

Contrat *Optimum* 8 heures n°

CONDITIONS GÉNÉRALES

Entre

IFRS, Société Anonyme au capital de 5000 euros, immatriculée au RCS de Nantes, SIREN 478543507 dont le siège social est situé au 1, rue de Saint Brévin, 44100 Nantes, représentée par son Directeur, Monsieur Marcel Nizon, dûment habilité aux présentes
ci-après, le « **PRESTATAIRE** »,
d'une part.

ET

_____, Société à _____ au capital de _____ Euros, immatriculée au RCS de _____, sous le numéro _____,
dont le siège social est situé à _____, représentée par M _____, en qualité de _____, dûment habilité aux
présentes

ci-après, le « **CLIENT** »,
d'autre part.

Il est convenu ce qui suit :

1 PRÉAMBULE

IFRS commercialise des progiciels dont elle n'est pas propriétaire : les progiciels CEGID et des progiciels conçus et développés par d'autres éditeurs. Le client a conclu avec IFRS le présent contrat.

2 DOCUMENTS CONTRACTUELS : ACCEPTATION

Les services d'assistance progiciels sont régis par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières figurant en annexe.

Ces documents contractuels expriment l'intégralité des obligations des parties à l'exclusion de toutes Conditions Générales du Client et de toutes les propositions remises antérieurement à l'entrée en vigueur des présentes conditions.

La signature du contrat par la Direction de IFRS conformément à la mention figurant sur la facture annexée au présent document ou tout commencement d'exécution d'un service prévu aux présentes avant la date de signature, sans protestation, vaut acceptation sans réserve de l'ensemble des dispositions qui figurent dans les documents contractuels constituant le présent contrat.

3 OBJET

IFRS fournit les prestations d'assistance prévues au présent contrat pour les progiciels CEGID et les progiciels Editeurs mentionnés en annexe, pour lesquels des droits d'utilisation non exclusifs ont été concédés au Client final.

4 PRÉREQUIS CONTRACTUELS

Les services sont fournis sous réserve que le Client satisfasse et maintienne les conditions suivantes :

- disposer d'une ligne téléphonique à côté du poste de travail qui ne soit ni réservée à un fax ou à un modem, ni nécessaire à la mise en oeuvre de son système d'information ;
- désigner un interlocuteur unique qui doit être habilité à autoriser IFRS à intervenir en cas d'option de téléassistance et qui doit avoir une connaissance minimum de l'informatique et de son métier appropriée ainsi qu'avoir été formé pour les progiciels par Cegid ou l'un de ses distributeur, objets du présent contrat.

Les progiciels doivent être installés sur le site précisé aux présentes dans les conditions requises par IFRS, par les autres éditeurs et par les constructeurs des matériels.

IFRS peut pendant toute la durée du contrat, en respectant un préavis d'un an, informer le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de la suppression d'un progiciel IFRS du catalogue d'assistance et, de ce fait, de la fin de la fourniture des prestations d'assistance pour le progiciel concerné. Ces événements n'entraînent pas la résiliation du contrat en cours pour les autres progiciels.

5 LES SERVICES

A. Assistance téléphonique

Le service d'assistance n'est pas prévu pour palier à une formation. Il ne s'adresse qu'au personnel formé au PGI CEGID.

Le service d'assistance n'ayant pas pour vocation de pallier un déficit de formation, le Client s'engage à faire participer à des séances de formation en début de contrat et pour les nouvelles versions des progiciels, une personne qualifiée et habilitée à retransmettre correctement la formation. Cette formation est facturable selon le tarif en vigueur au jour de la commande.

Les services sont fournis pendant la période de couverture du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures 30, à l'exception des jours fériés. Le temps de réponse contractuel est de 8 heures à réception du mail du client ou de la base du client.

L'Assistance est assurée en premier lieu par réponse à question écrite sous forme d'E mail ou main courante puis sous forme de rappel du Client en cas de blocage; les appels sont enregistrés par IFRS qui apportent des réponses aux questions concernant le fonctionnement des progiciels. IFRS n'est pas tenue de répondre aux questions relatives au système d'exploitation réseau et aux progiciels bureautiques, ni aux applicatifs complémentaires développés par le Client. Les différents niveaux des services d'assistance téléphonique sont, au choix du Client, précisés aux présentes uniquement aux personnes dûment formées par le distributeur Cegid ou l'éditeur.

Sont exclus du présent contrat :

- La personnalisation, la modification, la création complète de nouveaux états, de documents et d'écrans pour tout travail supérieur à 15 mn au delà de ce temps analyse sur site hors contrat de hot line mais possibilité de prise en charge dans le cadre du contrat « pack performance » de journées prépayées.

Au delà de toute intervention supérieure à 60 mn, nécessité d'intervention sur site hors contrat, ou de reprise de sauvegarde par le client, ou envoi par le client de sa base pour réparation sur CD.

Les appels sont traités suivant leur ordre d'arrivée.

B. Option de téléassistance

Celle-ci est réalisée avec VNC ou PC ANYWHERE. L'intervention est effectuée à distance de IFRS après proposition de sa part acceptée par le Client, soit sur le serveur, soit sur les stations en fonction des possibilités de la configuration matérielle du Client. Cette intervention est réalisée après connexion de son système d'information par le client qui nous transmet son numéro d'IP, et ses codes d'entrée sur le serveur au système de connexion IFRS.

C. Mise à jour des progiciels (MAD)

Ces mises à jour sont des améliorations apportées aux fonctions existantes du progiciel, qui sont décidées par CEGID, et correction éventuelle d'anomalies. CEGID informe le Client de la réalisation des mises à jour des progiciels et de leur documentation par l'envoi d'un « bon de commande nouvelle version ». Il appartient au Client de se faire adresser les mises à jour dont il est informé, ainsi que de les installer. Les frais de logistique (support, expédition...) sont facturés de manière forfaitaire par envoi. Les installations de mise à jour, et d'activation de nouvelles fonctionnalités ne sont pas couvertes par le présent contrat.

CEGID ne fournit les services que pour les deux dernières versions des progiciels, la dernière étant celle mentionnée sur le « bon de commande nouvelles versions » en vigueur à la date de l'appel.

IFRS n'est pas tenue de fournir son assistance en cas d'intervention du Client ou de tout tiers non autorisé par IFRS sur les progiciels ainsi que pour les progiciels IFRS liés à des SGBDR (Système de Gestion de Bases de Données Relationnelles) si le Client n'utilise pas un niveau de version ou de paramétrages préconisés par IFRS. IFRS peut, de plein droit, suspendre l'exécution de ses services, sans formalité préalable, en cas de non-respect par le Client de l'une de ses obligations contractuelles prévues soit dans le présent contrat, soit dans tout autre contrat concernant les progiciels, en particulier les conditions d'utilisation des progiciels, ou concernant les matériels sur lesquels ils sont installés ou tout autre produit ou service lié à ces progiciels ou matériels.

6 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des progiciels et les recommandations faites par CEGID ou son distributeur. Le Client doit informer IFRS par fax ou e-mail confirmé par LRAR de tout changement de matériel, de système d'exploitation et, d'une manière générale, de tout changement apporté à son système d'information. Dans le cas d'une installation EDI, le Client devra informer IFRS de tout changement de mode de fonctionnement ou de configuration du matériel de la part du donneur d'ordre, du constructeur de la station ou du traducteur. IFRS est en droit de demander au Client de renoncer en tout ou partie à ces changements si ceux-ci n'entrent pas ou plus dans le cadre de l'assistance de IFRS. Si le Client refuse de renoncer, IFRS pourra, de plein droit, exclure de l'assistance les progiciels concernés, voire résilier le présent contrat à la date de mise en place desdits changements par LRAR prenant effet rétroactivement à la même date ; toutes les sommes déjà payées à IFRS lui resteront acquises.

Le Client doit procéder à un **double jeu de sauvegarde mensuelle, hebdomadaire et quotidienne** de l'ensemble de son système d'information dont il est le seul responsable. Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information notamment lorsque IFRS intervient en téléassistance. Ces mesures concernent notamment la confidentialité ainsi que la restauration ou la reconstitution des données, programmes ou fichiers perdus ou détériorés, de telles opérations n'étant pas couvertes par le présent contrat. Le Client doit donner à IFRS le libre accès à toutes les informations que IFRS aura jugées nécessaires pour assurer la prestation des services. Il autorise en particulier IFRS à installer et conserver sur le système d'information de celui-ci des programmes de diagnostics.

Le client s'oblige à envoyer une fois par mois un CD gravé de sa base à IFRS.

7 CONDITIONS FINANCIÈRES - PRIX

Les redevances sont dues par site géographique différent, par serveur différent et en fonction du nombre d'utilisateurs par progiciel et par serveur. La redevance facturée correspond au tarif en vigueur au moment de la facturation, IFRS modifie une fois par an sa grille tarifaire lors du début d'un des trimestres civils. Les factures tiennent compte, le cas échéant, de la modification de la grille tarifaire intervenue chez l'éditeur et que le Client peut refuser dans les conditions prévues à l'article « Durée ». Tous les prix sont exprimés HT et sont majorés des taxes, notamment de la TVA, en vigueur. Seuls les prix en Euros sont valables. Les factures sont payables, à réception, annuellement par chèque avec échéance fin d'année civile ou trimestriellement par prélèvement automatique et autorisation de prélèvement jointe au présent contrat. Le coût des communications en dehors de la France métropolitaine est à la charge du Client et fait l'objet d'une facturation complémentaire en fin de mois et payable à réception de facture. Toute somme non payée à l'échéance porte intérêts à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal (3.41 % au 01/02/2005) après mise en demeure infructueuse.

8 RESPONSABILITÉ

Compte tenu de l'état de l'art, IFRS ne garantit pas un fonctionnement ininterrompu des progiciels et ne saurait être responsable de tout préjudice, de quelque nature qu'il soit, résultant de l'utilisation ou du fonctionnement des progiciels. IFRS, qui s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution des services prévus aux présentes, est soumise à une obligation de moyens. Pendant les interventions, le Client reste gardien des matériels, progiciels, données, fichiers, programmes ou bases de données et, en conséquence, IFRS ne pourra pas être déclarée responsable de leur détérioration ou destruction, que celle-ci soit totale ou partielle. Le Client doit prendre toutes les mesures utiles avant et pendant l'exécution des services, ainsi que lors de la reprise de l'exploitation. En aucun cas IFRS n'est responsable des préjudices indirects causés tels que préjudice commercial, perte de Clientèle, de commande, de bénéfice ou d'image de marque ou tout trouble commercial quelconque.

De manière expresse, en cas de condamnation de IFRS, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, les parties conviennent expressément que IFRS ne sera pas tenue à un montant supérieur à une fois et demie le prix de la redevance due pour l'année au cours de laquelle a été commis le fait générateur ayant motivé la condamnation.

9 FORCE MAJEURE

La responsabilité de IFRS ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de force majeure telle que, notamment, le blocage ou la perturbation des moyens de communication ou de télécommunications ou acheminements postaux. Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et tribunaux français, il s'agit de tout événement ne pouvant pas être surmonté malgré une diligence raisonnable. De même, la grève chez IFRS est un cas de force majeure qui suspend la prestation des services. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des présentes. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trois mois, les présentes seront résiliées automatiquement, sauf accord contraire des parties.

10 DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une période initiale de trois années, sauf dispositions contraires du contrat OPTIMUM à compter de la date d'entrée en vigueur mentionnée dans les Conditions Particulières. A la fin de cette période initiale, il se poursuit par TACITE reconduction, pour une période d'une année renouvelable, sauf dénonciation notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins trois mois avant l'échéance. En cas de refus par le Client de l'augmentation de la grille tarifaire, celui-ci sera en droit de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans les 30 jours suivant la date de la facture qui applique la nouvelle grille tarifaire.

Le contrat restera alors en vigueur, aux conditions tarifaires de la facture précédente, jusqu'à la fin du 5^{ème} mois suivant celui durant lequel la facture en cause aura été émise.

Le défaut de paiement d'une échéance de mise à jour rend la licence orpheline et sans support auprès de l'éditeur ou de son intégrateur.

11 RÉSILIATION

En cas de manquement par le Client aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, IFRS pourra faire valoir, de plein droit, la résiliation du contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes. En cas de résiliation du contrat aux torts du Client, celui-ci devra verser à IFRS une somme correspondant à la totalité des redevances qui auraient été dues à IFRS au titre de la période qui aurait couru jusqu'à la fin normale du contrat.

12 LOI-ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

LA LOI FRANÇAISE EST APPLICABLE TANT POUR LES REGLES DE FORME QUE POUR LES REGLES DE FOND. EN CAS DE LITIGE COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTES, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU SUR REQUETE.

Fait en deux exemplaires à _____, le _____

Le PRESTATAIRE
Représenté par Monsieur Marcel NIZON
En qualité de Directeur Commercial
Date

Signature et cachet commercial

Le CLIENT
Représenté par
en qualité de
Date

Signature et cachet commercial

Personnel dûment habilités aux fins du présent contrat