

CONTRAT DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DES LOGICIELS NEOGROUPE

Applicable au 01 janvier 2019

L'utilisation par le CLIENT des Logiciels et des services associés de NEOGROUPE, entraîne nécessairement l'acceptation du présent contrat. NEOGROUPE commercialise un droit d'utilisation de ses logiciels, dont la description générale est identifiée sur la facture. Le CLIENT, intéressé par l'utilisation du Logiciel, s'est rapproché de NEOGROUPE en vue de prendre connaissance de ses fonctionnalités et caractéristiques essentielles. Afin de lui permettre de s'assurer de l'adéquation du Logiciel à ses propres besoins et à l'utilisation qu'il compte en faire, NEOGROUPE a remis au CLIENT les informations correspondantes, a répondu aux questions complémentaires de ce dernier et a procédé à toute démonstration qu'il a pu requérir.

En possession des informations utiles pour prendre une décision en connaissance de cause, le CLIENT accepte de conclure la présente licence et NEOGROUPE accepte de la lui concéder dans les conditions ci-après.

La Société NEOGROUPE, domiciliée au 14 rue des Selliers 94440 Marolles en Brie, dénommée le PRESTATAIRE, a concédé au CLIENT, un droit d'utilisation des logiciels NEOGROUPE, dans le cadre d'une acquisition ou d'une location, ayant fait l'objet d'une facturation distincte.

Ce document détermine les conditions d'utilisation des logiciels et les conditions de garantie, de support et d'assistance technique que le PRESTATAIRE propose au CLIENT.

Le CLIENT est défini comme étant la Société signataire qui, en achetant ou louant les LOGICIELS ou services de NEOGROUPE, accepte les conditions du présent contrat. Ce contrat annule et remplace tout accord précédemment conclu entre les parties concernant cette prestation, à compter de la date d'application.

I. DEFINITIONS

- 1) **Licence** : droit, non exclusif, d'utilisation des logiciels.
- 2) **Logiciel** : Ensemble de programmes désignés en annexe par les parties, désignés dans le présent contrat sous le vocable LOGICIEL, pouvant comprendre :
 - les systèmes d'exploitation
 - les logiciels-outils tels que les systèmes de Gestion de bases de données (S.G.B.D) ou bien les ateliers de Génie Logiciel (A.G.L)
 - les progiciels applicatifs
 - les logiciels spécifiques
- 3) **Anomalie, Incident** : Difficulté de fonctionnement du LOGICIEL – répétitive et reproductible – qui peut-être de deux natures :
 - Majeure : toute anomalie de fonctionnement rendant impossible l'utilisation du LOGICIEL pour un ou plusieurs utilisateurs.
 - Mineure : toute anomalie de fonctionnement permettant l'utilisation du LOGICIEL dans son ensemble, mais pas d'une fonction en particulier.
- 4) **Bogue** : Défaut de conception ou de réalisation du LOGICIEL se manifestant par des anomalies de fonctionnement reproductibles ou des incidents répétés de même nature.
- 5) **Editeur** : Personne morale ou personne physique qui détient de l'auteur du logiciel, le droit de fabriquer ou de faire fabriquer à des conditions déterminées, en nombre des exemplaires du logiciel, à charge pour cette personne d'en assurer la publication et la diffusion.
- 6) **Matériel** : Équipement informatique désigné par un numéro de série, composé d'ordinateurs ou d'unités centrales, de leurs périphériques ou accessoires y compris, le cas échéant, le réseau gérant les échanges d'informations.
- 7) **Sites** : Adresses où le PRESTATAIRE peut être amené à intervenir pour maintenir le LOGICIEL, ce site pouvant être le site d'exploitation (lieu d'installation de la configuration informatique) ou le site d'utilisation (lieu où le LOGICIEL est utilisé). Il est indispensable que ces adresses soient précisées en annexe.
- 8) **Mises à jour** : désigne tous changements sur les logiciels par rapport à leur version originelle qui améliorent leur utilisation ou qui leur attribuent de nouvelles fonctionnalités.
- 9) **Réseau** : Ensemble de liens physiques et logiques permettant d'accéder à des ressources informatiques distantes. Le « **réseau local** » ou « **LAN** » est constitué de l'ensemble des équipements et liens sous le contrôle du CLIENT ou du PRESTATAIRE, au sein de leurs locaux respectifs. Le « **réseau étendu** » ou « **WAN** » est constitué des liens entre sites distants hors du contrôle du CLIENT ou du PRESTATAIRE. « Internet » désigne le réseau public fonctionnant avec le protocole IP, à débit et disponibilité non garantis.
- 10) « **Site web** », « **Site internet** » : Ensemble de pages HTML servi par un serveur logiciel répondant à des requêtes de type HTTP, en général sur le port TCP 80, et pouvant se situer sur un LAN, WAN ou sur Internet. Un site web est consulté par le biais d'un explorateur internet, permettant l'interprétation et l'affichage de pages HTML sur le poste CLIENT.
- 11) « **Prise de contrôle** », « **Prise de contrôle à distance** » : Procédé informatique basé sur un logiciel de prise de contrôle à distance, par le biais du réseau et/ou d'internet, permettant à un opérateur distant (en général un employé du PRESTATAIRE) d'utiliser un poste informatique du CLIENT comme s'il y avait un accès physique direct, en console.
- 12) **Propriété Intellectuelle**: Tout brevet, invention, marque de commerce, nom de domaine, droit d'auteur, droit de copie, droit sur les bases de données, savoir-faire, nom de commerce et autre droit similaire (enregistré ou non, incluant toutes les demandes d'enregistrement en cours), dans le monde, et pour la durée desdits droits.
- 13) **Base de données** : Ensemble de données organisé sous forme de tables, d'index et contraintes d'intégrité. L'accès à cet ensemble est fourni par un moteur de bases de données, sous forme de service exécutable. Ce service prend en charge les requêtes des utilisateurs de la base de données et fournit les résultats de ces requêtes. Le moteur permet d'optimiser les trafics réseau et prend généralement en charge le cryptage et la compression des données. Il permet également, suivant les versions, les sauvegardes à chaud et les réorganisations d'index à chaud.
- 14) **HFSQL** : Moteur de base de données au format HFSQL (Marque de PCSOFT), fourni en standard avec les LOGICIELS du PRESTATAIRE.
- 15) **Syntec** : La Fédération Syntec est un regroupement de syndicats professionnels Français, spécialisés dans les professions de l'ingénierie, du numérique, des études et du conseil, de la formation professionnelle et de l'événementiel dont les sociétés sont rattachées à la Convention collective nationale des bureaux d'études techniques, des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils plus communément appelée, « convention Syntec »

II. CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DES LOGICIELS NEOGROUPE

1. OBJET

Les présentes Conditions générales, déterminent les conditions d'application du Service de garantie, de support et d'assistance technique, sur les produits NEOGROUPE.

Le PRESTATAIRE, propose aux CLIENTS utilisateurs d'une licence logicielle NEOGROUPE, un service de garantie, de support et d'assistance technique, dont les spécificités sont détaillées ci-après.

La période initiale du Contrat de garantie, de support et d'assistance technique des produits NEOGROUPE, s'étend sur un an (douze mois) à compter du jour de la date de la facture d'achat des licences ou pendant toute la durée de la location, dans le cadre d'une location de licence.

Il est entendu que le CLIENT est libre de ne pas accepter le présent contrat, auquel cas il ne peut prétendre à bénéficier des garanties décrites dans ce document au-delà de la première année de garantie prévue dans le cadre d'une acquisition de licence d'utilisation des logiciels.

CONTRAT DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DES LOGICIELS NEOGROUPE

Applicable au 01 janvier 2019

2. **PRODUITS**

Ce descriptif concerne les licences d'utilisation des produits logiciels tels que mentionnées sur la facture de vente initiale ou la facture de location.

3. **NATURE DES PRESTATIONS DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE**

3.1. **Mise à jour à la version courante**

Le PRESTATAIRE fournit régulièrement, à des intervalles décidés par lui, des mises à jour des LOGICIELS.

Il faut entendre par « mises à jour des LOGICIELS » : les compilations des corrections d'anomalies éventuelles, et les améliorations apportées aux LOGICIELS concernant leur simplicité d'utilisation, leur interface graphique, leur rapidité d'exécution ou encore l'adjonction de nouvelles fonctions. L'assistance technique comprend donc la fourniture de la version courante qui sera transmise au CLIENT par le PRESTATAIRE, de manière électronique, en mettant les fichiers à disposition en téléchargement à partir du site web du PRESTATAIRE.

En pratique, le CLIENT peut télécharger ces versions à tout moment à partir de la partie privée du site web du PRESTATAIRE, au moyen de ses codes d'accès, que le PRESTATAIRE lui fournira dès la signature du présent « *Contrat de garantie, de support et d'assistance technique.* »

3.2. **Assistance technique à l'utilisateur**

Le PRESTATAIRE fournit une assistance technique pour l'installation des mises à jour par téléphone, la résolution des anomalies de fonctionnement, ainsi qu'une aide sur les nouvelles fonctionnalités. Ce service est accessible au CLIENT sur simple appel téléphonique de sa part.

Cette assistance comprend la résolution de problèmes liés à l'utilisation du logiciel et notamment :

- Ré-indexations (sur HFSQL uniquement)
- Sauvegardes des données (sans en être responsable et sur HFSQL uniquement)
- Questions relatives à l'utilisation du logiciel
- Paramétrage d'interfaces existantes avec des produits externes
- Résolution de problèmes d'accès au logiciel
- (liste non exhaustive)

Cette prestation d'assistance à l'utilisateur ne devra pas se substituer aux cours de formation initiale qui sont nécessaires à l'acquisition d'un niveau de compétence suffisant par l'utilisateur. En particulier, si la durée et le contenu des questions posées au technicien du PRESTATAIRE en charge de l'assistance technique, sont considérés comme relevant d'un manque de formation initiale, le PRESTATAIRE proposera une prestation complémentaire de formation payante (à distance ou sur site) et ne prendra pas en compte ces questions dans le cadre de l'assistance à l'utilisateur.

3.3. **Prestations complémentaires**

Toutes autres prestations non expressément prévues dans le présent Contrat d'assistance technique feront l'objet d'un devis séparé proposé à l'acceptation du CLIENT.

Le Contrat d'assistance technique ne prévoit pas d'intervention sur le site du CLIENT. Celle-ci demeure possible aux tarifs habituels pratiqués par le PRESTATAIRE, et fera l'objet d'un devis séparé.

4. **PROCEDURES D'INTERVENTIONS**

4.1. **Horaires et délais d'interventions**

Le PRESTATAIRE s'engage à fournir une assistance technique téléphonique illimitée sur les produits concernés pendant la durée de la période de garantie, afin de garantir au CLIENT une exploitation fluide du logiciel et des données qui y sont contenues.

Cette assistance est disponible sur simple appel de la part du CLIENT. Le PRESTATAIRE répondra à sa demande sous 8 heures ouvrées maximum. (Selon jours calendaires français).

Ce service est disponible :

- **de 9h30 (CET/CEST) à 18h00 (CET/CEST) les jours ouvrés au numéro du standard du PRESTATAIRE : +33 9 72 23 62 00**

Cette assistance fonctionne également par email en écrivant à l'adresse support@neogroupe.com, selon les mêmes horaires.

Le Service Technique du PRESTATAIRE en charge de l'assistance peut être amené également à proposer une prise de contrôle de l'ordinateur du CLIENT afin de réaliser l'assistance technique.

Délais de résolution des incidents:

- Anomalie majeure = 8 heures ouvrées à partir de la première notification de l'anomalie par le CLIENT.
- Anomalie mineure = 72 heures ouvrées à partir de la première notification de l'anomalie par le CLIENT.

Si une solution de contournement permettant de résoudre une anomalie (majeure ou mineure) est proposée par le PRESTATAIRE, celle-ci met fin au délai. Cependant, cette solution étant à caractère temporaire, le PRESTATAIRE s'engage à fournir une correction définitive sous trente jours ouvrés à compter de la notification d'origine de l'anomalie.

4.2. **Lieu d'intervention**

Le PRESTATAIRE intervient dans le cadre du contrat de maintenance et d'assistance technique, uniquement par téléphone, par e-mail et/ou par le biais d'une prise de contrôle de l'ordinateur du CLIENT, où se trouvent installés les LOGICIELS concernés.

L'assistance technique ne sera pas effectuée sur site. Sauf dans le cadre d'une demande spécifique du CLIENT, qui fera l'objet d'un devis séparé de la part du PRESTATAIRE.

Il est expressément convenu entre les parties que, dans le cas où le CLIENT serait dans l'obligation de changer le lieu d'installation du LOGICIEL, il devrait en avvertir le PRESTATAIRE au préalable, pour permettre la mise en place d'un avenant au contrat.

4.3. **Modalités d'intervention**

Le CLIENT est tenu d'informer le PRESTATAIRE par téléphone, e-mail ou éventuellement par courrier / fax, de l'anomalie de fonctionnement du LOGICIEL, la description de l'anomalie devant permettre au PRESTATAIRE de caractériser l'incident.

Les noms et numéros d'appel des interlocuteurs du PRESTATAIRE, sont indiqués à la fin du contrat (§ 26). Il est conseillé au CLIENT de transmettre également au moment de la commande, les noms et coordonnées de ses interlocuteurs.

Il est expressément convenu, que les parties s'engagent à se tenir informées dans le cas de changements de noms ou de coordonnées des différents interlocuteurs.

5. **GARANTIE ET LIMITES DU SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE**

Le PRESTATAIRE garantit que le service d'assistance technique est réalisé avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

CONTRAT DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DES LOGICIELS NEOGROUPE

Applicable au 01 janvier 2019

5.1. Etendue de la garantie

Le contrat d'assistance technique comprend la prolongation de la garantie sur le produit logiciel concerné. En particulier, le PRESTATAIRE s'engage à corriger dans les meilleurs délais tout défaut logiciel reproductible de manière systématique.

5.2. Limites de la garantie et de l'assistance technique

La garantie du logiciel exclut toute responsabilité sur les données contenues et fournies par le logiciel. Ceci exclut tout dommage provenant de la perte de données ou d'opérations incorrectes basées sur les données entrées dans le logiciel. En particulier le PRESTATAIRE ne sera pas tenu responsable en cas d'information incorrecte fournie par le logiciel, étant donné que ceci peut être provoqué par des facteurs externes variés (virus, problèmes de matériel informatique, actions des utilisateurs).

LE PRESTATAIRE travaille avec des logiciels de développement fiables et professionnels qui régulent et protègent les opérations sur les bases de données, mais sans les garantir.

Sont également exclues de cette assistance, les améliorations logicielles correspondant à un besoin du CLIENT et non à un défaut logiciel. Ces améliorations peuvent faire l'objet d'une proposition commerciale séparée.

Le CLIENT reconnaît que le manuel ou le fichier d'aide fourni avec les logiciels décrivent les capacités des logiciels.

Et finalement cette assistance ne concerne pas l'informatique générale du CLIENT, en particulier les problèmes de système d'exploitation, de sauvegarde de données, de matériel ou encore de réseau.

La prestation d'assistance technique pourra être refusée par le PRESTATAIRE, dans les cas suivants :

- Déplacement du matériel et du LOGICIEL sans accord écrit et préalable du PRESTATAIRE.
- Modification substantielle de la configuration matérielle et adjonction de tous logiciels ou progiciels non compatibles avec le logiciel de base associé au matériel sur lequel est utilisé le LOGICIEL.
- Modification du LOGICIEL sans accord préalable du PRESTATAIRE.
- Non-respect des obligations du CLIENT. (cf. § 7.)

6. DUREE DU CONTRAT

La période initiale du Contrat de garantie, de support et d'assistance technique des produits NEOGROUPE, s'étend sur un an (douze mois) à compter du jour de la date de la facture d'achat des licences ou pendant toute la durée de la location, dans le cadre d'une location de licence.

Dans le cadre d'une acquisition de licence NEOGROUPE. Le Contrat de garantie, de support et d'assistance technique NEOGROUPE est inclus pendant une période de un an (douze mois), à compter de la date d'achat (Date de facturation) de la licence logicielle NEOGROUPE. Au-delà de cette période, la prestation de garantie, de support et d'assistance technique NEOGROUPE fera l'objet d'une proposition commerciale séparée, au tarif en vigueur. Le CLIENT est libre d'accepter ou non cette proposition. Dans le cas d'un refus, les licences d'utilisation logicielles NEOGROUPE ne seront plus couvertes par le présent contrat et le CLIENT ne pourra plus bénéficier d'une prestation de garantie, de support ou d'assistance technique. Le CLIENT a la possibilité, au moment de l'achat, de souscrire, à titre onéreux, une extension du « Contrat de garantie, de support et d'assistance technique des logiciels NeoGroupe », avec reconduction tacite, pour une durée minimum de deux ans au-delà de l'année initiale prévue. Cette prestation sera facturée annuellement, selon le tarif en vigueur au moment de l'acquisition, avec un prix garanti pendant deux ans. Au-delà, le prix de la redevance support, sera révisé à chaque échéance annuelle en fonction de l'évolution de l'indice Syntec (cf § 10.3). Le « Contrat de garantie, de support et d'assistance technique des logiciels NeoGroupe » s'applique, pendant toute la période d'assistance. La fourniture de cette assistance est subordonnée au paiement intégral de la facture de renouvellement de support. Le CLIENT sera informé par écrit, chaque année, au plus tard 60 jours avant la fin du contrat, de sa possibilité de résilier le contrat à son terme. La non-reconduction du présent contrat de support devra être dénoncée au PRESTATAIRE, par courrier recommandé avec Accusé de Réception, au moins 30 jours avant la fin de la période d'engagement. En conséquence de cette dénonciation, le contrat ne sera pas reconduit et la résiliation sera effective à la fin de la période en cours. Il ne sera pas calculé de prorata-temporis.

Dans le cadre d'une location des logiciels ou d'un service hébergé. L'assistance technique NEOGROUPE s'applique pendant toute la durée de la location ou du service et selon les modalités indiquées sur la facture.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. Environnement logistique :

Le CLIENT ne devra entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les opérations du service de maintenance sans en avoir averti préalablement le PRESTATAIRE. Le CLIENT devra notamment utiliser un courant électrique, un local, une climatisation, des fournitures et des supports d'informations conformes aux spécifications préconisées par le PRESTATAIRE, de telle manière que les demandes d'intervention au titre du contrat ne soient pas induites par un environnement non conforme aux dites spécifications.

7.2. Accès au logiciel :

Le CLIENT devra également :

- Laisser libre l'accès au LOGICIEL,
- Installer, dans un délai convenu, toute mise à jour ou nouvelle version, sauf à dégager le PRESTATAIRE de toute responsabilité ou obligation au titre du contrat,
- Conserver et mettre à jour une documentation technique décrivant l'installation associée au LOGICIEL.

7.3. Mise à disposition de moyens :

Le CLIENT mettra à la disposition du PRESTATAIRE :

- Des espaces mémoire utiles au chargement de l'ensemble de ses programmes de tests.
- Des moyens de télécommunications, pour la prestation de télémaintenance.
- Toutes les fournitures utiles à l'appréhension du problème rencontré, conformément aux normes appliquées par le PRESTATAIRE.

7.4. Devoir d'information :

Le CLIENT est tenu :

- D'informer le PRESTATAIRE d'éventuelles évolutions de la configuration du parc informatique qui remettraient en cause la prestation de maintenance ;
- D'établir un Cahier de maintenance, y compris sous forme électronique, mis à jour à chaque intervention par l'interlocuteur désigné par le CLIENT, tel que prévu à l'article « collaboration des parties », comportant :
 - les raisons ayant justifié son appel (assistance ou incident),
 - les conditions détaillées d'apparition des anomalies,
 - les recommandations formulées par le PRESTATAIRE,
 - les résultats issus de la mise en œuvre de ces préconisations.

Ce cahier de maintenance pourra être mis à la disposition du PRESTATAIRE.

7.5. Protection des données :

Le CLIENT devra, avant toute intervention du PRESTATAIRE, exécuter les procédures de sauvegarde des données, fichiers, programmes, destinées à éviter toute perte, destruction, altération.

8. SOCIETES BENEFICIAIRES

Ce contrat de garantie, de support et d'assistance technique, non exclusif, non transférable, limité et révocable, est accordé exclusivement aux Sociétés mentionnées sur la facture du PRESTATAIRE et selon les indications du CLIENT.

CONTRAT DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DES LOGICIELS NEOGROUPE

Applicable au 01 janvier 2019

Les licences sont la propriété incessible et exclusive du PRESTATAIRE et sont soumises aux règles de protection en vigueur en matière de Propriété Intellectuelle et de confidentialité commerciale.

L'assistance technique pourra être étendue pour d'autres médias appartenant à la même entité (« CLIENT ») et pourra être accordée sous réserve de coûts supplémentaires dans le cadre d'un avenant au présent contrat ou donnera lieu à un nouveau contrat.

9. COLLABORATION DES PARTIES

La prestation de maintenance nécessite une collaboration active et régulière entre le CLIENT et le PRESTATAIRE.

Le présent contrat prévoit les modalités suivantes :

- Le CLIENT désigne un interlocuteur compétent qui le représente auprès du PRESTATAIRE, en précisant les noms, fonctions et coordonnées des personnes.
- Le CLIENT fournit au personnel du PRESTATAIRE chargé de la réalisation des prestations de maintenance tous les documents, renseignements et autres éléments existants nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.
- Si au cours de la prestation de maintenance une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties les engage à s'alerter et à se concerter le plus vite possible afin de mettre en place, dans les meilleurs délais, la solution la mieux adaptée.

10. CONDITIONS FINANCIERES

10.1. Prix :

Le montant du Contrat de garantie, de support et d'assistance technique est inclus la première année à compter de la date d'achat (date de facture) des licences logicielles. Pour les années suivantes, le cout du Contrat de garantie, de support et d'assistance technique, devra faire l'objet d'une proposition commerciale distincte selon le tarif en vigueur.

Dans le cadre d'une extension du Contrat initial, les deux années suivantes seront facturées, selon le tarif en vigueur au moment de l'acquisition, avec un prix garanti pendant deux ans. Au-delà, le prix annuel sera révisé à chaque échéance en fonction de l'évolution de l'indice Syntec (cf § 10.3). Le tarif et les conditions du renouvellement du Contrat de garantie, de support et d'assistance technique, sont à préciser sur la proposition commerciale et la facture du PRESTATAIRE.

Dans le cadre d'une location, ce montant est inclus dans le tarif de location.

Tous les prix s'entendent nets en euros (EUR) ou en Dollars US (USD) et hors, taxes, frais de transport, frais de livraison, frais d'assurance ou frais d'installation. Les taxes légales s'appliquent en sus.

10.2. Frais de déplacements et de séjour et autres prestations annexes:

Les frais de livraison et/ou de déplacements et/ou de séjour, ne sont pas compris dans le présent engagement, notamment s'il s'avérait nécessaire de déplacer un technicien du PRESTATAIRE afin de résoudre un problème technique. En ce cas, les deux parties prévoient de s'entendre sur le montant de ces frais avant les dites interventions/livraisons. Les frais de déplacements qui devront être engagés par le PRESTATAIRE, feront l'objet d'un devis séparé. Dans le cas d'un déplacement hors de France Métropolitaine, il sera demandé au CLIENT le paiement d'un acompte d'au moins 50 % avant toute intervention.

Les frais pour d'autres prestations annexes, comme des frais de formations ou des frais de développements informatiques spécifiques ne sont pas compris dans le présent contrat et feront l'objet d'une facturation séparée.

10.3. Révision :

Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de réviser annuellement le montant de l'assistance et des services associés en fonction de l'indice de référence du SYNTEC (Syndicat Professionnel Français, couvrant les activités d'ingénierie informatique). La variation retenue sera celle observée sur l'ensemble de la période courant depuis la dernière révision de prix appliquée par Le PRESTATAIRE et selon la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \times (S_1 / S_0)$$

P_1 = Prix révisé

P_0 = Prix d'origine

S_1 = Indice Syntec d'origine

S_0 = Dernier indice Syntec publié à la date de révision.

Les tarifs de renouvellement ne peuvent excéder ceux de l'année précédente de plus de 10%. En cas de modification des services proposés le montant de l'assistance pourra être également révisé et fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

LE PRESTATAIRE s'engage à informer le CLIENT de tout changement concernant le tarif de l'assistance, au minimum soixante jours avant l'échéance du présent contrat.

10.4. Facturation :

A la fin de la première année d'assistance, une proposition commerciale sera envoyée au CLIENT, pour un renouvellement du Contrat de garantie, de support et d'assistance technique pour une période minimum de un an (douze mois). En cas d'acceptation, le CLIENT recevra une facture qu'il devra acquitter intégralement, en respectant les échéances et les conditions de règlement, pour pouvoir bénéficier du Contrat de garantie, de support et d'assistance technique sur les LOGICIELS NEOGROUPE.

Dans le cadre d'une extension du contrat de garantie, de support et d'assistance technique, renouvelable tacitement, l'assistance technique fera l'objet d'une facture annuelle.

Dans le cadre d'une location ou d'un service hébergé, le Contrat de garantie, de support et d'assistance technique est inclus dans le montant facturé. La périodicité des factures dépend des dispositions initialement prévues entre le PRESTATAIRE et le CLIENT au moment de la commande.

10.5. Paiement :

Le CLIENT s'engage à régler Le PRESTATAIRE du montant de la facture, en respectant les délais de paiement indiqués sur la facture du PRESTATAIRE.

Le Contrat de garantie, de support et d'assistance technique, doit être réglé en début de période, à terme à échoir, dès réception de la facture correspondante. Il ne sera pas accordé d'escompte pour un paiement anticipé.

En cas de retard de paiement seront exigibles conformément à l'article L 441-6 du code du commerce une indemnité de 7.5 % par mois de retard, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. (Art.5 des CGVU). Pour tout défaut de paiement à l'échéance prévue, le PRESTATAIRE sera fondé de suspendre son intervention jusqu'au paiement complet des sommes dues. Cette suspension sera à la charge du CLIENT qui s'engage à en supporter toutes les conséquences, notamment les augmentations de prix et les retards dans les délais.

11. RESPONSABILITES

11.1. Responsabilités du PRESTATAIRE :

Le PRESTATAIRE dégage sa responsabilité de toute plainte, dommages, frais et dépenses (excluant par là même tous frais d'avocats) résultant du non-respect des conditions du présent contrat d'assistance technique. En particulier, cette prestation d'assistance technique ne constitue en aucun cas une garantie d'exploitation 24h/24 des systèmes comportant les produits du PRESTATAIRE. En cas d'absence de fourniture du service, la responsabilité de PRESTATAIRE sera dans tous les cas limitée à la moitié des sommes effectivement perçues au titre de la présente prestation d'assistance technique, pour la période concernée. Cette clause se substitue et surpasse toute condition générale d'achat émise par LE CLIENT.

Aucune des parties ne sera responsable de dommages indirects, punitifs, spéciaux, par voie de conséquence ou d'incidence, subis par l'autre partie, que ces dommages soient prévisibles ou non, même en cas de négligence.

CONTRAT DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DES LOGICIELS NEOGROUPE

Applicable au 01 janvier 2019

11.2. Décharge de responsabilité concernant la préservation des données :

Le PRESTATAIRE dégage sa responsabilité concernant la sauvegarde des données contenues dans les bases de données exploitées par le biais des LOGICIELS.

LE PRESTATAIRE RECOMMANDE FORTEMENT A SES CLIENTS DE DUPLIQUER LES SAUVEGARDES DES BASES DE DONNEES VERS UN AUTRE ORDINATEUR OU SYSTEME DE STOCKAGE QUE LE SERVEUR DE BASE DE DONNEES LUI-MEME. LE CAS ECHEANT, LE SERVEUR HFSQL A ETE CONFIGURE POUR REALISER DES SAUVEGARDES QUOTIDIENNES DES BASES DE DONNEES SUR LE MEME DISQUE DUR QUE CELUI DES BASES EN EXPLOITATION. CECI NE PROTEGE PAS D'UNE DEFAILLANCE DU DISQUE DUR / SYSTEME DE STOCKAGE DU SERVEUR DE BASES DE DONNEES. IL EST DE LA RESPONSABILITE DU CLIENT DE METTRE EN PLACE ET DE SURVEILLER DE TELLES REPLICATIONS. EN AUCUN CAS LE PRESTATAIRE NE SERA RESPONSABLE DE PERTES DE DONNEES.

11.3. Responsabilités du CLIENT :

Pendant l'intervention du service de maintenance, le CLIENT restera gardien des matériels, du LOGICIEL et des fichiers qui pourraient être mis en œuvre par le PRESTATAIRE.

Dans le cas où le système de bases de données retenu par le CLIENT n'est pas HFSQL, le CLIENT prend à sa charge le service des bases de données utilisées par les LOGICIELS. Dans ce cas, le PRESTATAIRE n'interviendra pas sur le moteur de bases de données pour toute indisponibilité de données ou diagnostic ou réglage dudit moteur. Le CLIENT prendra notamment la responsabilité des ré-indexations, des sauvegardes, de la gestion de la disponibilité de la base de données sous le moteur de bases de données choisi par lui et mentionné aux conditions particulières.

11.4. Interventions de TIERS :

Toute intervention d'un TIERS à ce contrat (prestataire externe engagé par le CLIENT par exemple) sur les LOGICIELS ou sur les bases de données ne sera pas couverte par le présent contrat. En particulier toute mise hors service des LOGICIELS, désinstallation et erreurs de configuration imputables à un tiers non préalablement autorisé par écrit par le PRESTATAIRE ne seront pas prises en garantie.

12. FORCE MAJEURE - SUSPENSION

Sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux français, notamment les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage des télécommunications y compris le réseau commuté de télécommunications et tous autres cas indépendants de la volonté des parties empêchant l'exécution normale de la prestation de maintenance.

Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations du contrat seront suspendues. Si la suspension devait se poursuivre au-delà d'une période de trente jours calendaires, le contrat pourra être résilié d'un commun accord.

13. RÉSILIATION

Il pourra être mis fin au contrat en cas de manquement grave par l'une des parties à l'une de ses obligations, non réparé dans un délai de quarante-cinq jours, qui courra à compter de la première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements à l'autre partie. La résiliation du contrat sera valide à l'issue de ce délai, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels la partie demandeuse pourrait prétendre.

Les parties pourront demander la résiliation amiable du contrat dans le cas où surviendraient, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du contrat.

14. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

La facture du PRESTATAIRE, les « Conditions générales de vente et d'utilisation des produits et services NeoGroupe » et le « Contrat de garantie, de support et d'assistance technique des logiciels NeoGroupe », représentent l'intégralité du contrat.

15. EFFETS DE LA CESSATION DU CONTRAT

Lors de la cessation du contrat, le PRESTATAIRE devra remettre au CLIENT, dès le jour d'effet de la cessation du contrat et sans formalité supplémentaire, tous les documents en sa possession concernant les travaux effectués dans le cadre du contrat. Ceci exclut expressément tout accès au code-source des programmes.

Dans l'hypothèse où le CLIENT cesserait d'utiliser le LOGICIEL, il sera mis fin au contrat d'assistance dans les conditions de préavis prévues à l'article « durée ».

16. CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés comme confidentiels par l'autre partie, et auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution de la prestation de maintenance.

Tout échange d'informations confidentielles sera effectué par écrit signé de la partie qui aura reçu les pièces ou informations confidentielles.

L'obligation de confidentialité perdurera pendant un délai de cinq années après l'expiration du contrat. Elle deviendra caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui aura reçu l'information.

17. NON SOLlicitation DE PERSONNEL

Chacune des parties doit renoncer, sauf accord écrit préalable, à faire, directement ou indirectement, des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre partie affecté à l'exécution des prestations objet du contrat, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit.

Cette renonciation est valable pendant la durée du contrat et pendant une période de trois années à compter de la fin de la prestation de maintenance.

En cas de non-respect de cet engagement par l'une des parties, l'autre partie devra la dédommager du préjudice subi. L'indemnité sera calculée à partir de la rémunération des collaborateurs concernés.

18. MODIFICATIONS DU CONTRAT ET DISPOSITIONS PARTICULIERES

Toute modification ne pourra être prise en compte qu'après la signature d'un avenant par les deux parties. Cet avenant devra déterminer notamment les modifications apportées au contrat d'origine, tant pour ce qui concerne la partie financière que la partie technique ou les délais d'intervention.

D'un commun accord, les parties peuvent décider de dispositions particulières concernant les clauses du contrat. Dans ce cas, elles devront impérativement être indiquées sur la facture du PRESTATAIRE et / ou faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

CONTRAT DE GARANTIE, DE SUPPORT ET D'ASSISTANCE TECHNIQUE DES LOGICIELS NEOGROUPE

Applicable au 01 janvier 2019

19. NON VALIDITE PARTIELLE

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

20. DATES, HEURES

Toute référence à une « date », « heure », « journée », « mois », « année » est relative aux dates, heures, journées, mois et années du calendrier Grégorien. Les périodes indiquées incluent les journées mentionnées comme limites de la période.

21. TITRES

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

22. RENONCIATION

Toute renonciation à invoquer la violation d'une clause quelconque du présent contrat ne pourra constituer une renonciation à invoquer des violations antérieures, simultanées ou postérieures de la même ou d'autres clauses. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit.

23. RÉFÉRENCES

Le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à mentionner son nom sur une liste de références qu'il pourra diffuser auprès de ses prospects.

24. LOI APPLICABLE

Le contrat est soumis à la loi française.

25. DIFFERENDS, ARBITRAGE ET JURIDICTION

Les parties déclarent leur intention de chercher une solution amiable à toute difficulté qui pourrait surgir à propos de l'application ou de l'interprétation du contrat. En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de CRETEIL (Département Val-de-Marne – 94 - France), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

26. DOMICILIATION

Les parties élisent domicile, sauf dérogation expresse convenue d'un commun accord, à l'adresse de leur siège respectif.

Coordonnées du service en charge du dossier chez le PRESTATAIRE :

- **Service :** Support Technique
- **Téléphone :** +33 9 72 23 62 06
- **E-mail :** support@neogroupe.com

Le PRESTATAIRE

Philippe HALIN, Gérant
Date, signature et cachet,



Le CLIENT

Date, signature et cachet, préciser Nom, prénom et fonction du signataire

