CONTRAT DE MAINTENANCE DE LOGICIEL

Entre : La société , , au capital social de , euros, dont le siège est , représenté par , en sa qualité de , ci-après dénommée le "Client",

Et : La société , , au capital social de euros, dont le siège est , représenté par , en sa qualité de , ci-après dénommée le "Prestataire",
désignés ensemble “Parties” ou individuellement “Partie”.

1. Définitions

Chacun des termes ci-après s'entend au sens de la définition qui suit :

- « **Anomalie** » désigne, selon le cas :
  - « **Anomalie Bloquante** » : anomalie répétitive et reproductible rendant impossible l’utilisation du Logiciel, telle que décrit à l’Annexe « Description du Logiciel » ;
  - « **Anomalie Semi-Bloquante** » : anomalie répétitive et reproductible empêchant l’exécution d’une fonctionnalité essentielle du Logiciel telle que définie à l’Annexe « Description du Logiciel » ;
  - « **Anomalie Non-Bloquante** » : anomalie répétitive et reproductible qui n’est ni une Anomalie Bloquante ni une Anomalie Semi-Bloquante, résultant d’une non-conformité mineure par rapport aux fonctionnalités du Logiciel, telles que décrites à l’Annexe « Description du Logiciel ».

- « **Commande** » : désigne la commande sous forme papier ou sous forme électronique, passée par le Client au Prestataire pour l’achat de Prestations.

- « **Composant** » désigne tous éléments composant le Logiciel, tels que son architecture, ses programmes, en code exécutable, code objet, code source, sa Documentation, sans que cette liste ne soit exhaustive.

- « **Contrat de Licence** » désigne le droit d’utilisation concédé par l’Editeur au Client suivant un contrat signé le entre la société et la société , figurant en Annexe « Description du Logiciel ».

- « **Documentation** » désigne toute documentation, sous quelque forme que ce soit, afférente au Logiciel, notamment la documentation utilisateur et la documentation technique.

- **« Environnement »** désigne l’ensemble des éléments matériels, logiciels systèmes (notamment le logiciel d’exploitation), sur lesquels le Logiciel est exécuté ainsi qu’aux conditions dans lesquelles le Logiciel est exécuté, s’agissant par exemple des conditions relatives à l’infrastructure et aux réseaux télécoms, internet, électrique, etc. L’Environnement est décrit en Annexe « Prérequis » du présent Contrat.

- « **Logiciel** » désigne le logiciel, en code objet, en code exécutable, et en code source, tel que décrit en Annexe « Description du Logiciel ».

- « **Nouvelle(s) Version(s)** » désigne le Logiciel, augmenté d'évolutions fonctionnelles et techniques majeures.

- « **Patch logiciel »** : désigne une portion de programme informatique ajoutée au Logiciel à des fins de correction d'une Anomalie.

- « **Prestations** » désigne toutes tâches visant à la réalisation des prestations de maintenance, telles que définies à l'Annexe « Description des Prestations ».

- « **Proposition** » désigne la proposition du formulée par le Prestataire, détaillant les conditions (notamment commerciales et financières) dans lesquelles le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations, et figurant en annexe.

- « **Registre** » désigne le répertoire dans lequel le Client reporte et documente les Anomalies qu'il identifie, dans les conditions définies à l'Annexe « Description des Prestations ».

- « **Solutions de Contournement** » désigne une solution temporaire apportée à une Anomalie ou plusieurs Anomalies Bloquante(s) ou Semi-Bloquante(s), dans l'attente d'une correction du Logiciel.

- « **Site** » désigne le site dont l'adresse est indiquée dans l'Annexe « Description des Prestations ».

- « **Utilisateur** » désigne les personnes physiques subordonnées ou cocontractants (ex : consultants) du Client auxquelles ce dernier permet d'utiliser le Logiciel

2. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise les Prestations telles que prévues dans l'Annexe « Description des Prestations » aux fins d'assurer la maintenance du Logiciel, tel que défini en Annexe « Description du Logiciel ».

Tout service ne figurant pas expressément dans le périmètre des Prestations, telles que définies en Annexe « Description des Prestations » est exclu du présent Contrat et fera l'objet d'un devis supplémentaire de la part du Prestataire.

A toutes fins utiles, il est rappelé que tout changement de Site requiert une modification du présent Contrat par voie d'avenant, et fait l'objet d'un devis supplémentaire de la part du Prestataire.

3. Entrée en vigueur et durée

4. Documentation contractuelle

La relation contractuelle entre le Client et le Prestataire est régie par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante (ci-après le « Contrat ») :

- le corps de texte du présent document, et ses avenants ;
- ses Annexes ;

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaudra.

Le présent Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant, dûment signé par les Parties. Le présent Contrat annule et remplace toutes propositions ou échanges antérieurs relatifs à l'objet du Contrat.

Le Client s'engage à donner au Prestataire, tous les accès au Logiciel, nécessaires à la réalisation des Prestations, et ce dans les conditions définies à l'Annexe « Description des Prestations », pour toute la durée du Contrat, dès la signature des présentes.

5. Propriété intellectuelle

- Information, données, fichiers, documents du Client

Le Client demeure propriétaire de ses données, informations, fichiers, documents, tels que mis à la disposition du Prestataire pour les besoins de la réalisation des Prestations.

Le Client demeure propriétaire de ses données, informations, fichiers, documents, contenus dans le Logiciel.

- Méthodes, savoir-faire, procédés du Prestataire

Aucun droit de quelque nature que ce soit n'est consenti au Client concernant les méthodes, savoir-faire, ou procédés techniques, du Prestataire.

Le Prestataire demeure seul propriétaire de ses méthodes, savoir-faire, ou procédés techniques, utilisés dans le cadre de la réalisation des Prestations.

6. Données personnelles

Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire peut être amené à traiter des données à caractère personnel.

Le Prestataire s'engage en conséquence à respecter les termes de l'Annexe « Accord sur le Traitement des données personnelles ».

7. Responsabilité

- Généralités

Chaque Partie demeure responsable des dommages directs et prévisibles subis par l'autre Partie, en raison de ses fautes, erreurs ou omissions.

La responsabilité d'aucune des Parties ne peut pas être engagée sur le fondement d'un dommage indirect et/ou imprévisible, en lien avec le présent Contrat.

Les Parties conviennent que constituent des dommages indirects ou imprévisibles tous dommages financiers ou commerciaux résultant des événements suivants: .

Aucune des Parties ne peut voir sa responsabilité recherchée ou condamnée sur le fondement d'un fait générateur résultant ou se rapportant au présent Contrat pour un montant supérieur à celui convenu par les Parties dans le présent Article.

La responsabilité de chaque Partie est limitée, toutes causes et tous sinistres confondus à un montant total équivalent à : euros .

Les stipulations du présent Article repartissent le risque entre les Parties.

Les Parties reconnaissent que les prix convenus et définis dans l'Article « Conditions Financières » reflètent cette répartition du risque et que la limitation de responsabilité qui en résulte n'est pas dérisoire.

Le présent Article n'a pas pour effet de limiter ou décharger le Client de ses obligations de paiement, telles que définies à l'Article « Conditions financières ».

Chaque Partie pourra s'exonérer de ses obligations en cas de force majeure tel que défini à l'Article « Force majeure », ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au présent Contrat.

A toutes fins utiles, il est précisé que la présente clause limitative de responsabilité ne s'applique pas en cas de décès ou dommage corporel, ni en cas de dol ou faute lourde.

- Responsabilité d'un tiers

A ce titre, il est rappelé que le Prestataire n'est pas responsable des conséquences sur le fonctionnement du Logiciel de dysfonctionnements, perturbations ou indisponibilité de l'Environnement.

- Responsabilité du Client

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de dommage résultant d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles, telles que définies à l'Article « Obligations du Client ».

Pendant l'exécution des Prestations, le Client demeure gardien des matériels composant l'Environnement, du Logiciel et des données, informations, fichiers, documents qu'il détient et qui sont contenus dans le Logiciel.

8. Résiliation

En cas de manquement grave par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre Partie jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressé en recommandé avec avis de réception restée infructueuse.

La mise en demeure indique la ou les manquement(s) contractuel(s) constaté(s).

Il est convenu entre les Parties que le retard de paiement supérieur à , constitue un manquement grave du Client à ses obligations contractuelles.

Si le présent Contrat est résilié par le Prestataire, conformément au présent Article, alors le Client demeurera tenu au paiement des sommes dues au titre des Prestations réalisées antérieurement à la date de résiliation.

9. Renégociation

Si un changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du Contrat rend son exécution excessivement onéreuse pour le Prestataire, celui-ci pourra demander une renégociation du Contrat.

En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les Parties pourront convenir de la résolution du Contrat, à la date et aux conditions qu'ils détermineront, ou demander d'un commun accord au juge de procéder à son adaptation.

A défaut d'accord dans un délai raisonnable, le juge pourra, à la demande du Prestataire, réviser le Contrat ou y mettre fin, à la date et aux conditions qu'il fixe.

10. Conditions financières

Les conditions financières sont détaillées dans la Proposition, annexée aux présentes.

Les prix sont indiqués en euros et s'entendent hors de toute taxe, droits, prélèvements fiscaux de quelque nature que ce soit, comme par exemple les taxes sur la valeur ajoutée, sur les ventes, les retenues à la source (ci-après « Taxes »).

Il incombe au Client de payer toutes taxes applicables au prix des Prestations. Dans le cas où il appartient au Prestataire de collecter des taxes dues par le Client, celles-ci sont facturées au Client et payées par ce dernier, dans les conditions du présent Article.

Les prix s'entendent hors frais de déplacement ou repas. Ces frais sont facturés en sus du prix des Prestations, et sur présentation du justificatif.

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Il appartient au Client de transmettre au Prestataire des informations de facturation exactes et complètes, et de notifier le cas échéant le Prestataire de tout changement intervenu.

Tout paiement s’effectue selon les modalités suivantes : .

Les factures sont à régler au plus tard jours suivant la date de facture.

Le Prestataire pourra réviser annuellement les prix des Prestations, par application de la formule d’indexation suivante :

P= (P1xS) / S1

Dans laquelle :

P représente le prix révisé

S le dernier indice Syntec connu au moment de la révision du prix

S1 le dernier indice Syntec connu au moment de la signature du contrat ou indice Syntec utilisé lors de la précédente révision de prix

P1 le prix fixé au départ dans le contrat ou le prix issu de la dernière révision

En cas de disparition de l’indice Syntec et à défaut d'accord amiable entre les parties sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de pour définir l'indice qui s’intégrera dans la formule de révision.

Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties auront entendu définir lors de l'établissement de la présente clause de révision.

Le Prestataire pourra réviser les prix des Prestations, à condition : qu’il le notifie par écrit au Client au moins 30 jours avant la fin de la durée en cours, et que la révision du prix entre en vigueur à l’expiration de la durée en cours.

En cas de retard de paiement d’une facture émise par le Prestataire et sans préjudice de tout autre droit et recours du Prestataire, les sommes restantes dues, deviendront immédiatement exigibles et porteront de plein droit, à compter de la date d’échéance et, sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard seront légalement dus et calculés sur la base d’un taux égal à .

Le Prestataire facturera au Client les frais de recouvrement engagés, d’un montant minimal de 40 euros conformément aux stipulations de l’article L. 441-9 du Code de commerce.

11. Non-sollicitation

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 mois qui suivront sa cessation, pour quelque cause que ce soit.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à indemniser l'autre Partie en lui versant sans délai et sur simple demande, une somme forfaitaire correspondant à fois la rémunération brute mensuelle du salarié concerné au moment de son départ.

12. Confidentialité

Les Parties s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques, commerciaux, en ce compris la Proposition annexée aux présentes, auxquels elles auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du Contrat (ci-après « Informations Confidentielles »).

Chaque Partie prend vis-à-vis de ses personnels et de ses sous-traitants éventuels toutes les mesures nécessaires pour assurer, sous sa responsabilité, la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles.

Chaque Partie met en œuvre et maintient toutes mesures, précautions et procédures de sécurité nécessaires afin d'assurer la conservation des Informations Confidentielles qui seraient en sa possession et d'empêcher tout accès non autorisé.

A cet égard, chaque Partie s'engage à mettre en œuvre le même niveau de précaution et de mesures de sécurité que pour ses propres Informations Confidentielles, ce niveau de protection devant être en toutes circonstances être au moins considéré comme raisonnable pour protéger les Informations Confidentielles.

La présente obligation de confidentialité n'est pas applicable aux informations qui :

- sont tombées dans le domaine public indépendamment d'une faute de la Partie les recevant ;
- ou sont développées à titre indépendant par la Partie les recevant ;
- ou sont connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue ;
- ou sont valablement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ;
- ou doivent 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 demeurent en vigueur pendant toute la durée du Contrat, telle que définie à l'Article « Durée » et pendant une période de ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties restitue, à la demande de l'autre Partie les Informations Confidentielles, toutes les copies des documents et supports contenant des Informations Confidentielles de l'autre Partie, dans les conditions suivantes: .

13. Loi applicable et juridiction compétente

Pour le cas où un litige naîtrait entre les Parties du fait de l''exécution ou de l'interprétation du présent Contrat, les Parties conviennent préalablement à toute action en justice de rechercher une solution amiable, y compris par la médiation. La Partie qui souhaite faire état d'un différend s'engage à en informer l'autre par LRAR adressé à son siège.

Le Contrat est soumis au droit français.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

Si au terme d'un nouveau délai de , les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis aux tribunaux compétents de auquel les

Parties attribuent expressément compétence, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en réfère ou par requête.

14. Référence commerciale

Le Client, par les présentes, autorise expressément le Prestataire à mentionner, à titre de référence commerciale, l'existence et l'objet du présent Contrat dans le cadre de ses documents commerciaux (papier et électroniques, ex : site web, email, etc.) diffusés notamment auprès de sa clientèle et de ses prospects.

15. Sincérité

Chaque Partie déclare sincères ses présents engagements.

A ce titre, les Parties déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué à l'autre Partie, aurait modifié fait obstacle au consentement de cette dernière.

16. Indépendance des parties

Chaque Partie est indépendante et agit uniquement en son nom et pour son compte.

Aucune des Parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre Partie.

17. Intégralité

Le présent Contrat exprime l'intégralité des obligations des Parties.

18. Interprétation

En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête d'un Article et le contenu d'un ou plusieurs Articles, les titres concernés seront considérés inexistants.

19. Notification

Toute notification est effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception.

20. Domiciliation

Pour l'exécution du Contrat et ses suites, les Parties élisent domicile à leurs sièges sociaux respectifs.

21. Tolérance

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou de plusieurs stipulations du présent Contrat n'implique en aucune manière qu'elle souhaite y renoncer.

22. Langue du Contrat

Le contrat et ses annexes sont obligatoirement rédigés en français.

23. Annexes

- Annexe :

Fait en deux exemplaires originaux, A , Le

Pour le Client
Nom du signataire :
Fonction du signataire :

Pour le Prestataire
Nom du signataire :
Fonction du signataire :

Annexes

- **Annexe 2 : Prérequis**

Il convient de détailler dans cette annexe les prérequis techniques préalables à la bonne exécution par le Prestataire, de ses Prestations de maintenance. Les prérequis consistent côté Client à respecter les caractéristiques techniques de l'Environnement et sa configuration et à mettre en place certaines procédures, telles que la procédure de sauvegarde des fichiers, données, informations contenues dans le Logiciel.

Description de l'Environnement

Matériels : La description de l'Environnement détaille avec précision les caractéristiques des éléments matériels, logiciels (notamment logiciel système d'exploitation), sur lequel le Logiciel est exécuté. Par exemple, pour les matériels, il convient de mentionner : l'équipement informatique, son fabricant, le numéro de série, ses composants (ordinateurs ou unités centrales, périphériques ou accessoires, etc.), ses caractéristiques techniques, la date d'achat, les conditions de maintenance matérielle ou le bénéfice de la garantie (date d'expiration de la garantie applicable aux matériels à mentionner le cas échéant), la référence aux instructions d'utilisation du matériel par le constructeur, etc..

Eléments logiciels : il est essentiel de mentionner le système d'exploitation sur lequel est exécuté le Logiciel, en indiquant les références de l'éditeur, nom de la version, numéro de version, licence applicable, etc.

Hébergement : Il est également essentiel de clarifier les conditions d'hébergement, en annexant le cas échéant les conditions contractuelles applicables à l'hébergement. Dans le cas où l'hébergement du Logiciel est assuré sur des serveurs côté le Client, il sera indispensable pour le Prestataire de prévoir comme prérequis, une obligation incombant au Client, d'assurer l'hébergement selon les standards requis, par exemple en termes de courant électrique, climatisation, isolation, raccordement, local d'hébergement, caractéristiques techniques des supports d'information, etc. En cas d'hébergement assuré par un prestataire tiers, il convient d'annexer le Contrat d'Hébergement.

Sauvegarde : selon les conditions d'hébergement du Logiciel et des données, informations, fichiers qu'il contient, il sera essentiel d'attirer l'attention du Client sur les procédures de sauvegardes à mettre en place afin d'éviter les risques de perte ou détérioration.

- **Annexe 3 : Description des Prestations**

Cette annexe doit énumérer avec précision :

- le périmètre des prestations de maintenance couvertes par le Contrat par exemple : maintenance préventive, maintenance corrective, maintenance évolutive), assistance téléphonique ;
- le nombre de logiciels/licences concernées par la prestation de maintenance ;
- les conditions et modalités d'intervention du Prestataire auprès du Client.

NB : Il est rappelé que ces délais diffèrent selon qu'il s'agit d'une Anomalie Bloquante, Semi-Bloquante, ou Non-Bloquante.

Où ? : Lieu d'intervention/identification du ou des site(s)

- Mentionner l'adresse du ou des Site(s).

En cas d'intervention sur site, celle-ci ne pourra être effectuée qu'à l'adresse de l'installation précisée en annexe du Contrat, à l'exclusion de tout autre site. Il est expressément convenu entre les Parties que, dans le cas où le client serait dans l'obligation de changer le lieu l'installation de son Logiciel dans un périmètre dépassant celui des interventions prévues au Contrat, il devrait en avertir le Prestataire au préalable pour mise au point d'un avenant au Contrat, et modification de la Proposition.

Pour ce qui concerne la maintenance évolutive, le prestataire émettra une proposition précisant les modalités, le coût et les délais de réalisation de cette évolution, sur la base de dossiers remis par le client définissant chaque demande d'évolution.

S'agissant de la maintenance préventive, le prestataire définit les conditions et modalités de mises en œuvre de ce service : indication des plages horaires/jours ouvrés/ouvrables de planification des opérations de maintenance préventive, définition des modalités d'exécution (sur place, à distance), précision de la périodicité : maintenance systématique, ou conditionnelle (sous condition de réalisation d'un événement, ex : anomalie bloquante, délai de mise en œuvre de service suivant la réalisation de l'événement), indication du mode de facturation au forfait, en régie, ou encore, à un tarif indexé sur le prix de la licence applicable

Le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait que sont exclus des Prestations, les services ci-dessous (liste non-exhaustive) : .

- **<u>Annexe 4 : Proposition</u>**

La Proposition stipulera utilement que la maintenance commence à compter de la signature du Contrat de Licence ou dès la réception définitive du Logiciel par le Client (ou le 1er du mois suivant sa signature) et non à la fin de la période de la garantie contractuelle.