



Conditions générales de maintenance des logiciels

1. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et le contenu des prestations de maintenance fournies par la société SOFAKOM (ci-après « SOFAKOM »), sous réserve de leur souscription par le client, en lien avec les outils logiciels pour lesquels le client dispose d'une licence acquise auprès de SOFAKOM (ci-après « Logiciel(s) » ou « outil(s) Logiciel(s) »).

Le contrat de maintenance est composé des présentes Conditions Générales de maintenance et de l'offre émise par SOFAKOM (conditions particulières).

Toute commande d'un client emporte pleine et entière acceptation des présentes Conditions Générales de maintenance. Toute dérogation ou réserve aux présentes Conditions Générales de maintenance, émise par le client dans la commande, ne saurait être acceptée sans accord exprès de SOFAKOM.

2. Durée

Le contrat entre en vigueur à la date de la facturation de la première période pour une durée de 12 mois.

Il est renouvelable, par la suite, tacitement, par période entière d'une année, sauf dénonciation de l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard un mois avant l'échéance du renouvellement.

3. Prestations fournies

SOFAKOM assurera le service de maintenance au Client à distance aux horaires et jours suivant :

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30.

3.1. La maintenance comprend limitativement :

- Le suivi des Logiciels (maintenance évolutive), qui consiste en l'envoi par e-mail, courrier ou tout autre procédé au choix de SOFAKOM, des versions mises à jour des outils Logiciels,
- un service d'assistance technique par téléphone, ou courrier électronique, afin de résoudre dans toute la mesure du possible les difficultés rencontrées par le Client concernant le seul fonctionnement du logiciel, et répondre à toute question éventuelle du Client concernant ledit fonctionnement.

L'ensemble de ces prestations est fourni en contrepartie du versement d'une rémunération forfaitaire à SOFAKOM. Les prestations de maintenance sont fournies après l'installation des outils pour lesquels les prestations sont fournies.

3.2. Toute autre prestation qui serait demandée par le client est exclue de la maintenance et fera, le cas échéant, l'objet d'une rémunération additionnelle. La prestation de maintenance exclut notamment :

- Les prestations liées à la correction des dysfonctionnements causés par une utilisation incorrecte du Logiciel par le client ou par des modifications apportées par le client au Logiciel, sans l'autorisation de SOFAKOM ;
- Les prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement aux Logiciels ;
- La reconstitution des fichiers de données en cas de destruction accidentelle ;
- Les sauvegardes de fichiers et paramètres des Logiciels ;
- Les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes au Logiciel demandés par le client ;
- Les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes à l'évolution de la réglementation ou à des modifications intervenues sur la configuration matérielle des postes informatiques du client ;
- Les modifications et/ou paramétrages des éditions informatiques ;
- Les prestations liées au non-respect des spécifications, procédures, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers, figurant dans la documentation associée au Logiciel ;
- Les prestations de formation, d'installation ou de conseil ;
- Tout déplacement ou intervention sur le site du Client.

Ces prestations feront l'objet, le cas échéant, d'une facturation complémentaire en cas de demande du client.

4. Service d'assistance technique

Le service d'assistance technique de SOFAKOM sera joignable par téléphone pendant les horaires de bureau de SOFAKOM, du Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h30

(heure française), ou par courrier électronique.

Si la Réponse à une difficulté technique du client ne peut pas être donnée immédiatement et/ou verbalement, le client recevra une réponse dans les « 72 heures » de sa demande adressée ou réitérée par écrit ou par courrier électronique, à SOFAKOM, sous les réserves précisées ci-dessus relatives aux samedis et dimanches reporteront d'autant le délai de réponse.

SOFAKOM notifiera au client toute période de fermeture de la société dans un délai raisonnable pour permettre au Client de prendre toute disposition utile.

La Réponse visée dans la présente clause signifie :

- une solution apportée au problème dont SOFAKOM a été avisé dans les conditions définies par la présente clause,
- ou, lorsque des informations supplémentaires sont nécessaires à la résolution du problème, une requête écrite, adressée par fax ou par courrier électronique au Client demandant ces informations complémentaires,
- ou, lorsqu'une demande ne peut être satisfaite dans les « 48 heures », une estimation du temps nécessaire pour régler le problème, notifiée par fax ou par courrier électronique.

5. Responsabilité de SOFAKOM

SOFAKOM réalise la maintenance dans le cadre d'une obligation de moyen.

SOFAKOM s'engage à réaliser les prestations de maintenance avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art.

Sa responsabilité est limitée à la réparation du dommage direct dans les limites du montant de la redevance annuelle versée par le client.

Les seules garanties fournies par SOFAKOM ainsi que les limites de sa responsabilité sont celles contenues dans l'article 9 des conditions générales de licence du Logiciel concédé au Client, dont le présent contrat est l'accessoire, sous réserve du strict respect par le client des obligations mises à sa charge par les présentes et par le contrat de licence, auxquelles tout manquement constitue une cause d'exclusion de garantie par SOFAKOM.

En aucun cas, SOFAKOM n'est responsable des dommages indirects ou imprévisibles pouvant résulter des présentes. De convention expresse entre les parties, et sans que cette liste soit limitative, est considéré comme préjudice indirect tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, perte de production, de données, de commande ou de clientèle, atteinte à l'image et/ou à la réputation, ainsi que toute action dirigée contre le client par un tiers.

SOFAKOM ne saurait en aucun cas être responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du matériel et/ou du Logiciel correspondant par rapport à sa destination ou à la documentation ou si le dommage est imputable à une violation par le client des règles d'emploi, d'entretien ou de construction, à une utilisation inappropriée ou irrégulière, à une manipulation fautive ou négligente, à l'usure naturelle ou à une réparation irrégulière.

Le client est seul responsable de la collecte et du traitement de ses données nominatives ou indirectement nominatives. Par ailleurs, le client est seul responsable de la préservation de l'intégrité de ses données.

En tout état de cause, le délai de prescription de l'action en responsabilité contractuelle du client est de « douze mois » à compter de la survenance du dommage.

Le client renonce à tout recours contre SOFAKOM pour obtenir réparation des conséquences pécuniaires de tout préjudice causé à des tiers et indemniserà SOFAKOM de toutes réclamations de tiers liées directement ou indirectement de l'exécution du contrat et résultant d'un manquement du client à ses obligations contractuelles ou légales.

6. Elimination des erreurs de programme

6.1. Les erreurs de programme se définissent comme des anomalies par rapport aux caractéristiques, définies par SOFAKOM, que chaque outil Logiciel devrait posséder en fonction de la version en vigueur ou qui doivent être disponibles en fonction de son utilisation conforme à sa destination et à sa documentation.

6.2. L'obligation de moyens d'éliminer les défauts, ainsi que l'assistance téléphonique, concernent la version la plus récente des Logiciels fournis par SOFAKOM. En ce qui concerne la version précédente desdits Logiciels, cette obligation s'éteint dans un délai de six mois à compter de la commercialisation de la version suivante.

6.3. Pour mettre en œuvre les prestations de maintenance, le client doit sans tarder informer SOFAKOM en lui communiquant, par e-mail assorti d'un accusé de réception électronique, les informations permettant à SOFAKOM de reconnaître le dysfonctionnement de toute nature survenant au Logiciel, étant entendu que

SOFAKOM s'engage à garder ces informations confidentielles, ainsi qu'à faire respecter cette confidentialité par son personnel. En particulier, le client s'engage à transmettre à SOFAKOM, sur simple demande, le descriptif précis de sa configuration matérielle et logicielle, telle qu'utilisée lors de l'apparition du dysfonctionnement. Le client accordera le temps nécessaire à l'enregistrement des corrections effectuées par SOFAKOM ou à l'installation des programmes de remplacement fournis par SOFAKOM.

6.4. Pour que SOFAKOM intervienne au titre de la maintenance, le dysfonctionnement doit pouvoir être reproduit chez SOFAKOM sur ses propres installations.

6.5. SOFAKOM pourra choisir entre la réparation des dysfonctionnements ou la livraison d'un outil Logiciel de remplacement.

6.6. En cas de grave dysfonctionnement ne permettant pas d'utiliser l'outil, SOFAKOM mettra en place une solution de contournement de façon à éliminer temporairement ce dysfonctionnement. En cas de dysfonctionnement jugé mineur, SOFAKOM procédera à la réparation dans le cadre des opérations de maintenance courante concernant la version de l'outil Logiciel en vigueur.

6.7. La maintenance ne s'applique pas, si après découverte du dysfonctionnement, le client modifie lui-même ou fait intervenir un tiers sur le Logiciel ou si le dysfonctionnement est relatif à un éditeur dont SOFAKOM en assure la commercialisation et non le développement.

6.8. SOFAKOM est en droit de demander le remboursement de ses frais, s'il effectue une intervention suite à une déclaration de dysfonctionnement non justifiée.

7. Mises à jour des programmes sous maintenance

7.1. SOFAKOM s'engage à transmettre, après validation, les versions mises à jour des outils Logiciels et la documentation correspondante, enregistrées sur un support informatique. La présente disposition ne s'applique pas aux extensions, telles que des nouvelles fonctionnalités, que SOFAKOM commercialise séparément, sous forme de programmes nouveaux. Le client doit procéder aux tests des mises à jour avant de les mettre en exploitation.

7.2. Lorsque l'éditeur d'un logiciel système (ou système d'exploitation) nécessaire à l'exploitation des outils Logiciels, propose une nouvelle version dudit logiciel système, dans le cadre d'un contrat de maintenance conclu avec SOFAKOM, SOFAKOM vérifiera après sa mise à disposition qu'il est compatible avec les outils Logiciels objets de la prestation de maintenance. Si tel est le cas, SOFAKOM validera cette nouvelle version du logiciel système. Dans le cas contraire, SOFAKOM pourra proposer d'adapter, dans un délai raisonnable, les outils Logiciels dont il assure la maintenance à la nouvelle version du logiciel système.

7.3. En ce qui concerne les logiciels systèmes dont les mises à jour ne sont pas fournies par le fabricant dans le cadre de ses prestations de maintenance, mais proposées à la vente sous forme de nouvelle génération des logiciels système, le principe suivant s'applique : lorsque le fabricant propose des améliorations / mises à jour (tels que des « services packs »), SOFAKOM procédera conformément à ce qui est énoncé à l'article 7.2 ci-dessus. Lorsque le fabricant propose une nouvelle génération de logiciel système, SOFAKOM pourra proposer de procéder à une adaptation de ses outils Logiciels à cette nouvelle génération des logiciels systèmes en tenant compte des besoins des utilisateurs. Dans ce cas, la mise à jour des outils Logiciels par SOFAKOM sera réalisée uniquement sur cette base et sous réserve de l'article 7.4, alinéa 2 ci-après.

7.4. Le client est chargé de veiller à la conformité de sa plateforme informatique et de son système d'exploitation à la configuration minimale requise pour le fonctionnement des Logiciels, dans le cadre des mises à jour effectuées conformément aux articles 7.2 et 7.3 ci-dessus. SOFAKOM informera le client, dans un délai suffisant, de la configuration minimale requise et de la date à compter de laquelle elle doit être mise en œuvre pour bénéficier des prestations de maintenance.

Le client peut continuer d'exploiter une génération de logiciel système pendant au moins trois ans, sauf disposition contraire. Le cas échéant, SOFAKOM procédera à des mises à jour de ses outils Logiciels jusqu'à ce que ce délai de trois années soit écoulé, aux seules fins qu'ils restent exploitables. Le délai de trois ans mentionné ci-dessus commence à courir à compter de la commercialisation de chaque génération du logiciel système par le fabricant. Si l'utilisation de cette nouvelle génération de logiciel système impose à SOFAKOM de développer une version compatible de ses outils Logiciels, ce délai ne commence à courir qu'à compter de la date de sortie de cette version compatible.

Le client n'est autorisé à installer une mise à jour de système d'exploitation qu'après la validation par SOFAKOM des outils Logiciels pour cette nouvelle version. Le client s'engage à informer SOFAKOM avant de procéder à l'installation de la nouvelle version d'un logiciel système.

7.5. SOFAKOM s'engage à procéder aux mises à jour de la version en vigueur des outils Logiciels, lorsque des modifications des dispositions légales ou réglementaires applicables l'imposent.

7.6. La redevance au titre de la maintenance visée à l'article 7.1 ci-après ne couvre pas les modifications effectuées conformément aux dispositions des articles 7.2 à 7.6, ni les adaptations imposées par des dispositions légales ou réglementaires. En effet, leur réalisation nécessite une nouvelle programmation, totale ou partielle, des outils logiciels concernés. Par conséquent, SOFAKOM est fondé à demander une rémunération supplémentaire à ce titre.

7.7. Si une mise à jour devait s'avérer incompatible avec la version précédente, SOFAKOM s'engage, dans la mesure du possible, à mettre à la disposition du client des outils de migration. En cas de programmes provenant d'un fournisseur précédent, l'obligation de SOFAKOM se limite à transmettre les outils de migration que celui-ci a fournis.

7.8. L'utilisation d'une mise à jour fournie dans le cadre de la prestation de maintenance est régie par les dispositions des Conditions Générales de licence du Logiciel, objet de la mise à jour, que le client s'engage à respecter.

8. Téléassistance

8.1. Sur demande de SOFAKOM, le client permettra à SOFAKOM d'assurer la téléassistance (télédiagnostic, correction, enregistrement de nouvelles versions) dans la mesure où elle s'avère techniquement faisable.

Pour cela, le client, après concertation avec SOFAKOM, mettra en place à ses frais le raccordement à un réseau de télécommunication permettant la mise en relation des systèmes informatiques des deux parties.

Sauf convention contraire, les frais de câblage et de télécommunication seront intégralement pris en charge par le client.

8.2. La sécurisation des connexions et des communications électroniques intervenant dans le cadre de la téléassistance est à la charge du client.

8.3. Si le client ne permet pas la mise en œuvre de la téléassistance, il s'engage à rembourser à SOFAKOM les frais supplémentaires occasionnés, et, notamment les frais de déplacement, générés par l'élimination des erreurs de programme.

9. Coût de la maintenance

9.1. Le forfait annuel acquitté par le client au titre de la prestation de maintenance est déterminé en fonction des Logiciels pour lesquels elle est souscrite, et de leur périmètre d'utilisation. Il peut faire l'objet d'une augmentation en cours d'année en cas d'évolution du périmètre de la prestation de maintenance formulée à la demande du client.

9.2. La rémunération forfaitaire annuelle au titre de la maintenance est payable d'avance, en Euros, sauf convention contraire, dans un délai de trente jours à compter de la date d'émission de la facture correspondante. Des factures additionnelles, payables dans un délai de trente jours à compter de leur date d'émission, pourront être adressées au client en cas d'évolution du périmètre de la prestation de maintenance à la demande du client.

Lors de la conclusion d'un nouveau contrat, au titre d'une nouvelle période de douze mois, le forfait annuel facturé par SOFAKOM sera calculé sur la base de sa liste de prix en vigueur à la date de conclusion du nouveau contrat.

10. Rémunération et paiements

10.1. Toutes les prestations d'assistance, non comprises dans la maintenance (en particulier la préparation de l'installation, l'installation et démonstration d'utilisation, la reprise des données, la formation et les prestations de conseil) font l'objet d'une facturation au temps passé, sauf disposition contraire.

10.2. Les factures relatives aux prestations d'assistance visées à l'article 10.1 ci-dessus sont payables en Euros, sauf convention contraire, dans un délai de trente jours à compter de leur date d'émission.

10.3. En cas de non-paiement à l'échéance, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit et sans rappel, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture jusqu'au jour du parfait paiement. Le montant de ces pénalités correspond à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

10.4. Les pénalités visées à l'article 10.3 ci-dessus ne sont en aucun cas libératoires et s'entendent sans préjudice des dommages et intérêts auxquels SOFAKOM pourrait prétendre en réparation de son préjudice.

10.5. En cas de paiements échelonnés, avec l'accord préalable de SOFAKOM, tout retard aux échéances prévues entraîne de plein droit et immédiatement l'exigibilité des autres échéances, même si elles ont donné lieu à des effets de commerce. Les acomptes déjà versés par l'acheteur sont en tout état de cause acquis à SOFAKOM.

10.6. Le droit d'utiliser les mises à jour des outils Logiciels est suspendu en cas de retard de paiement.

10.7. Tout retard dans le règlement entraînera par ailleurs la suspension immédiate des prestations prévues au présent contrat jusqu'à la régularisation de la situation par le Client. En l'absence de régularisation après mise en demeure par SOFAKOM, cette dernière pourra résilier le présent contrat, sans préjudice de tous autres voies et moyens de droit que SOFAKOM se réserve expressément pour obtenir le règlement de toutes sommes qui lui resteraient dues au titre de ce contrat, ainsi que le paiement, le cas échéant, de dommages-intérêts pour le préjudice éventuellement subi du fait du manquement du Client.

11. Propriété intellectuelle

Toute version actualisée ou corrigée du Logiciel, ainsi que toute documentation associée fournies au Client dans le cadre de ce contrat de maintenance reste la propriété exclusive de SOFAKOM.

12. Résiliation

Ce contrat de maintenance pourra être résilié à tout moment,

Par SOFAKOM, **sans mise en demeure préalable ni préavis**, dans le cas de toute atteinte par l'Utilisateur à l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle ou autres de l'Auteur et/ou du Distributeur protégés par le présent contrat, le contrat de licence d'utilisation, la loi, ou les traités internationaux applicables,

Par SOFAKOM, **après mise en demeure** restée sans effet au bout de huit jours, pour tout autre manquement de L'Utilisateur que ceux visés ci-dessus, et notamment dans le cas prévu par la clause 6 des présentes,

Par SOFAKOM, **sans mise en préalable, ni préavis**, dans le cas où l'ensemble des questions traitées par le support technique et demandées par le client relève d'une formation ou manque de formation et non de problématiques liées à un dysfonctionnement du produit, dans ce cas SOFAKOM propose au client un complément de formation et peut dans le cas d'un refus client suspendre le contrat d'assistance provisoirement ou définitivement.

Par SOFAKOM, **en respectant un préavis de trente jours**, en cas de redressement ou de liquidation judiciaire, sous les réserves légales, ou de liquidation amiable du Client, ou dans tous autres cas de cessation d'activité,

Par SOFAKOM, au cas de cessation pour quelque cause que ce soit du contrat de licence dont le présent contrat est l'accessoire, dans les conditions prévues au contrat de licence.

Toute notification sera faite par écrit, par lettre recommandée avec Accusé de Réception.

13. Force Majeure

SOFAKOM ne saurait être considéré comme manquant à ses obligations contractuelles si ces manquements sont dus à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure désigne tout événement indépendant de la volonté de SOFAKOM ou d'un de ses fournisseurs, imprévisible et imparable, de quelque nature que ce soit, catastrophes naturelles, intempéries, sabotages, embargos, grèves, interruptions ou retards dans les transports ou moyens de communication ou approvisionnement en matières premières, énergie ou composants, accidents d'outillages qui ont pour effet de rendre le contrat inexécutable de manière momentanée ou définitive.

Il est précisé que la liste des cas de force majeure n'est pas limitative.

14. Non-sollicitation de personnel

Chacune des parties s'engage, pendant la durée du présent contrat augmentée d'une période de 12 mois à compter de son expiration, à ne pas prendre à son service, engager ou faire des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre partie affecté à l'exécution des présentes, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

Chacune des parties s'engage en cas de non-respect de cette stipulation à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute totale versée à ce collaborateur pendant les six mois précédant son départ.

15. Confidentialité

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les documents ou renseignements communiqués par l'autre à l'occasion de l'exécution du présent contrat et s'engage à faire respecter cette stipulation par ses collaborateurs.

16. Dispositions générales

16.1. Intégralité - Le présent contrat de maintenance, complété par les Conditions Particulières, constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les parties au regard de l'objet du contrat, et prévaut sur toute communication ou tous accords antérieurs, écrits ou verbaux.

16.2. Titres - En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses, le contenu de la clause prévaudra sur le titre.

16.3. Nullité - Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat de maintenance est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite sans affecter les autres clauses qui conserveront leur force et leur portée.

16.4. Renonciation - Le fait pour SOFAKOM de ne pas exiger l'application d'une des clauses du présent contrat ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation de SOFAKOM aux droits découlant de cette clause.

16.5. Loi applicable - Le présent contrat est soumis à la loi française

16.6. Juridiction compétente - Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation de ce contrat sera, sous les réserves légales, de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de PERPIGNAN, qu'il y ait ou non pluralité de défendeurs ou appel en garantie.