

CONDITIONS PARTICULIERES DE FOURNITURE DE SERVICES

1. Conditions relatives aux Services

1.1 - Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à exécuter les Services en y apportant le soin requis et d'une manière conforme aux règles de l'art.

Le Prestataire rend compte au Client de l'exécution des Services par tout moyen.

Le Client est informé que le Prestataire ne saurait répondre ou être tenu responsable d'éventuels difficultés dans la réalisation des Prestations qui pourraient résulter soit des équipements du Client, soit de la défaillance de son réseau internet, soit, de manière plus large, de toute défaillances du Client à ses propres obligations.

De même, le Prestataire est déchargé de toute responsabilité quant à la mise en place de sécurité informatique (antivirus, firewall...) nécessaire à la protection des postes de travail du Client.

Le Prestataire ne saurait donc être tenu des éventuels ralentissements ou interruption de la fourniture des Services qui résulteraient de ces aléas.

1.2 – Obligations du Client

Le Client s'engage à définir clairement ses besoins et ses contraintes, suit et contrôle la définition et l'exécution des Services et procède à toute validation et réception des éventuels Livrables en résultant.

Au-delà des informations d'ores et déjà communiquées avant la signature de la Proposition commerciale, le Client s'engage à fournir au Prestataire dans des délais compatibles avec le calendrier convenu les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension de ses attentes et des éventuels problèmes qu'il anticipe.

Il appartient au Client d'obtenir toutes les autorisations nécessaires permettant au Prestataire d'utiliser et/ou d'intégrer de quelque manière que ce soit tout logiciel, toute documentation, et plus

généralement tout élément couvert par un droit de propriété intellectuelle appartenant au Client ou à un tiers.

1.3 Modalités d'exécution des Services

Le périmètre des Services est défini dans la Proposition Commerciale. Si un Cahier des charges ou un document équivalent a été rédigé par le Client, les dispositions de la Proposition commerciale prévaudront, sauf s'il en a été convenu différemment, de façon expresse, dans la Proposition commerciale.

Le Client et le Prestataire pourront convenir d'un planning prévisionnel pour la réalisation des Services. Tout délai est indicatif et les dates pouvant être indiquées sont estimées, et en tout état de cause sous réserve que le Client accomplisse ses propres obligations et tâches.

Dans le cas où les Services sont amenés à s'étaler sur une période de plus de 15 jours, les représentants des Parties décideront ensemble d'un planning de réunion, afin notamment de constater l'état d'avancement des prestations, de déterminer les objectifs pour les périodes suivantes, de régler les problèmes existants et de revoir et corriger le calendrier prévisionnel applicable à l'exécution des Services. La tenue et la fréquence de ces réunions seront définies soit en Annexe de la Proposition commerciale, soit par échange de mails entre les représentants des Parties. Les éventuels comptes rendus de ces réunions pourront réviser le planning mais ne pourront avoir pour effet de remettre en cause les rôles et obligations des parties telles que définies dans les présentes Conditions Particulières, ou de prévoir une réduction du prix convenu pour les Services.

Dans le cas où une intervention du Prestataire a été planifiée avec le Client et que le Client souhaite l'annuler, ce dernier s'engage à en informer le Prestataire par écrit, au plus tard, deux (2) jours ouvrés

minimum avant la date d'intervention. A défaut d'information du Prestataire dans le délai susvisé les Services initialement prévus seront facturés selon le tarif en vigueur. En tout état de cause, les frais engagés qui ne peuvent être recouverts à la suite de l'annulation par le Client d'une intervention seront facturés par le prestataire, quel que soit le délai de prévenance.

1.4. Moyens mis en œuvre

Le Client met à disposition du Prestataire en temps utile les informations, documents, moyens, matériels, logistique et/ou éléments nécessaires à l'exécution des Services.

Le Client s'engage à mobiliser les ressources nécessaires, et veiller à leur compétence, à étudier et valider les Livrables et à réaliser les tâches et livrables lui incombant.

Le Client s'assure de la coopération de tout tiers intervenant dans le cadre des Services ou dont l'action ou l'inaction est susceptible d'avoir un impact sur le bon déroulement des Services.

Le Client laissera libre accès à l'équipe du Prestataire chargée de l'exécution des prestations, à son environnement technique (matériels informatiques et ressources machines, accès réseau à distance, lignes télécom entre les sites, contrôleurs, documentation technique, manuels ou guides utilisateurs...) dans la mesure où cet environnement est nécessaire au bon déroulement des Services. Cet environnement technique sera ouvert aux intervenants du Prestataire les jours ouvrés, pendant les Heures Ouvrées, avec possibilité d'étendre cette plage sur demande exceptionnelle.

Les Services sont dans la mesure du possible réalisés par le Prestataire à distance, notamment la formation.

Lorsque l'exécution des Services s'effectue dans les locaux du Client :

Le Client donne toute facilité d'accès aux intervenants du Prestataire et met à leur disposition des locaux de nature à permettre la réalisation des Services dans des conditions normales (dimension, équipement, salubrité, sécurité, liaison, réseau, etc.) ;

Le personnel du Prestataire est soumis aux règles d'hygiène et de sécurité du règlement intérieur du Client et respectera les consignes et les procédures d'accès aux locaux/équipements du Client, sous réserve que le Client lui ait communiqué préalablement au démarrage des Services.

Le Client veille à effectuer les sauvegardes nécessaires des Données Client, données, fichiers, programmes et autre information auxquels le Prestataire pourrait avoir accès dans le cadre de la réalisation des Services.

1.5. Livrables

1.5.1 Livrables documentaires

En cas de livraison de Livrable documentaire par le Prestataire tels que compte-rendu de réunion ou rapport d'activité, sauf disposition contractuelle contraire, à défaut de remarques écrites du Client dans un délai de 5 (cinq) Jours Ouvrés à compter de la réception, ils sont réputés validés par le Client.

Lorsque le Prestataire soumet au Client une fiche de formation ou d'intervention actant de la réalisation du Service par le Prestataire, si le Client ne retourne par ladite fiche signée au Prestataire, elle est réputée validée dans les conditions ci-dessus exposées.

1.5.2 Livrables techniques

Le Client peut solliciter des paramétrages, adaptations ou Développements Spécifiques répondant à des besoins qu'il devra décrire précisément et, sur la base de ce descriptif (cahier des charges), le Prestataire indique la faisabilité et dans ce cas précise l'attendu retenu dans la Proposition commerciale. S'il apparaît nécessaire de recourir à une phase de conception plus élaborée et de rédiger des spécifications, les Parties annexeront à la Proposition commerciale les modalités de cette phase de conception. Que ce soit au travers de la Proposition commerciale ou

de documents de spécifications, la description du besoin retranscrite par le Prestataire devient le seul référentiel de conformité des Livrables techniques associées et sera considéré comme tacitement validé par le Client en l'absence de réserve à l'issue d'un délai de huit (8) jours à compter de sa livraison ou de sa présentation par le Prestataire au Client. Le Prestataire peut, à la demande du Client, réaliser une démonstration intégrant ces Livrables techniques puis, après validation/acceptation du Client, les installer sur les équipements du Client de manière à compléter les fonctionnalités du Progiciel.

A compter de l'achèvement des Services et de la livraison des Livrables techniques, le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours pour (i) s'assurer de leur conformité au Contrat et à la Documentation et (ii) pour faire valoir au Prestataire, par écrit, toute Anomalie. Dans ce dernier cas, le Prestataire s'efforcera d'apporter aux Anomalies du Progiciel une Correction dans un délai raisonnable.

En cas de désaccord entre les Parties sur l'existence ou le niveau de sévérité d'une Anomalie, la qualification proposée par le Prestataire prévaudra, à charge pour le Client de démontrer par des éléments objectifs que cette qualification est erronée.

La réception est réputée acquise de manière tacite en l'absence de réserves émises par le Client dans le délai de quinze (15) jours précités.

La réception des résultats des Services, qu'elle soit expresse ou tacite, est acquise et purge toute action en non-conformité.

1.5.3 Droits concédés pour les Livrables

Le périmètre des droits concédés par le Prestataire au Client sur Livrables suit le périmètre des droits concédés au titre des Conditions Générales.

1.5.4 Maintenance de Développements Spécifiques

Maintenance corrective

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour :

- corriger les Anomalies des Développements Spécifiques,

- mettre à niveau les programmes en cas de changement de Version du Progiciel standard à condition que, d'une part, le Client ait effectivement installé lesdites Versions et d'autre part, qu'il ne soit pas intervenu pour modifier de quelque manière que ce soit les Développements Spécifiques ;

- contrôler l'adaptation des Développements Spécifiques ;

Il est convenu entre les Parties que les délais de prise en charge et de correction des Anomalies affectant éventuellement les Développements Spécifiques seront deux fois plus longs que les délais de correction des Anomalies affectant la version standard du Progiciel.

Maintenance évolutive

Le Prestataire garantit la compatibilité ascendante des Développements Spécifiques dans la même gamme de produit à isopérimètre fonctionnel similaire.

L'évolution fonctionnelle des Développements Spécifiques pourra être réalisée par le Prestataire dans les conditions suivantes :

- Le Prestataire procèdera à une analyse préalable de faisabilité des demandes d'évolution demandées par le Client ;

- Le Client signe la Proposition commerciale fournie par le Prestataire, laquelle comprendra notamment les délais et coûts de réalisation.

2. Formation

2.1 Formation

A la demande du Client, le Prestataire fournira une prestation de formation, tant sur ses logiciels, applications informatiques vendus au Client que sur d'autres sujets, qui feront l'objet d'une description dans le cadre de la Proposition commerciale qui sera soumise pour régularisation au Client.

Le coût de la formation fera l'objet d'un devis soumis au Client.

Le Client prendra à sa charge en sus du montant de la formation l'intégralité des frais liés à la formation, à savoir frais de

déplacement, d'hébergement, de repas du personnel du Prestataire.

Le calendrier de la formation, le nombre d'élèves à former, les moyens pédagogiques, les modalités de formation, le niveau de connaissance requis... seront fixés d'un commun accord entre les parties.

Le Prestataire remettra aux participants pendant la formation un support de formation.

Le Prestataire est un organisme de certification habilité à faire de la formation continue. Son n° de référence est le n°72330619433.

2.2. Consultant

A la demande du Client, le Prestataire fournira une prestation de consultant qui sera définie dans la Proposition commerciale acceptée par le Client.

Le coût de la mission fera l'objet d'un devis soumis au Client.

Le Client prendra à sa charge en sus du montant de la mission demandée l'intégralité des frais liés à la mission de consultant du Prestataire, à savoir frais de déplacement, d'hébergement, de nourriture du personnel du Prestataire.

Si la mission de consultant le nécessite, un cahier des charges devra être fourni par le Client pour déterminer ses besoins et les objectifs de la mission du Prestataire.

Les Parties se réuniront au fur et à mesure de l'avancée de la mission du Prestataire.

En cas où la mission l'exigerait, des réunions de travail réunissant le Prestataire et le Client se tiendront à la demande de l'une ou l'autre des Parties si elle juge nécessaire la tenue d'une telle réunion.

En outre, des réunions de validation réunissant le Prestataire et le Client se tiendront à la fin de chaque phase de la mission pour permettre de valider la phase réalisée.

Le calendrier de réalisation de la mission sera défini d'un commun accord entre les Parties.

Dans le cadre des présentes, le Prestataire n'aura qu'une obligation de moyen pour la réalisation de la mission qui lui est confiée.

2.3 Obligations spécifiques du Prestataire

Le personnel du Prestataire amené à exécuter les prestations dans les locaux du Client se conformera aux horaires de travail en vigueur, au règlement intérieur et aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ces locaux, à moins que les parties n'en soient autrement convenues par écrit.

Il est toutefois rappelé que le personnel du Prestataire affecté à la réalisation des prestations, objet des présentes, reste en tout état de cause sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire du Prestataire qui assure l'autorité technique, la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel.

Le Prestataire certifie sur l'honneur que les salariés qui exécuteront les prestations seront employés régulièrement au regard des dispositions du Code du travail.

Conformément aux articles L. 324-13-1 et suivants et R. 324-1 et suivants du Code du travail relatifs au travail clandestin, le Prestataire, sur demande du Client, devra être en mesure de lui remettre au choix, l'un des documents suivants :

- attestation de fourniture des déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations sociales incombant au Prestataire et datant de moins d'un an ;
- avis d'imposition afférent aux taxes professionnelles pour l'exercice précédent.

Le Prestataire rappelle qu'elle peut soustraire ces missions, ce que le Client accepte expressément.

Ce document a été mis à jour le 01 aout 2023.