, lors de la dernière révision.

S1 : dernier indice Syntec publié à la date de révision

10. Droits

Le droit d'utiliser d'une nouvelle version du Logiciel JEDOX fourni et/ou Logiciel modifié ou complété en vue de remédier aux erreurs est conditionné au respect des conditions d'utilisation du Logiciel convenues avec le Client, dans leur version en vigueur.

11. Garantie

JEDOX garantit au Client que les Prestations seront accomplies avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique. JEDOX ne garantit pas que les Prestations se feront sans interruptions.

12. Limitation de responsabilité

LA RESPONSABILITÉ DE JEDOX AU TITRE DU CONTRAT EST LIMITÉE AUX DOMMAGES DIRECTS, TELS QUE LES DOMMAGES CAUSÉS AU SYSTÈME DU CLIENT, OU LES DOMMAGES MATÉRIELS CAUSÉS LORS D'UNE INTERVENTION SUR LE SITE DU CLIENT, À L'EXCLUSION DE TOUS DOMMAGES INDIRECTS, TELS QUE NOTAMMENT PERTE DE CLIENTÈLE OU DE PROSPECTS, PRÉJUDICE D'IMAGE OU DE NOTORIÉTÉ, AUGMENTATION DES COÛTS ET DES FRAIS PROFESSIONNELS, ARRÊT DE TRAVAIL, RETARD OU PERTURBATION DES ACTIVITÉS DU CLIENT OU DE LA PLANIFICATION DU PROJET, PERTE DE DONNÉES, PANNE OU MAUVAIS FONCTIONNEMENT D'ORDINATEURS, FRAIS D'AVOCATS, FRAIS DE JUSTICE, OU DOMMAGES PUNITIFS

JEDOX NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DES RETARDS OU INEXÉCUTIONS DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES RÉSULTANT DE LA SURVENANCE D'ÉVÉNEMENTS ÉCHAPPANT RAISONNABLEMENT À SON CONTRÔLE, TELS QUE NOTAMMENT LES ÉVÉNEMENTS SUIVANTS : FAIT DU PRINCE, PERTURBATIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXCEPTIONNELLES, CONFLITS DU TRAVAIL, ABSENCE OU SUSPENSION DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ, Foudre ou incendie, DÉCISION D'UNE AUTORITÉ ADMINISTRATIVE NATIONALE OU INTERNATIONALE OU DE TOUTE AUTRE AUTORITÉ COMPÉTENTE, GUERRE, TROUBLES PUBLICS, ACTES OU OMISSIONS DE LA PART D'AUTRES OPÉRATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS, OU ÉVÉNEMENTS HORS DU CONTRÔLE RAISONNABLE DES FOURNISSEURS DE JEDOX.

LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE JEDOX AU REGARD DE L'ENSEMBLE DES DOMMAGES SUBIS DANS LE CADRE DU CONTRAT EST LIMITÉE AU MONTANT ANNUEL DE LA REDEVANCE PAYÉE AU TITRE DU CONTRAT D'ASSISTANCE.).

EN OUTRE, LA RESPONSABILITÉ DE JEDOX EST PRESCRITE PASSÉE UN DÉLAI DE DOUZE MOIS APRÈS LA SURVENANCE DU FAIT GÉNÉRATEUR.

LES LIMITATIONS CI-DESSUS NE S'APPLIQUENT PAS EN MATIÈRE DE DOMMAGES CORPORELS DE TOUTE NATURE, ISSUS DE LEUR NÉGLIGENCE GRAVE OU D'UNE FAUTE LOURDE, OU DE TOUTE RESPONSABILITÉ DONT LA LOI OU LA JURISPRUDENCE INTERDISENT LA LIMITATION.

13. Confidentialité

13.1 Chaque Partie conservera confidentielles les informations et données de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, qui lui auront été transmises par l'autre Partie ou qu'elle aurait pu apprendre au cours de l'exécution du présent contrat. En cas de cessation de présent contrat, quelle qu'en soit la cause, chaque Partie s'engage à remettre à l'autre Partie, l'intégralité des documents remis par cette dernière, dans le cadre du présent contrat de maintenance.

13.2 Si les Parties réalisent des traitements de données à caractère personnel, elles s'engagent à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Loi Informatique et Libertés telle que modifiée par la loi du 7 octobre 2016 et à faire leur affaire personnelle de toutes les formalités qui pourraient leur incomber auprès de la CNIL.

14. Durée et résiliation

14.1 Le Contrat d'Assistance prend effet à la date de livraison de la licence, telle que définie dans les conditions d'utilisation de la licence, pour une durée d'un an. Sauf dénonciation formulée par l'une ou l'autre des Parties, dans le respect d'un préavis de trois (3) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception, le Contrat sera prorogé d'année en année par tacite reconduction. Les Contrats d'Assistance signés après la livraison de la licence démarreront et seront facturés de manière rétroactive à compter de la date de livraison. Un Contrat d'Assistance préalablement résilié peut être repris s'il n'y a aucun écart entre la fin de l'annulation et la prise d'effet du Contrat d'Assistance repris.

14.2 Si JEDOX interrompt la vente d'un produit, JEDOX sera autorisée à résilier le Contrat d'Assistance concernant ce produit en respectant un préavis de trois mois.

14.3 Le droit de l'une ou l'autre partie aux présentes de notifier la résiliation d'un Contrat d'Assistance pour motif valable demeurera non-affectée.

15. Sous-traitants

JEDOX pourra engager des sous-traitants en vue de la fourniture des services d'assistance, à condition que ceux-ci disposent de personnel dûment qualifié.

16. Langue, tribunaux compétents, droit applicable

16.1 Sauf accord contraire, le lieu d'exécution sera celui de la domiciliation de JEDOX France SAS. Le Contrat et toutes les relations contractuelles qui en découlent seront régis par le droit français, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises (CVIM).

16.2 Dans les cas où le Contrat serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

16.3 En cas de litige, le Client et JEDOX s'engagent à rechercher une solution amiable. A défaut d'une telle solution intervenant dans un délai de trente jours à compter de la notification du litige par l'une des Parties à l'autre Partie, TOUT LITIGE RELATIF À L'EXISTENCE, L'EXÉCUTION, L'APPLICATION OU L'INTERPRÉTATION DU CONTRAT RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS, NONOBTANT LES APPELS INTERJETÉS AU TITRE DE LA GARANTIE ET/OU LES PROCÉDURES D'URGENCE OU CONSERVATOIRES (« RÉFÉRÉ »).

Nom du signataire

Qualité

Date :