

**CONDITIONS PARTICULIERES DE LICENCE
ON PREMISE ET DE MAINTENANCE****1. Conditions de licence****1.1 Objet**

Les présentes ont pour objet de déterminer l'étendue des droits d'Utilisation concédés par le Prestataire au Client sur le ou les Progiciel(s) désigné(s) dans la Proposition commerciale ainsi que de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournira au Client les prestations de Maintenance pour le ou les dit(s) Progiciel(s).

La Maintenance comprend :

- Assistance téléphonique ;
- Correction des Anomalies du ou des Progiciel(s) ;
- Maintenance évolutive du ou des Progiciel(s) ;
- Le cas échéant, Maintenance des Développements Spécifiques.

1.2.Date d'entrée en vigueur et durée

La licence prend effet à la date de mise à disposition du ou des Progiciel(s) au Client. Cette Licence est consentie pour la période légale de protection des logiciels. Dès lors que la licence arrive à échéance, le droit de concession et d'utilisation prendra automatiquement fin, les effets d'une telle cessation de la licence étant précisés aux Conditions générales (article 12).

La Maintenance du Progiciel prend effet à la date de mise à disposition du Progiciel auquel elle se rapporte .La facturation de la redevance se fera annuellement

La Maintenance des Développements Spécifiques éventuels prend effet à la date indiquée dans la Proposition commerciale qui acte de la commande de tels Développements.

La Maintenance du Progiciel standard et/ou des Développements Spécifiques est conclue pour une période d'un an renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives d'une année.

1.3 Etendue de la licence cédée

En contrepartie du paiement des redevances prévues à la Proposition commerciale, le Prestataire concède au Client, qui l'accepte, une licence personnelle, non-exclusive et incessible d'utilisation du ou des Progiciel(s) et de la Documentation correspondante, dans les conditions visées ci-dessous.

Ce droit d'utilisation est strictement limité au droit de représentation et de reproduction dans la limite du présent article, à l'exception de tout droit de modification, d'adaptation, d'arrangement, de traduction.

Cette licence est consentie pour les seules opérations informatiques internes du Client et est limitée :

- au nombre d'Utilisateurs, de postes de travail, ou de toute autre mesure de décompte décrite, le cas échéant, dans la Proposition commerciale ;

- à une utilisation sur le Matériel Agréé et sur le site précisé dans la Proposition commerciale.

Chaque copie de sauvegarde sera soumise aux dispositions des présentes conditions particulières et tous les titres, marques, mentions de droit d'auteur et autres légendes concernant tous les droits pouvant exister sur les Progiciels y seront reproduits dans leur intégralité.

Le Client s'interdit d'utiliser le(s) Progiciel(s) et/ou la Documentation en temps partagé, soit pour contourner les limites des droits d'utilisation qui lui sont concédés, soit pour donner accès au Progiciel à des tiers, de façon rémunérée ou non, soit pour une utilisation non expressément autorisée au titre des présentes conditions particulières. Pour les éventuels Logiciels Tiers fournis par le Prestataire, les conditions de licence de l'éditeur tiers accompagneront la remise au Client. A défaut de communication au Client des conditions de licence de l'éditeur tiers, le Client s'engage à utiliser les Logiciels Tiers conformément aux dispositions des présentes, et en particulier, celles relatives aux conditions d'utilisation de la licence.

Si ces conditions de licence étaient plus restrictives que celles visées au présent Contrat, le Client reconnaît qu'elles prévaudront et feront foi entre les Parties.

Le Client s'engage à ne pas procéder à la décompilation, la traduction, ou l'adaptation du ou des Progiciel(s) concerné(s) en dehors des cas prévus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Il est précisé que le Client est autorisé à interfacer le(s) Progiciel(s) avec d'autres instructions et/ou logiciels distincts aux fins d'interopérabilité pour ses besoins propres, dans les conditions du Code de la Propriété Intellectuelle.

A cet effet, le Client pourra, conformément à l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, demander au Prestataire les compléments et informations indispensables permettant une telle interopérabilité. Dans le cas où la remise des informations impliquerait une intervention du Client, le Prestataire fournira un devis et une Proposition commerciale qui seront soumises aux conditions particulières de Services. Le Client reste seul responsable de tous les dommages apportés au(x) Progiciel(s) lors de ces opérations.

1.4. Changement temporaire de machines

En cas d'indisponibilité du Matériel Agréé (*panne, maintenance, etc.*) dûment justifiée, le Client pourra utiliser provisoirement le(s) Progiciel(s) sur un autre matériel approuvé par le Prestataire, fonctionnant entièrement sous le contrôle du Client.

Le Client sera tenu de justifier de ces éléments auprès du Prestataire.

Il appartient au Client dans ce cas de prendre toute disposition nécessaire pour réparer ou remplacer à ses frais le matériel

indisponible et mettre ainsi fin à cette utilisation temporaire dans les meilleurs délais et en tout état de cause sous 30. jours. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de quelque dommage, incident ou dysfonctionnement, quel qu'il soit, au titre de l'utilisation temporaire survenu lors d'un changement temporaire de matériel.

1.5. Mise à disposition

Le(s) Progiciel(s) est(sont) livré(s) avec un exemplaire de la Documentation par mise à disposition sous forme dématérialisée via le site : **support.client.dlnegoce.fr**

Le téléchargement s'effectue à l'aide d'un code utilisateur et d'un mot de passe qui sont communiqués au Client.

Le Client s'engage à ne télécharger que les Progiciels et les modules faisant l'objet de la concession d'un droit d'utilisation.

Par la signature des présentes, le Client accuse réception des informations lui permettant de télécharger le(s) Progiciel(s). Le Client accepte ainsi expressément qu'il n'y aura pas de livraison physique.

Le Client assumera le risque de toute perte ou de dommage causé au Progiciel et à la Documentation associée à compter de l'entrée en vigueur des présentes.

Les conditions de livraison des Logiciels Tiers sont soumises aux conditions de l'éditeur des Logiciels Tiers.

1.6. Installation

Le Progiciel est en principe installé par le Client sous sa responsabilité. Le Prestataire peut, cependant, à la demande du Client, installer le Progiciel, selon le tarif en vigueur, selon des modalités qui seront décrites dans une Proposition commerciale et soumises aux conditions particulières de Services.

1.7. Vérification de conformité – Réception

Le Client s'engage à procéder à la vérification de conformité de chacun des Progiciels par rapport à sa Documentation dans les 15 jours suivant la mise à disposition de ceux-ci.

Toute Anomalie éventuellement détectée sera formulée et constatée par le Client, dans les 24 heures suivant sa détection, par écrit, assortie de tous les éléments justifiant l'Anomalie et permettant la réalisation d'un diagnostic.

Dans ce cas, le Prestataire s'efforcera d'apporter auxdites Anomalies une Correction dans un délai raisonnable.

La réception du Progiciel est acquise passé le délai d'installation du Progiciel. Il pourra être envisagé, le cas échéant, la signature d'un procès-verbal.

A défaut de signature du procès-verbal précité, la réception est acquise :

- en l'absence de réserves émises par le Client dans le délai de 15 jours précité,
- lorsque le Prestataire a corrigé l'ensemble des Anomalies bloquantes notifiées dans le délai de 5 jours, - en cas de mise en

exploitation du Progiciel, même partielle, par le Client.

En cas d'Installation expressément soumise aux conditions particulières de Services, via la régularisation d'une Proposition commerciale y faisant référence, les modalités de réception applicables seront celles définies dans lesdites conditions particulières.

1.8. Garanties

Le Prestataire garantit la conformité du Progiciel à sa Documentation tant que la maintenance est en vigueur.

Pour les Logiciels Tiers, les conditions de garantie des éditeurs s'appliqueront.

Les Parties reconnaissent qu'un Progiciel peut contenir des Anomalies et que toutes les Anomalies ne sont pas rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger.

Alors que le Prestataire s'efforce de s'assurer que le Progiciel ne contient aucun virus connu, le Client reconnaît qu'il n'est pas possible d'exclure toute survenance de virus et que le Prestataire ne fournit aucune garantie à ce titre.

En conséquence, le Client sera seul responsable de la mise en place de protections anti-virus adéquates et, le cas échéant, de souscrire une assurance suffisante contre les risques de présence de virus et contre les cyber-attaques. Nonobstant les garanties définies au Contrat et notamment au présent article, le Prestataire ne sera en aucun cas tenu de corriger toute Anomalie constatée dans une version d'un Progiciel qui ne serait pas l'avant-dernière version (N-1) ou la dernière version commercialisée (N) du ou des Progiciel(s) sous licence ou qui n'intégrerait pas les versions mineures mises à disposition par le Prestataire.

En tout état de cause, la version N-1 ne pourra induire des garanties que si à la date de signalement de l'Anomalie, moins de 6 mois se sont écoulées depuis la mise à disposition de la version N.

2. Conditions de maintenance

2.0 Généralités

Le Prestataire s'est réservé par la présente, la maintenance du/des Progiciel(s).

Le Prestataire s'efforcera, du mieux possible, eu égard aux informations fournies par le Client, de répondre aux sollicitations du Client en lui fournissant les informations sur les procédures à suivre, étant précisé que le Client doit avoir préalablement fait toute diligence pour trouver la réponse dans la Documentation et que cette assistance ne se substitue pas à la formation nécessaire à la bonne Utilisation du Progiciel.

Afin d'optimiser l'efficacité de la Maintenance corrective, le Client s'oblige à préparer au mieux toute demande d'intervention et, en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider le Prestataire dans le diagnostic (documentation, matériel,

logiciel...) et communiquer à l'appui de sa Demande d'intervention, i) les copies d'écran ou autres éléments justifiant de l'Anomalie, ii) le descriptif des manipulations ayant précédé la survenance de celle-ci, iii) une copie complète des données et des résultats fournis, ainsi iv) les commentaires tendant à démontrer la défectuosité, et ce, afin de permettre au Prestataire de préparer son intervention.

Avant toute Demande d'intervention, le Client s'assurera dans la mesure du possible que le dysfonctionnement ne se situe pas sur le Matériel et tout équipement sous sa responsabilité.

3. Obligations de maintenance

3.1 Maintenance corrective

La maintenance corrective comprend :

- une assistance à distance (par mail ou téléphone) ;

- si ce premier niveau d'assistance n'a pas permis de résoudre l'Anomalie, une intervention à distance (télé-intervention) ;

- la mise à disposition de versions mineures.

Les Anomalies détectées par le Client sont soumises au Prestataire par [Mail / téléphone / Outil de Ticketing].

Pour toute intervention effectuée suite à des Anomalies résultant d'une mauvaise Utilisation du Progiciel ou d'une mauvaise exploitation du système telles que : erreur de paramétrage, mauvais enchaînement des travaux, sauvegarde défectueuse, écrasement intempestif des supports, compilation, décompilation, fusion ou mise en œuvre de l'interopérabilité, le Prestataire facturera le temps passé pour la correction, selon des modalités définies dans une Proposition commerciale et soumise aux dispositions des conditions particulières "Service".

En cas de télé-intervention, le Client s'assure qu'il dispose des logiciels à jour, préconisés par le Prestataire, pour permettre cette télé-intervention du Prestataire.

3.2. Exclusions de la maintenance corrective

Le Prestataire n'assurera pas la Maintenance corrective dans les cas suivants :

- refus du Client d'accepter une version mineure proposée par le Prestataire, ne modifiant pas les fonctionnalités et ne dégradant pas le fonctionnement général ;
- utilisation du Progiciel non conforme à la documentation ;

- changement des logiciels du Client non compatible avec le Progiciel ;

- changement de tout ou partie du Matériel Agréé avec le Progiciel, non préalablement agréé par le Prestataire ;

- modification, révision, changement ou entretien du Progiciel par d'autres personnes que les préposés du Prestataire ;

Les interventions du Prestataire dans un de ces cas de figure impliqueront un devis et une Proposition commerciale du Prestataire (soumise aux dispositions des Conditions

particulières « Services ») ou, si la découverte d'une de ces situations est postérieure à l'intervention du Prestataire, donneront lieu à une régularisation tarifaire et justifieront l'émission d'une facture au temps passé, selon les termes des conditions générales ;

- les dysfonctionnements affectent le Matériel ou le Matériel Agréé ;

- les dysfonctionnements échappent au contrôle du Prestataire (notamment une panne de réseau ou une bande passante insuffisante) ;

- à la sollicitation trop fréquente de l'assistance dénotant une formation insuffisante des Utilisateurs.

3.3 Niveau de services :

Le Prestataire s'engage sur les niveaux de services suivants :

- Anomalie bloquante : prise en charge par intervention à distance (mail ou téléphone) ou télé-intervention dans un délai de 4 heures,

- Anomalie majeure : prise en charge par intervention à distance (mail ou téléphone) ou télé-intervention dans un délai de 8 heures,.. Ce type d'anomalie ne peut justifier d'intervention sur site.

- Anomalie mineure : prise en charge uniquement par intervention à distance (mail ou téléphone) sur prise de rendez-vous.

3.4. Maintenance évolutive

Concernant la mise en conformité du Progiciel avec les nouvelles législations ou réglementations impératives en France, elles peuvent être incluses dans une Version si elles ne nécessitent pas le développement d'un nouveau module ou ne demandent pas la mise en œuvre d'une nouvelle technologie ou ne nécessitent pas une refonte importante des fonctionnalités. Le Prestataire s'efforcera de prendre en compte les évolutions réglementaires et/ou législatives impératives dans des délais compatibles avec l'entrée en vigueur de ces évolutions.

En tout état de cause, cette maintenance ne comprend pas la prise en charge par le Prestataire de modifications ou d'adaptation ou d'évolution des Livrables liés à l'environnement ou aux besoins propres du Client (paramétrages, interfaces, développement spécifiques). Ces Services pourront faire l'objet d'une demande du Client qui donnera lieu à une nouvelle Proposition Commerciale.

Le Service de Maintenance évolutive comprend la fourniture de nouvelles Versions Mineures ou Majeures mises à la disposition du Client. Ces Nouvelles Versions visent à :

- corriger les Anomalies résiduelles de programmes repérées par le Prestataire ;

- améliorer l'ergonomie ou les performances du Progiciel ;
- réduire les temps d'exécution ;
- étendre des fonctionnalités ne faisant pas l'objet d'une demande spécifiques ;
- adapter le Progiciel aux évolutions du système d'exploitation ;
- assurer évolutions réglementaires mineures.

L'installation d'une nouvelle Version Mineure est à la charge du Client.

Si la fourniture d'une Version Mineure nécessite, l'intervention sur site du personnel du Prestataire, cette intervention sera facturée au tarif visé dans la Proposition commerciale.

A toutes fins utiles, il est rappelé que la Maintenance des Développements Spécifiques nécessite une redevance supplémentaire.

3.5 Obligations respectives

Le Prestataire s'engage à :

- disposer du personnel compétent ;
- assurer un service de signalement des anomalies : soit par mail, soit par téléphone, soit via un outil de ticketing ;
- une équipe accessible de 8H30 à 12H15 et de 13H45 à 17H00 du lundi au vendredi, heures françaises du territoire européen, hors jours fériés ;
- se conformer, en cas d'intervention sur site, à l'horaire et à la discipline fixés par les règlements du Client ;
- réaliser les prestations de Maintenance avec tout le soin raisonnablement possible, dans le respect des stipulations contractuelles et des règles de l'art.

De son côté le Client s'engage à :

- informer par écrit le Prestataire de tout changement d'implantation du Progiciel ;
- veiller à ce que le Progiciel ne soit utilisé que par du personnel formé ;
- prévoir des procédures de remplacement en cas d'incidents, de contrôle des données et des résultats et de reprise et remise en état des données ;
- fournir sans frais, au personnel du Prestataire appelé à des prestations sur place, l'aide, l'information et les ressources machines nécessaires à la bonne réalisation de la Maintenance ;
- fournir toute la Documentation à jour des Progiciels associés, le cas échéant, celle du Matériel Agréé et du système d'exploitation,
- signaler les Anomalies de façon explicite ;
- installer les Versions Mineures ;
- faire évoluer la configuration de son installation lorsque cela est nécessaire pour permettre l'installation d'une Version Mineure,
- mettre en place les moyens de la télé-intervention et en supporter les coûts ;

