

Conditions Particulières de Support Progiciel V1.0 Référence SL 2009-01

1. Préambule

La société Thelis (ci-après dénommée « Thelis ») conçoit et réalise une gamme de progiciels destinés aux établissements d'hôtellerie de plein air. Elle propose à ses clients diverses prestations (ci-après dénommées « services »), telles que :

- la fourniture de progiciels et de logiciels tiers ;
- la vente de matériels ;
- la réalisation de services associés ou non associés aux progiciels.

2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Thelis s'engage envers le Client, qui l'accepte, à assurer le support du Progiciel ci-après dénommé « le Progiciel », que le Client a acquis en licence de Thelis par ailleurs dont les modalités sont prévues aux conditions particulières de licence. Les présentes conditions particulières sont soumises aux conditions générales. Le client déclare avoir adhéré sans réserves aux termes des conditions générales référencées dans le bon de commande.

Le Client reconnaît avoir vérifié, sous sa propre responsabilité, que la configuration logicielle décrite en annexe « Description de la configuration logicielle » correspond bien à celle qu'il utilise à la date de signature des présentes.

Les présentes conditions particulières sont uniques et indivisibles et s'appliquent à l'ensemble des progiciels ayant fait l'objet d'une licence principale et de licences périphériques associées et ce, conformément aux dispositions des conditions particulières de licence Progiciel.

3. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « Anomalie » : tout défaut de fonctionnement du Progiciel, empêchant l'exécution de l'une des fonctionnalités prévues dans sa documentation, exclusivement imputable au Progiciel et reproductible en présence de Thelis. Sont exclues de la définition ci-dessus tous les défauts de fonctionnement liés à une modification du paramétrage du Progiciel, au matériel ou aux logiciels avec lesquels le Progiciel interopère ;
- « Documentation » : désigne la documentation d'utilisation ainsi que, le cas échéant, la documentation en ligne, et de façon générale, toutes informations techniques se rapportant au progiciel à l'exclusion de celle qui constitue le matériel de conception préparatoire au sens de

l'article L.112-2 du Code de la Propriété Intellectuelle, tels que les dossiers d'analyse fonctionnelle et organique, dossiers de programmation et de tests ;

- « Livraison » : désigne la mise à disposition du progiciel au bénéfice du client.

- « Progiciel » : désigne le Progiciel objet des présentes ainsi que ses modules complémentaires tels que visés au Bon de commande et décrits aux conditions particulières de Licence du Progiciel ;

- « Site d'implantation » : lieu d'implantation des serveurs locaux d'application du progiciel.

- « Support » : désigne l'ensemble des actions correctives et évolutives du progiciel ;

4. Durée

Les présentes conditions particulières entreront en vigueur à compter de la date de démarrage des services de support visée au bon de commande, pour une durée initiale de un (1) an renouvelable d'année en année par tacite reconduction sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties quatre vingt dix (90) jours au moins avant la fin de la période en cours, par courrier recommandé avec accusé de réception.

Par exception à l'alinéa précédent, si le client est rattaché au secteur public, les présentes conditions particulières sont conclues pour une durée initiale d'1 (un) an, renouvelable d'année en année, sous réserve de la conclusion d'un avenant.

Le non-renouvellement peut porter sur tout ou partie des modules visés au bon de commande, lesquels ne disposeront plus d'aucun des services prévus aux présentes conditions particulières.

Thelis ne saurait cependant garantir la poursuite du fonctionnement du progiciel concerné, du fait notamment de l'absence de mise à jour périodique de certains des modules qui le composent.

Thelis décline toute responsabilité sur la continuité de fonctionnement des modules non maintenus.

Par ailleurs, en cas de commande de nouveaux modules ne faisant pas l'objet d'abonnement, ces derniers seront intégrés automatiquement dans les présentes conditions particulières de support Progiciel, au prorata temporis, ce qui donnera lieu à une augmentation corrélative du prix de la redevance de support, conformément aux tarifs de Thelis visés par le bon de commande, actualisés au moyen de la formule des Conditions générales. Le coût de la redevance

complémentaire sera alors payable immédiatement. Une fois ce complément payé, le ou les nouveaux licences/modules concernés seront soumis à l'intégralité des dispositions des présentes conditions particulières. .

Pour les modules faisant l'objet d'abonnement, les conditions particulières entreront en vigueur à compter de la date de démarrage des services de support visée au bon de commande, pour une durée initiale de deux (2) ans et renouvelable d'année en année par tacite reconduction sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties quatre vingt dix (90) jours au moins avant la fin de la période en cours, par courrier recommandé avec accusé de réception.

Il pourra être mis fin aux présentes conditions particulières avant l'arrivée de leur terme en cas d'accord exprès et écrit des deux parties.

5. Sites d'implantation

Le progiciel ne peut être utilisé que sur le site décrit dans la proposition commerciale. Le Client notifiera à Thelis par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard 6 semaines avant la date du changement, de toute modification devant intervenir dans l'environnement matériel ou logiciel, ou en cas de déménagement des locaux du Client. En tout état de cause, si le Client informe Thelis, comme il en a l'obligation, des changements susmentionnés, Thelis se réserve le droit de lui notifier, dans les quinze jours suivants, s'il entend ou non poursuivre l'exécution des présentes conditions particulières.

6. Définition des services

6.1. Périmètre

Les services de support du Progiciel comprennent :

- a) une assistance téléphonique à l'utilisation du Progiciel et à l'exécution des opérations d'entretien courant de celui-ci qui incombent au Client, ces dernières étant précisées dans le manuel utilisateur que le Client a en sa possession,
- b) la correction des Anomalies, au besoin par un moyen de contournement,
- c) la fourniture et l'assistance à l'installation des nouvelles versions et/ou mises à jour du Progiciel, ce sur demande du Client et sous réserve que ces dernières soient compatibles avec le Matériel et la configuration logicielle du Client telle que définie à l'annexe « Description de la configuration logicielle »,
- d) un service de télé-assistance dès lors que le client s'est doté des éléments techniques

nécessaires (ligne téléphonique, accès Internet) afin que Thelis puisse se connecter sur l'ordinateur du Client dans les meilleurs délais, afin de réaliser des actions de maintenance ou de paramétrage.

aux services définis à l'article « Périmètre des services de support ».

Les conditions de mise en jeu de la responsabilité de Thelis sont celles prévues aux conditions générales.

En outre, Thelis ne saurait être tenue pour responsable de l'absence de correction si l'implantation de la mise à jour du logiciel dans laquelle l'erreur de programmation est corrigée s'avérait impossible du fait d'une incompatibilité avec le matériel utilisé par le Client et/ou le système d'exploitation.

Thelis ne saurait être tenue pour responsable des pertes directes ou indirectes de pannes/incidents subis éventuellement par le Client (perte de temps, destruction des fichiers, perte de logiciels, manque à gagner, perte de commande, trouble commercial, perte d'une chance) et il appartient à celui-ci de souscrire, à ses frais, s'il le juge utile, toute police d'assurance appropriée, avec renonciation à recours du Client et de ses assureurs.

Thelis tiendra à la disposition du Client et les lui fournira s'il en fait la demande, les nouvelles versions et les mises à jour du logiciel, pour tenir compte des améliorations qui pourraient être apportées dans la mesure où les nouvelles versions logicielles sont compatibles avec la configuration matérielle dont dispose le Client.

Quels que soient la nature, le fondement ou les modalités de l'action engagée par le Client, la responsabilité de Thelis ne saurait être engagée au-delà du montant de la dernière redevance annuelle H.T.

Thelis serait déchargée de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client de ces obligations.

Thelis ne pourra être tenue pour responsable du mauvais fonctionnement du logiciel si la cause de ce mauvais fonctionnement réside dans les défaillances des matériels, du logiciel d'exploitation, dans l'intervention de tiers ou de membres du personnel du Client sur le logiciel objet des services de support ou dans la modification du matériel et/ou du logiciel d'exploitation effectuée à l'initiative du Client.

Les dispositions qui précèdent sont applicables même en cas de résolution des présentes.

7.2 Responsabilités du Client

Le Client s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou autres éléments utilisés dans le cadre des services délivrés.

Le Client se prémunira à cet effet contre les risques en constituant une sauvegarde des documents, fichiers et supports. Il lui appartient

après l'intervention de restaurer ses fichiers et logiciels.

En vue d'effectuer les services de support, le Client accordera au personnel désigné par Thelis, le libre accès à l'équipement.

Le Client s'engage à faire de son mieux pour appliquer les actions correctives préconisées par Thelis.

Si, lors d'une intervention, le technicien désigné par Thelis ne peut intervenir en raison de considérations impératives imposées par le Client, le temps supplémentaire passé sur le site sera facturé.

Conformément aux conditions générales, le Client désigne un « cadre référent », interlocuteur privilégié de Thelis pour assurer le suivi des services, objet des présentes.

Il appartient au Client de :

- respecter les processus et les modalités d'accès au support définis par Thelis dans sa charte qualité ;
- respecter les prescriptions du manuel d'utilisation, opérations d'entretien courantes comprises et ne rien faire qui puisse porter atteinte à la propriété du logiciel et à son intégrité,
- mettre en œuvre les mises à jour fournies par Thelis, au fur et à mesure de leur fourniture ; à défaut Thelis ne sera pas tenue de corriger les anomalies dont la correction est déjà assurée dans une mise à jour,
- tenir un carnet de bord sur lequel il consignera tous les incidents rencontrés et les mesures correctives apportées et le tenir à la disposition des techniciens de Thelis en cas de besoin,
- effectuer, préalablement à toute intervention de Thelis, que ce soit par télémaintenance ou par intervention sur site, toutes les sauvegardes nécessaires,
- mettre en œuvre toute montée de niveau de la configuration, matériel ou logiciel qui s'avérerait nécessaire pour permettre l'installation de toute nouvelle version ou de toute nouvelle mise à jour,
- indiquer clairement au prestataire la nature de la panne ou de la requête permettant ainsi d'apprécier l'urgence de la prise en charge,
- signaler tout incident de fonctionnement dès que celui-ci se produira et à fournir tout renseignement utile à Thelis pour permettre la résolution de ces incidents,
- fournir à Thelis les informations recueillies auprès des tiers dont l'intervention est nécessaire,
- mettre les matériels et logiciels à la disposition de Thelis.

Il appartient au Client de fournir le maximum de précision sur la nature et les causes présumées des anomalies rencontrées et notamment sur les circonstances ayant entouré leur manifestation et

6.2 Exclusions

Les interventions de Thelis dues à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans la redevance de support et donneront, par conséquent, lieu à facturation supplémentaire aux tarifs de Thelis en vigueur :

- utilisation du Progiciel non conforme à sa documentation,
- non respect par le Client des prescriptions d'installation, ou inobservation des spécifications d'environnement,
- pannes ou dysfonctionnements affectant le système d'exploitation du matériel sur lequel le Progiciel est installé ou le matériel lui-même, ou plus généralement l'environnement dans lequel le Progiciel est exploité, alimentation électrique comprise,
- modifications par le Client du Progiciel ;
- interventions liées aux logiciels tiers.

Sont également exclues toutes opérations qui ne rentrent pas directement dans les services décrits à l'article 6 :

- installation ou remplacement d'imprimantes,
- adaptations rendues nécessaires par la modification à l'initiative du Client, de l'environnement d'exploitation du Progiciel,
- modification rendant nécessaires de nouveaux développements de fonctionnalités,
- ré-installation de liaisons connectiques en cas de changement et de nouveaux programmes de connexions,
- exécution de paramétrage pour le compte du Client,
- formation au téléphone,
- tout recueil d'information auprès de tiers permettant de procéder à l'installation.

Ne sont pas inclus dans les présentes, toute demande portant sur l'administration du réseau, la maintenance du système d'exploitation et des logiciels installés sur les matériels sauf dispositions contraires figurant dans la Charte Qualité Référence. Ne sont pas non plus inclus dans les présentes, la gestion du parc de licences et du parc d'équipements.

7. Responsabilités

7.1 Responsabilités de Thelis

La responsabilité de Thelis dans le cadre des présentes est strictement et clairement limitée

les manipulations effectuées préalablement à leur apparition.

En cas de changement ou de modifications intervenant dans l'environnement matériel ou logiciel du Client, celui-ci, devra en informer Thelis par lettre recommandée avec avis de réception, au plus tard six (6) semaines avant la date du changement, ou en cas de déménagement des locaux du Client. A défaut, Thelis se réserve le droit de lui notifier, dans les quinze jours, la résiliation des présentes conditions particulières conformément aux dispositions prévues aux conditions générales.

8. Résiliation

Les présentes conditions particulières pourront être résiliées dans les conditions définies aux conditions générales.

9. Evolution

Afin de permettre l'évolution de ses services ou de sa gestion administrative et commerciale, Thelis pourra modifier certaines clauses et conditions des présentes et notamment ses conditions d'intervention, telles que définies dans les Chartes qualité. Chaque nouvelle version des Chartes qualité annule et remplace la version précédente. Le Client sera averti de ces changements au moins deux mois avant leur mise en application. En cas de désaccord, le Client pourra mettre fin aux présentes en le notifiant à Thelis par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant l'observation d'un délai de préavis de trente jours.

10. Conditions particulières

En contrepartie de l'exécution des services de support, le Client verse à Thelis une redevance annuelle dont le montant est fixé au bon de commande, et dont les modalités de facturation sont définies aux conditions générales.

Le calcul du montant de la redevance est fonction des modules commandés, du nombre de sites d'implantation et du nombre de postes de travail.

11. Autres Conditions particulières

Les services ne figurant pas aux présentes feront l'objet d'un bon de commande distinct et seront facturés au Client aux tarifs et conditions en vigueur, et ce conformément à la « Charte Qualité » en vigueur.

Thelis se réserve le droit de facturer en sus tout appel qui ne concerne pas un dysfonctionnement des licences/modules visées aux bons de commande.

De manière générale, toute variation de la configuration du Client pourra donner lieu à une augmentation corrélative du prix de la redevance de support, conformément aux tarifs de Thelis visés par le bon de commande, actualisés au moyen de la formule des Conditions générales.

Toute année commencée est due dans son intégralité.