

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est formé, entre SOGEST et le CLIENT cité aux conditions particulières et signataire des présentes conditions générales, par les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les conditions particulières,
- les présentes conditions générales.

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

Le CLIENT reconnaît que l'acceptation du présent contrat a pour conséquence d'écarter l'application de ses conditions générales d'achat, sauf dérogation expresse et écrite de SOGEST.

DEFINITIONS

Dans la suite du présent contrat, chacune des expressions suivantes aura la signification donnée dans sa définition :

« SOGEST » : on entend la société SOGEST SAS immatriculée sous le RCS n° 433 947 025

- , le tampon faisant foi sur les Conditions Particulières et Générales de vente.

- "Configuration" : ensemble des équipements informatiques et logiciels, y compris pour les réseaux, utilisés avec le Progiciel.

- "Destination" : désigne, d'une part, les fonctionnalités du Progiciel prévues dans sa documentation et, d'autre part, les conditions d'exercice du droit d'utilisation accordé par SOGEST.

- "Anomalie" : tout défaut de conception ou de réalisation, indépendamment d'une mauvaise utilisation, se manifestant par des dysfonctionnements reproductibles.

- "Nouveau Produit" : nouveau programme d'ordinateur présentant des fonctionnalités similaires, améliorées ou non, à celle du Progiciel auquel il peut se substituer mais développé dans un autre langage de programmation que celui utilisé pour le Progiciel auquel il peut se substituer et/ou pour fonctionner sur une autre plate-forme technique. Un Nouveau Produit peut avoir le même nom qu'un produit antérieur.

- "Patch" : élément unitaire de correction.

- "Progiciel" : programmes documentés conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction. Dans le cadre du présent contrat, le Progiciel correspond :

• à la version identifiée dans les conditions particulières et qui est celle diffusée par SOGEST au moment de la conclusion des présentes,

• aux Versions Mineures remises par la suite au CLIENT s'il a souscrit un contrat de maintenance.

- "Matériel" : désigne tout équipement informatique identifié aux conditions particulières ou fourni par la suite dans le cadre des présentes.

- "SGBDR" : Système de Gestion de Bases de Données Relationnelles édité par un tiers au présent contrat.

- "Version Mineure" : nouvelle version du Progiciel ou SGBDR présentant des corrections d'erreurs, des améliorations concernant les fonctionnalités existantes et ne présentant pas d'évolutions fonctionnelles et/ou techniques telles qu'elles puissent être qualifiées de "Version Majeure".

- "Version Majeure" : nouvelle version du Progiciel présentant des améliorations ou des nouvelles fonctions d'une ampleur telle qu'elles modifient fondamentalement la version précédente, notamment des fonctions nouvelles

couvrant des besoins qui n'étaient pas du tout couverts par la version antérieure.

Pour le SGBDR, l'éditeur signale une version majeure par la modification du premier chiffre du numéro de version.

ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par la dernière des deux parties.

En cas de vente de Progiciels, le droit d'utiliser les Progiciels est accordé par SOGEST au CLIENT pour toute la durée de protection des droits d'auteur sur les Progiciels, sous réserve de l'application éventuelle de l'article "Résiliation".

CONDITIONS FINANCIERES et CONDITIONS DE REGLEMENT

La redevance due par le CLIENT en contrepartie du droit d'utiliser le Progiciel objet du présent contrat et, le cas échéant, le prix de vente du Matériel, des Prestations, des Maintenances et assistance sont indiqués dans les conditions particulières.

Les Progiciels, Matériels, Prestations Maintenances et assistance sont facturés par SOGEST. Le règlement de ces factures, pour être libératoire, doit être effectué directement à SOGEST. Sauf mention spécifique sur les Conditions Particulières ou sur les Bulletins d'Inscription aux formations, les conditions de règlement du solde des factures (hors acomptes) sont de 30 jours fin de mois date de facturation.

RETARD DE PAIEMENT

En cas de non-paiement d'une facture par le CLIENT à l'échéance contractuelle et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception adressée par SOGEST au CLIENT notifiant ledit non-paiement, restée infructueuse dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception, SOGEST dispose du droit de suspendre l'exécution de ses prestations et/ou de livraison telles que prévues dans le présent contrat jusqu'au règlement par le client de la facture en cause. Les parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait de SOGEST, ni ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le CLIENT.

Par ailleurs, constitue un paiement au sens du présent article, non pas la simple remise d'un effet de commerce ou d'un chèque, mais leur règlement à l'échéance convenue, sous réserve de leur bon encaissement.

En cas de non-paiement à l'échéance, une pénalité égale à une fois et demie le taux de l'intérêt légal sera appliquée et les autres échéances deviendront exigibles,

même si elles ont donné lieu à l'émission de traites.

De convention expresse et en application de l'article 33 de la loi du 25 janvier 1985 modifié par la loi du 10 juin 1994, en cas de mise en redressement ou de liquidation judiciaire du CLIENT, le montant non encore réglé des factures qu'il aurait pu émettre au titre de prestations effectuées au profit de SOGEST (coopération commerciale, etc.) se compensera de plein droit avec les sommes qu'il restera devoir à SOGEST.

RESPONSABILITE

SOGEST exécute les obligations contractuelles à sa charge avec tout le soin possible en usage dans sa profession. SOGEST est responsable de tout dommage causé par sa faute établie par le CLIENT.

En aucun cas SOGEST n'est responsable ni du fait de tiers, ni des préjudices indirects qui ne résulteraient pas de sa faute.

Le CLIENT devant effectuer des sauvegardes quotidiennes, et avant toute intervention, de ses données et de ses fichiers. SOGEST n'est en aucun cas responsable des conséquences de la perte, altération ou destruction des dites données et/ou fichiers en cas de manquement du CLIENT au respect des procédures de sauvegarde.

FORCE MAJEURE

La responsabilité des parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une ou l'autre d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trois mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre Les parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, la mauvaise qualité du courant électrique, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les intempéries, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties à une obligation essentielle prévue au présent contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra faire valoir la résiliation du contrat sans préjudice de tout dommage et intérêt auquel elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

Lorsque le manquement correspond à une violation des conditions d'utilisation du Progiciel, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai de trente jours visé ci-dessus. Lorsque le manquement correspond à un retard de paiement, la résiliation prend effet de plein droit au terme du délai fixé par une deuxième lettre recommandée avec accusé de réception notifiant la décision de SOGEST de rompre le contrat.

Il est expressément convenu que la rupture des relations contractuelles entraîne de plein droit celle de toutes les autres relations contractuelles liées au Progiciel ou au Matériel objet du contrat rompu, telles que assistance et maintenance ou installation et formation.

CONFIDENTIALITE / REFERENCE COMMERCIALE

SOGEST se réserve la possibilité de faire figurer le nom du CLIENT sur une liste de références, sauf précision contraire du CLIENT dans les conditions particulières. Les parties s'engagent à tenir strictement confidentielles les informations dont elles prennent connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat et qui ne sont pas du domaine public.

RGPD

Les informations recueillies sur le CLIENT font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise SOGEST et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces travaux. Elles seront détruites sous 48 heures. Le responsable du traitement des données est l'entreprise SOGEST au 29 Rue Youri Gagarine – Centre d'Affaires Hélios – 97419 La Possession email : rb@sogest.re. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à SOGEST par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire sous réserve que SOGEST s'assure de et garantisse la protection de ces informations dont il demeure responsable. SOGEST relève et garantit le CLIENT de toute condamnation qui résulterait d'une violation des droits attachées à des données personnelles qu'il aurait récupérées à l'occasion de prestations ou via le Progiciel. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email mentionnée ci-dessus, en joignant un justificatif de son identité valide. En cas de réclamation, le client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

FIT AND PROPER (QUALIFICATION DES EXECUTANTS)

SOGEST garantit au CLIENT que les personnes qui exécuteront les activités déléguées disposent des compétences et des formations nécessaires à l'exercice de cette activité.

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Les Parties déclarent respecter scrupuleusement les dispositions de lutte contre la corruption applicables aux secteurs public et privé.

À ce titre les Parties, leurs salariés, préposés et mandataires sociaux, s'interdisent de proposer ou recevoir sans droit, directement ou indirectement, des offres, promesses, dons, présents, avantages quelconques, pour elles ou autrui, aux fins d'accomplir ou s'abstenir d'accomplir ou faciliter un acte en violation de leurs obligations légales, et/ou professionnelles et/ou issues du présent contrat.

LUTTE CONTRE LE TRAVAIL ILLEGAL ET LE TRAVAIL CLANDESTIN

SOGEST demeure responsable de la supervision et du contrôle de son personnel sur lequel il a seul autorité hiérarchique et disciplinaire.

SOGEST détermine seul quel personnel sera affecté à l'exécution des tâches déléguées et décide seul de remplacer ou réaffecter ledit personnel pendant le cours de la présente Convention. Les employés de SOGEST (ou de ses sous-traitants) affectés à l'exécution des tâches déléguées seront et demeureront des employés de SOGEST (ou de ses sous-traitants) et SOGEST (ou ses sous-traitants) sera seul responsable du paiement de leur rémunération et devra seul

s'acquitter des éventuels autres avantages de ses employés, qu'il s'agisse de compléments de salaire, des cotisations de la protection maladie et les avantages sociaux (accident et cotisations sociales) et toutes autres taxes et contributions qu'un employeur doit acquitter.

Respect de la réglementation et de la législation :

SOGEST atteste s'être acquitté de toutes les obligations qui lui incombent au regard de la réglementation du travail applicable dans le pays de réalisation des tâches déléguées et notamment, pour les tâches exécutées en France, les dispositions du Code du travail figurant aux articles :

- L 8221-1 et suivants relatifs à la lutte contre le travail illégal,
- L 3241-1 et suivants concernant le paiement des salaires,
- L 1221-10 et suivants relatifs aux obligations de l'employeur,
- L 8231-1 et suivants traitant du marchandage,
- L.8251-1, L.8252-1 et suivants relatifs aux travailleurs étrangers.

À ce titre, SOGEST certifie qu'au jour de la signature de la présente Convention :

- Il a procédé aux déclarations exigées par les organismes de protection sociale,
- Il a établi des bulletins de paie pour ses salariés,
- Il tient un livre de paie et un registre du personnel,
- Il n'emploie pas de salariés étrangers sans titre les autorisant à exercer une activité salariée en France,
- Il n'est pas en état de redressement ou de liquidation judiciaire et ses dirigeants ne sont pas frappés de faillite personnelle ou de toute procédure équivalente.

SOGEST s'oblige à remettre au CLIENT à sa demande, à la signature du présent accord puis lorsque le CLIENT en fera la demande durant l'exécution de la présente convention suivant les modalités précisées par le CLIENT, les documents suivants :

- L'attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L. 243-15 du code de la Sécurité Sociale, datant de moins de six mois,
- Un extrait K-bis
- La liste des salariés étrangers soumis à autorisation de travail comportant les informations prévues à l'article D8254-2 du code du travail (précisant pour chaque salarié ses nom, date d'embauche, nationalité ainsi que le type et le numéro de l'autorisation de travail)
- Ainsi que tout autre document que le CLIENT serait contraint de solliciter conformément à la réglementation.

Il est expressément rappelé que SOGEST conserve seul son autorité sur l'ensemble de son personnel et ses préposés et que la présente Convention ne saurait générer aucun transfert de lien de subordination du personnel de SOGEST vers le CLIENT.

SOGEST s'engage expressément à garantir le CLIENT de toute condamnation, que le CLIENT pourrait être amené à payer à l'égard des salariés de SOGEST affectés à l'exécution des tâches déléguées et qui serait la conséquence d'un refus du CLIENT d'appliquer les dispositions de l'article L 1224-1 du Code du Travail.

En outre, et dès lors que SOGEST facture plus de cinq mille (5000€) par an de prestation au CLIENT, il s'engage à transmettre au CLIENT dans un délai d'un (1) mois à compter de la signature des présentes et tous les six (6) mois ensuite une attestation de vigilance conformément aux dispositions des articles L8222-1 et suivants du Code du travail.

CESSION DU CONTRAT

Le présent contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet par une partie d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux sauf accord préalable écrit de l'autre Partie.

INTEGRALITE

La présente convention exprime l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties, ne pourra s'intégrer au présent contrat à l'exception des commandes complémentaires du CLIENT acceptées par SOGEST et des conditions particulières.

Sauf exception stipulée de manière particulière, le contrat ne peut être modifié que par un avenant dûment signé par les personnes autorisées ou mandatées par le CLIENT et SOGEST.

TITRES

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

TOLERANCE

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations du présent contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

SINCERITE

Les parties déclarent sincères les présents engagements.

A ce titre elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'ils avaient été communiqués auraient modifié le consentement de l'autre partie.

LOI

Le présent contrat est régi par la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

ATTRIBUTION DE COMPETENCE

EN CAS DE LITIGE ET APRES TENTATIVE DE PROCEDURE AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE SAINT-DENIS NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEUR OU APPEL EN GARANTIE, Y COMPRIS POUR LES PROCEDURES SUR REQUETE OU D'URGENCE.

DOMICILIATION

Les parties élisent domicile au lieu de leur siège social à la date de l'acte qui leur sera adressé ou notifié.

NOTIFICATION

Toutes les notifications, pour être valides, devront avoir été effectuées à l'adresse de domiciliation par lettre recommandée avec accusé de réception.

CONTRAT DE LICENCE D'UTILISATION DE PROGICIEL

PREAMBULE

Le CLIENT, après avoir pris connaissance des potentialités, de la finalité, des fonctionnalités, du caractère standard et du mode opératoire du Progiciel identifié dans les conditions particulières et après avoir apprécié l'opportunité de recourir à son utilisation eu égard à ses besoins propres, a décidé de bénéficier d'un droit d'utilisation pour ce Progiciel.

Le CLIENT reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations et conseils permettant de prendre la mesure de la proposition de la société SOGEST et s'est assuré de la conformité du Progiciel à ses besoins.

Après une phase de négociation, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SOGEST :

- accorde au CLIENT, qui l'accepte, le droit personnel, non cessible, non transmissible et non exclusif d'utiliser le Progiciel,
- fournit les Matériels, le cas échéant.

INFORMATION DU CLIENT

Il appartient au CLIENT de s'assurer :

- de l'adéquation du Progiciel et, le cas échéant, du Matériel à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies pendant la démarche commerciale ;
- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'utilisation du Progiciel et du Matériel ;
- que ses structures propres, notamment son personnel, sont susceptibles d'accueillir avec toute l'efficacité requise le Progiciel et le Matériel.

En tout état de cause, l'installation du Progiciel et du Matériel par le CLIENT s'effectue sous ses seuls contrôles, direction et responsabilité, sauf conclusion d'un contrat de prestation spécifique avec SOGEST.

Il appartient au CLIENT de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide du Progiciel et du Matériel et le cas échéant à l'aide de la méthodologie d'implémentation préconisée dans la documentation.

LIVRAISON / INSTALLATION

Le Progiciel est livré par voie postale ou informatique en "code objet" sur un support lisible et exécutable, accompagné d'une documentation d'aide à l'utilisation en ligne ou, à défaut, fournie en un exemplaire en français et contenant les caractéristiques, les fonctionnalités, les consignes de sécurité, la procédure d'installation du Progiciel.

A la livraison, le CLIENT doit vérifier le bon état, la conformité à la commande et les quantités. Il lui appartient de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues par les articles L 133-3 et suivants du Code de commerce.

L'installation du Progiciel et du Matériel est effectuée par le CLIENT à ses risques et périls, à moins qu'il ne choisisse de conclure le contrat d'installation et de formation proposé par SOGEST.

Le Client a l'entière responsabilité de la mise en conformité de sa configuration aux spécificités du Progiciel ainsi que de l'agencement et de l'environnement de ses locaux destinés à recevoir le Progiciel et le Matériel.

Les équipements et les applications non fournis par SOGEST, ainsi que les réseaux, sont installés et administrés par le CLIENT. Il en est de même pour le Système de Gestion de Base de Données Relationnelle (SGBDR) sauf conclusion avec SOGEST d'un contrat spécifique.

DROIT D'UTILISATION

Le Progiciel et le Matériel doivent être utilisés conformément aux stipulations du présent contrat, ainsi qu'aux prescriptions et consignes de sécurité d'utilisation de bon fonctionnement contenus dans la documentation remise au CLIENT.

Le Progiciel doit être utilisé :

- conformément à sa Destination ;
- avec soin, notamment en ce qui concerne le support du Progiciel ;
- pour les seuls besoins propres du CLIENT ;
- sur la Configuration indiquée dans la documentation et localisée sur le site indiqué dans les conditions particulières ;
- dans la limite du nombre de postes utilisateurs prévus dans les conditions particulières.

Le CLIENT notifiera à SOGEST, par lettre recommandée avec accusé de réception, son intention de modifier le site ou le nombre de postes utilisateurs. Le changement ne

pourra intervenir qu'après autorisation écrite de SOGEST.

Le CLIENT reconnaît avoir été mis en garde par SOGEST sur le fait que l'utilisation du Progiciel ne pourra être normale que s'il est installé sur la Configuration matérielle et logicielle dont la description lui a préalablement été communiquée par SOGEST.

Toute utilisation non expressément autorisée par SOGEST au titre des présentes est illicite conformément à l'article L.122-6 du Code de la propriété intellectuelle. Ainsi, il est notamment interdit au CLIENT de procéder à :

- toute reproduction par quelque moyen que ce soit du Progiciel et de la documentation à l'exception d'une copie de sauvegarde pour des motifs de sécurité, utilisable uniquement en cas de défaillance de l'exemplaire installé sur la Configuration ;

- toute représentation, diffusion ou commercialisation du Progiciel, que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;

- toute forme d'utilisation du Progiciel de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un progiciel similaire équivalent ou de substitution ;

- toute mise à disposition directe ou indirecte du Progiciel au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession ou prêt, même à titre gratuit, ou de le confier à un prestataire quelconque dans le cadre d'une externalisation de ses systèmes d'information sauf en cas d'accord préalable écrit de SOGEST.

- l'adaptation, la modification, la transformation, l'arrangement du Progiciel pour quelque raison que ce soit, notamment en vue de la création d'un progiciel et/ou d'un logiciel dérivé ou entièrement nouveau ;

- toute transcription, directe ou indirecte, ou traduction dans d'autres langages du Progiciel, ainsi que sa modification même partielle en vue, notamment d'une utilisation sur tout autre matériel que celui convenu ;

- toute utilisation pour un traitement non autorisé par SOGEST.

En raison du niveau technologique du Progiciel, SOGEST et l'EDITEUR se réservent le droit de correction.

CONDITIONS FINANCIERES

La redevance due par le CLIENT en contrepartie du droit d'utiliser le Progiciel objet du présent contrat et, le cas échéant, le prix de vente du Matériel sont indiqués dans les conditions particulières.

DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

La licence d'utilisation accordée par les éditeurs des Progiciels par le présent contrat n'entraîne pas transfert de propriété intellectuelle au bénéfice du CLIENT.

En conséquence, le CLIENT s'interdit tout agissement, tout acte, pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits d'auteur sur le Progiciel qui est notamment protégé par le Code de la propriété intellectuelle.

RESERVE DE PROPRIETE

LES MATERIELS VENDUS PAR SOGEST DEMEURENT SA PROPRIETE JUSQU'AU COMPLET ENCAISSEMENT DE LEUR PRIX, FRAIS ET TAXES COMPRIS.

EN CAS DE NON PAIEMENT A LEUR ECHEANCE DES FACTURES AFFERENTES AUX MATERIELS EN CAUSE, LA SOCIETE SOGEST POURRA REVENDIQUER LES MATERIELS ET LES REPREDRE, EN TOUT OU PARTIE, EN APPLICATION DE LA LEGISLATION EN VIGUEUR.

EN CONSEQUENCE, LE CLIENT GARANTIT A SOGEST LA DISPONIBILITE TOTALE DES MATERIELS

AUSSI LONGTEMPS QU'ILS RESTENT LA PROPRIETE DE SOGEST.

CONTRAT D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE ET DE MAINTENANCE

OBJET

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles SOGEST fournit une prestation d'assistance téléphonique et de maintenance au CLIENT pour le Progiciel, dans sa version standard, et le matériel identifiés dans les conditions particulières.

ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par la dernière des deux parties et se termine à la date d'anniversaire. La première redevance due par le CLIENT est calculée à compter de la date d'installation du Progiciel conformément aux conditions particulières de vente.

Le présent contrat est ensuite renouvelé par tacite reconduction à la date d'anniversaire. Toutefois, chaque partie peut renoncer à ce droit et y mettre fin sans indemnité, sous réserve d'avoir prévenu l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception présentée pour la première fois au moins trois mois avant le terme. SOGEST s'engage à fournir les prestations d'assistance téléphonique et de maintenance à compter de la date de livraison du Progiciel et, le cas échéant, du matériel.

ASSISTANCE TELEPHONIQUE

ETENDUE DE LA PRESTATION

Le CLIENT bénéficie d'un service d'assistance téléphonique concernant l'utilisation du Progiciel et du matériel livrés au CLIENT pendant les heures de bureau à La Réunion : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h à 17h30.

L'assistance consiste à fournir des réponses téléphoniques aux Anomalies rencontrées lors de l'utilisation du Progiciel et du matériel et reproductibles.

PERIMETRE DE LA PRESTATION

Les prestations d'assistance s'appliquent exclusivement aux versions des Progiciels maintenues par l'éditeur et disponible au public.

Les prestations d'assistance ne couvrent pas les problèmes liés aux matériels et logiciels non fournis par SOGEST, aux réseaux et aux SGBDR du CLIENT. Cette assistance téléphonique ne se substitue ni à la formation ni à la prestation d'installation fournie par SOGEST.

Les interventions sur site préconisées par SOGEST ne sont pas comprises dans la redevance due au titre du présent contrat. En conséquence, tout déplacement (temps passé et frais de déplacement) effectué afin de régler la difficulté fera l'objet d'une facturation selon le tarif en vigueur au jour de la prestation, après devis ou bulletin d'inscription préalablement accepté par le CLIENT.

Les frais d'expédition et/ou de transport (de supports, manuels...) par voie expresse (Chronopost, taxi, coursier, DHL, etc...) ne sont pas compris dans le cadre du présent contrat.

Toute demandes ne relevant pas d'une anomalie logiciel faisant objet d'une intervention par prise en main à distance ne sont pas compris dans le cadre du présent contrat.

LIMITES TECHNIQUES DE L'ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Sont exclues de la prestation d'assistance téléphonique, toutes interventions de SOGEST ayant pour origine :

- une utilisation du matériel et/ou du Progiciel non conforme à leur documentation, à leurs consignes d'utilisation ou à leur destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (négligence, erreur de manipulation, accident, par exemple) ;
- un incendie, un dégât des eaux, un dysfonctionnement des réseaux d'électricité, la foudre, des intempéries ou tout autre événement de cette nature ;
- un problème de compatibilité entre le matériel fourni par SOGEST et tout autre matériel ou la défaillance de ce dernier ;
- un problème de compatibilité entre le Progiciel et son environnement logiciel (système d'exploitation, système réseau, autres progiciels tels que applicatifs ou SGBDR) ;
- une installation ou un déménagement sans avoir respecté les spécifications du guide d'installation ou les préconisations du constructeur, d'un éditeur tiers, de l'éditeur du progiciel ou de SOGEST ;
- une intervention ou une modification du matériel ou du Progiciel non conforme à la documentation et/ou non autorisée ;
- d'une façon générale, le non respect par le CLIENT de ses obligations au titre du présent contrat, et de tout autre contrat conclu avec SOGEST.

MAINTENANCE DU PROGICIEL

MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective concerne exclusivement le Progiciel disponible auprès du public et maintenu par l'éditeur.

SOGEST garantit que l'EDITEUR prendra à sa charge la correction des éventuelles Anomalies identifiées par le CLIENT et reproductibles. SOGEST pourra également communiquer une solution de contournement aux éventuelles Anomalies identifiées par le CLIENT. L'Anomalie doit être signalée à SOGEST avec une précision suffisante pour que SOGEST puisse intervenir auprès de l'EDITEUR. Il appartiendra au CLIENT de se reporter au manuel d'utilisation du Progiciel avant chaque demande d'intervention et de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré. La correction s'effectue par la fourniture d'une Version Mineure ou d'un Patch.

MAINTENANCE EVOLUTIVE Etendue de la prestation

La maintenance évolutive s'effectue par la fourniture gratuite de Versions Mineures comprenant des améliorations et la proposition de la fourniture des Versions Majeures dans de nouvelles conditions.

La fréquence des Versions Mineures est habituellement annuelle, sans que ce rythme ne constitue une obligation.

Maintenance évolutive relative aux produits tiers (SGBDR) :

SOGEST n'assure pas la maintenance des SGBDR, hormis dans les cas où cette prestation est explicitement prévue dans les conditions particulières ou un avenant au présent contrat.

Seuls les SGBDR dans leurs versions certifiées par SOGEST peuvent être utilisés avec le Progiciel.

Maintenance évolutive relative aux autres produits :

SOGEST n'assure pas la maintenance des autres logiciels et progiciels fournis par des tiers tels que les outils bureautiques nécessaires au fonctionnement du Progiciel. Le CLIENT fait son affaire de l'acquisition des produits compatibles avec la dernière Version Mineure ou Majeure diffusée par l'EDITEUR. Seuls les logiciels et progiciels dans leurs versions certifiées par l'EDITEUR peuvent être utilisés avec le Progiciel.

Acquisition des Versions Majeures :

La fourniture des Versions Majeures ou des Nouveaux Produits en remplacement du Progiciel sera proposée au CLIENT moyennant une modification des conditions d'utilisation faisant l'objet d'un avenant à la licence d'utilisation du Progiciel conclue initialement pour le Progiciel substitué.

Le CLIENT n'a pas l'obligation d'acquiescer les Versions Majeures ni les Nouveaux Produits.

Néanmoins, le CLIENT est informé par SOGEST et accepte expressément le fait qu'à compter de la mise à disposition auprès du public d'un Nouveau Produit ou d'une Version Majeure, la version précédente utilisée par le CLIENT ne sera maintenue par l'EDITEUR et par SOGEST que pendant une durée de 18 mois.

Limites techniques à la maintenance :

SOGEST ne garantit à aucun moment la compatibilité ascendante du Progiciel, des Versions Mineures, des Versions Majeures et des Nouveaux Produits avec les nouvelles versions de logiciels ou progiciels édités par des tiers et notamment avec les SGBDR, les systèmes d'exploitation ou les outils bureautiques avec lesquels il était compatible à la date d'acquisition.

SOGEST ne garantit à aucun moment la compatibilité descendante des Versions Mineures, des Versions Majeures ou des Nouveaux Produits avec les versions de logiciels ou progiciels édités par des tiers avec lesquelles les versions antérieures du Progiciel étaient compatibles.

Les prestations effectuées par SOGEST ou l'EDITEUR au titre de la maintenance du Progiciel ne comprennent pas la correction des anomalies qui ne peuvent pas être reproduites sur la dernière Version Mineure diffusée.

Les anomalies provenant de l'un quelconque des événements suivants ne sont pas prises en charge dans le cadre du présent contrat :

- tout événement impliquant une exclusion de l'assistance téléphonique, tel que défini au paragraphe « Limite techniques de l'assistance téléphonique » ;
- défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, réseaux...);
- évolution technologique externe ou changement par le CLIENT d'un matériel informatique.

Les prestations de formation, de récupération ou la reconstitution de fichiers, de données, de programmes perdus ou altérés, de réinstallation ou de migration des données et/ou de fichiers, de modification du Progiciel ou de réalisation de développements spécifiques ne font pas partie des prestations régies par le présent contrat.

COLLABORATION

Afin de permettre une prestation de services optimale, le CLIENT s'engage notamment :

- à se reporter à la documentation du Progiciel et du matériel avant chaque demande d'intervention ;
- à installer chaque Version Mineure dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de sa disponibilité auprès du public ;
- à mettre à disposition de SOGEST toute information nécessaire demandée par SOGEST pour la compréhension et la résolution des problèmes rencontrés
- à effectuer des sauvegardes quotidiennes, et avant toute intervention, de ses données et de ses fichiers, afin de disposer à tout moment d'une sauvegarde récente de ses données ;
- à donner à SOGEST le nom d'au moins un interlocuteur en charge des problèmes de maintenance et de garantie et à ce qu'une personne compétente soit disponible pendant toute l'intervention de SOGEST ;
- à faciliter l'accès du personnel de SOGEST à toutes ses installations si cela était nécessaire et à assurer au personnel de SOGEST un libre accès aux locaux ainsi qu'à lui indiquer un correspondant adéquat.

REVALORISATION DES CONDITIONS FINANCIERES

Les prix et conditions de paiement relatifs aux prestations de maintenance et d'assistance téléphonique figurent dans les conditions particulières. Le prix de chaque prestation est soumis à indexation au 1er janvier de chaque année, en fonction de la variation de l'indice SYNTEC.

Le prix au 1er janvier est alors calculé par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times \text{SYNTEC } T / \text{SYNTEC } T_0$$

dans laquelle :

P = nouveau prix

P₀ = prix indexé précédent

SYNTEC T = valeur de l'indice au mois de juillet précédant la révision

SYNTEC T₀ = valeur de l'indice au mois de juillet de l'année n-1 précédant la révision

Dans le cas où l'éditeur du logiciel revaloriserait les prix de la maintenance des logiciels, l'augmentation tarifaire serait répercutée sur le tarif du renouvellement de maintenance du client final à la date d'anniversaire.

CONTRAT DE PRESTATIONS (FORMATION, INSTALLATION, CONSEIL)

PREAMBULE

SOGEST a fourni au CLIENT un ou plusieurs progiciels.

Après avoir défini ses besoins en fonction de sa structure, de son organisation et de la connaissance de son personnel, le CLIENT a demandé à SOGEST de lui fournir des prestations complémentaires.

Après une phase de négociation, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles SOGEST fournit les prestations identifiées dans les conditions particulières.

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par la dernière des deux parties.

Le CLIENT et SOGEST s'engagent à effectuer les sessions de formation dans un délai de 90 jours calendaires suivant l'entrée en vigueur du présent contrat.

Passé ce délai, SOGEST pourra notifier cette situation au CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception. Si, dans les 30 jours suivant l'expédition de cette lettre, le CLIENT n'a pas convenu avec SOGEST une date d'exécution pour la session de formation.

Le CLIENT s'engage à payer cette facture conformément aux conditions financières exposées dans les conditions particulières.

ORGANISATION DE LA FORMATION

La réservation des journées de formation s'effectue par le CLIENT qui envoie à SOGEST, 15 jours avant la date prévue pour la session, un bulletin d'inscription dûment complété et signé.

Toute annulation d'une journée de formation moins de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue pour la session, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 50 %. Toute annulation d'une journée de formation moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue pour la session, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100%. Les annulations doivent être faites par courrier, télécopie ou Email. La date à prendre en considération pour déterminer la période de cinq (5) ou dix (10) jours correspond à la date d'arrivée chez SOGEST de la télécopie, du courrier ou de l'Email.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION

SOGEST est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

Les formations sont assurées avec les cours standards que SOGEST a l'habitude de réaliser et qu'il propose régulièrement à l'ensemble de sa clientèle.

Le CLIENT déclare avoir été parfaitement informé par SOGEST des méthodes, outils pédagogiques et présentations mises en œuvre par SOGEST.

La formation est assurée dans les locaux du CLIENT et avec les moyens logistiques qu'il fournit, sauf accord contraire entre les parties dans les conditions particulières ou le bulletin d'inscription. La prestation de formation comporte un contrôle de connaissance librement défini par SOGEST.

Une feuille de présence doit être signée par chacun des participants.

INSTALLATION DU PROGICIEL

Si le CLIENT choisit que la prestation d'installation du progiciel soit effectuée par SOGEST, SOGEST requiert la présence d'un interlocuteur technique du CLIENT lors de ladite prestation d'installation.

Un procès-verbal d'installation précisant la configuration sur laquelle le progiciel est installé est signé par le CLIENT et SOGEST à la fin de la prestation d'installation.

Toute modification de la configuration indiquée sur le procès-verbal d'installation doit être acceptée par SOGEST pour que le CLIENT puisse continuer à bénéficier des prestations de maintenance dans le cadre des redevances payées au titre du contrat de maintenance, si le CLIENT en a conclu un avec SOGEST.

Si, dans le cadre d'une session de formation, la société SOGEST constate une absence ou une mauvaise installation du progiciel ou du matériel fourni par elle du fait

ENTREE EN VIGUEUR – CALENDRIER

du CLIENT ou d'un tiers choisi par le CLIENT, la formation pourra être annulée par SOGEST.

SOGEST sera en droit de facturer tout ou partie du prix de la prestation annulée à titre de dommages et intérêts ou de faire réaliser, préalablement à la poursuite de la formation, l'installation conforme aux frais du CLIENT sous réserve de son accord.

Le site doit être opérationnel et l'ensemble de la configuration doit être disponible et en parfait état de marche. A défaut, SOGEST facturera le temps passé à constater les défauts de préparation ainsi que les frais de déplacement.

Le CLIENT est seul responsable des opérations de migration de ses données et/ou fichiers, sauf si les parties conviennent de faire réaliser cette opération par SOGEST qui la facturera au tarif en vigueur.

Toute autre prestation que celle prévue dans les conditions particulières, et réalisée par SOGEST à la suite d'une demande du CLIENT exprimée le jour de l'intervention, fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur, tant pour les frais de déplacement que pour le temps passé. Il en est ainsi pour la reconstitution de fichiers, de données ou de programmes altérés ou perdus, quelle qu'en soit la cause.

COLLABORATION

Le CLIENT s'engage à mettre à la disposition de SOGEST toutes les informations et tous les documents nécessaires à la formation. Le CLIENT s'engage à envoyer en formation des personnes motivées et ayant un niveau de compétence suffisant.

Pour la qualité de la formation, le CLIENT s'engage à ne pas dépasser le nombre de personnes convenu. Si, malgré tout, SOGEST accepte un dépassement, un prix supplémentaire sera acquitté sans que cela engage la

responsabilité de SOGEST si la formation se révèle moins performante qu'elle l'aurait été en respectant le nombre initialement prévu.

Le CLIENT doit mettre à la disposition de SOGEST toutes les informations relatives au site d'installation et à la configuration sur laquelle le progiciel doit être installé.

D'une manière générale, le CLIENT s'engage à assurer au personnel de SOGEST, en présence d'un membre de son personnel, le libre accès aux locaux où le progiciel doit être installé et à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'exécution de la prestation. Le présent article est substantiel pour SOGEST.

CONDITIONS FINANCIERES

Le prix et les conditions de paiement relatifs aux prestations figurent dans les conditions particulières.

Toute personne supplémentaire non prévue sur le bulletin d'inscription entraîne une majoration de 75 euros HT par jour.

Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du CLIENT et sont facturés sous forme forfaitaire en fonction du tarif SOGEST figurant aux conditions particulières du contrat de prestations de formation, d'installation et de conseil. Sont également mis à la charge du client, tous les frais liés aux prestations de formation tel que les frais d'envoi et de reproduction des supports de cours.

DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

SOGEST cède au CLIENT le droit de reproduire les documents remis dans le cadre de la formation en autant d'exemplaires qu'il le désire à condition que ce soit pour ses besoins propres et uniquement pour les personnes travaillant dans le domaine qui a fait l'objet de la formation.

Les signataires du présent contrat sont réputés compétents pour représenter les parties.

Fait en double exemplaires,

A La Possession, le :

Signature, précédée de la mention «lu et approuvé, bon pour accord »

SOGEST

LE CLIENT

Nom du signataire :
Qualité du signataire :

Nom du signataire :
Qualité du signataire :

CACHET DE LA SOCIÉTÉ OBLIGATOIRE