

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Maintenance ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles INFORIEL fournit à son client (ci-après dénommé le "Client"), au titre du contrat conclu entre INFORIEL et le Client auquel les présentes Conditions Générales de Maintenance sont annexées (ci-après dénommé le "Contrat"), des prestations de maintenance préventive et corrective (ci-après dénommées la "Maintenance") relativement aux équipements informatiques identifiés dans le Contrat (ci-après dénommés les "Equipements").

ARTICLE 2 – MODALITES

2.1. La Maintenance comprend :

- une maintenance préventive, qui consiste pour INFORIEL à assurer l'entretien et la vérification du bon fonctionnement des Equipements. La maintenance préventive est effectuée selon les instructions fournies par le constructeur des Equipements au Client et communiquées par ce dernier à INFORIEL à la date de signature du Contrat ;
- une maintenance corrective, qui consiste pour INFORIEL à assurer, sur appel du Client, la remise en état de fonctionnement d'un ou plusieurs Equipements en cas d'anomalie ou de panne. La maintenance corrective est réalisée durant la période horaire correspondant à l'option ou aux options choisie(s) par le Client telle(s) qu'indiquée(s) dans le Contrat.

2.2. La maintenance préventive est exécutée exclusivement sur le lieu d'installation des Equipements qui est mentionné dans le Contrat. Elle peut être exécutée à l'occasion d'une intervention de maintenance corrective.

2.3. La maintenance corrective est réalisée, selon l'option applicable :

- soit sur le lieu d'installation des Equipements ;
- soit dans les ateliers d'INFORIEL.

2.4. Au titre de la Maintenance, INFORIEL met en œuvre tous les moyens devant raisonnablement permettre la remise en état de fonctionnement normal des Equipements sur lesquels les interventions sont effectuées : main d'œuvre, matériel de test, outillages et, si nécessaire, fourniture des pièces détachées, neuves ou équivalentes, en remplacement des éléments d'Equipements s'avérant défectueux.

- 2.5. Certains produits ou matériels sont pris en Maintenance sous réserve, notamment lorsque les délais d'approvisionnement ne sont pas garantis par le constructeur ou l'importateur, ou lorsqu'ils sont de faible diffusion rendant impossible un stockage ou une dotation.

Dans ces conditions, INFORIEL fera le nécessaire pour maintenir au mieux ces produits ou matériels, mais ne pourra pas être tenue responsable des délais ou des perturbations qu'elle serait alors susceptible d'occasionner.

Les produits ou matériels faisant l'objet d'une réserve sont identifiés par un astérisque dans la liste des Equipements énumérés par le Contrat.

- 2.6. Un Equipement devient obsolète à maintenir lorsque les circuits d'approvisionnement chez les constructeurs sont taris (arrêt de soutien logistique). INFORIEL ne pourra être obligée, dans ce cas, de trouver des pièces de rechange si elle n'en dispose pas elle-même.

ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Pendant l'exécution du Contrat, le Client s'oblige, à ses frais, à :

- 3.1. Placer les Equipements dans un environnement géographique, physique et technique conforme aux réglementations en vigueur, aux instructions et spécifications du constructeur des Equipements, notamment en matière de sécurité ;
- 3.2. S'approvisionner et utiliser des fournitures telles que cartes, rubans, papiers, bandes magnétiques, disquettes et autres supports d'informations conformes aux instructions et spécifications du constructeur des Equipements ou à celles de INFORIEL, lorsque cette dernière en assure la vente ;
- 3.3. Supprimer, avant l'intervention de INFORIEL, toute adjonction ou connexion de matériels, sous-ensembles ou composants non inclus dans la liste des Equipements, lorsque INFORIEL avise le Client que ladite adjonction ou connexion est préjudiciable à la réalisation de la Maintenance ;
- 3.4. Permettre un libre accès du (des) représentant(s) de INFORIEL aux Equipements, pendant les heures d'intervention correspondant à l'option ou aux options choisie(s) par le Client selon l'Annexe 1 au Contrat, et s'assurer que chaque intervention puisse être effectuée en conformité avec les normes et règlements en vigueur, notamment en matière de sécurité, d'environnement physique, géographique et technique ;
- 3.5. Assurer la présence d'un au moins de ses employés ou préposés pendant l'exécution de chaque opération de Maintenance par le représentant de INFORIEL ;
- 3.6. Mettre à la disposition du (des) représentant(s) de INFORIEL les moyens nécessaires lui (leur) permettant l'exécution de la Maintenance : le contact avec l'unité technique INFORIEL concernée (au moyen d'un poste téléphonique et d'un télécopieur), la fourniture de courant électrique, etc. ;
- 3.7. S'assurer, préalablement à chaque opération de Maintenance, qu'il a bien réalisé toutes les opérations nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques, et qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité ;

- 3.8. Ne pas laisser effectuer des réparations ou interventions, de quelque nature que ce soit, sur les Equipements par un service technique autre que celui de INFORIEL ;
- 3.9. S'assurer que tous les éléments de son système informatique dans son ensemble et, plus généralement, ses Equipements ne sont pas en situation d'obsolescence.

ARTICLE 4 – LIMITES DE LA MAINTENANCE

Ne font pas partie du domaine de la Maintenance, et ne sont donc pas exécutées dans le cadre du Contrat, les prestations suivantes :

- 4.1. La réparation de dommages, avaries, pannes ou désordres dus à un environnement géographique, physique ou technique non conforme aux Instructions et spécifications du constructeur des Equipements ou résultant : du non respect des normes et réglementations applicables notamment en matière de sécurité, d'un accident (y compris incendie et dégât des eaux), d'une mauvaise installation ou utilisation, d'une négligence du Client, de l'adjonction ou de la connexion de matériels, sous-ensembles ou composants non inclus dans la liste des Equipements, de l'intervention d'un tiers ou d'un service technique autre que celui de INFORIEL (y compris le service technique du Client), d'une défaillance - même momentanée - dans la fourniture des énergies ou fluides nécessaires au bon fonctionnement des Equipements ;
- 4.2. L'intervention sur des matériels ne figurant pas dans la liste des Equipements ;
- 4.3. La modification technique des Equipements ;
- 4.4. La vérification, le contrôle et la mise en conformité de l'environnement géographique, physique et technique dans lequel se situent les Equipements, aux normes et réglementations en vigueur ;
- 4.5. Le déménagement et la réinstallation de tout ou partie des Equipements ;
- 4.6. La fourniture et l'installation d'accessoires destinés aux Equipements, ainsi que le remplacement des éléments consommables lorsqu'ils sont changés au terme de la durée de vie prévue par le constructeur (y compris les tubes dont la couche phosphorescente est brûlée ainsi que les têtes d'imprimantes) ;
- 4.7. La peinture et le nettoyage extérieur des Equipements ;
- 4.8. Toute intervention, de quelque nature que ce soit, sur un logiciel utilisé par le Client ou associé à l'utilisation des Equipements.

ARTICLE 5 – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- 5.1. Les engagements de Maintenance assumés par INFORIEL au titre du Contrat sont rémunérés sous la forme de redevances forfaitaires, dont le montant et les modalités de règlement sont stipulés dans le Contrat et dans les dispositions ci-après.
- 5.2. Les redevances de Maintenance sont payables suivant la présentation au Client de factures établies terme à échoir et selon la fréquence définie dans le Contrat. Le délai de règlement par le Client est de trente (30) jours date de facture, sauf disposition dérogatoire du Contrat.
- 5.3. La première facture sera établie à la date de signature du Contrat. Chaque facture suivante sera émise par INFORIEL à la fin de la période temps couverte par la facture précédente.
- 5.4. Pour tout Contrat dont les redevances annuelles seraient inférieures à trois mille cinquante euros hors taxes (3050 € HT), le Client autorise expressément INFORIEL à recouvrer ces redevances, directement ou par l'intermédiaire de l'établissement bancaire ou financier de son choix, sur présentation d'un avis de prélèvement domicilié sur le compte bancaire indiqué par le Client. A cet effet, le Client s'engage à autoriser l'établissement chargé de la tenue de son compte à payer INFORIEL sur présentation d'un tel avis de prélèvement.
- 5.5. Chaque intervention (de maintenance corrective) effectuée d'un commun accord en dehors des périodes horaires prévues dans le Contrat sera facturée, en sus des redevances forfaitaires, sur la base des taux horaires appliqués par INFORIEL au moment de l'intervention considérée, étant entendu qu'en aucun cas, le nombre d'heures facturées pour une intervention donnée ne sera inférieur à deux (2). Cette facturation supplémentaire inclura les frais de déplacement du (des) technicien(s) assurant l'intervention.
- 5.6. En cas de non paiement à l'échéance, toute somme due produira de plein droit des intérêts de retard représentant une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la facture considérée.

Le défaut de paiement à l'échéance d'une somme due par le Client entraînera, en outre :

- 1- l'exigibilité immédiate de la totalité des créances d'INFORIEL nées au titre du Contrat,
- 2- à titre de clause pénale (dans le cadre des articles 1226 et suivants du Code Civil), une majoration de douze pour cent (12%) de la somme non réglée à échéance.

Sans préjudice de l'article 9 ci-après, dans le cas où le défaut de paiement excéderait quinze(15) jours, INFORIEL pourra suspendre de plein droit et sans formalités toute intervention, ceci jusqu'au complet paiement des sommes dues, le montant du Contrat restant, avec ses majorations, intégralement exigible.

ARTICLE 6 – REVISION DE PRIX

Les redevances de Maintenance sont révisables chaque année au 1er Janvier, à défaut de mention contraire dans le Contrat, selon la formule suivante :

$$R = Ro.[0.90.(ICHTTS/ICHTTSo) + 0.10 (FSD2/FSD2o)]$$

dans laquelle :

R représente le montant révisé ;

Ro représente le montant initial ;

FSD2 et ICHTTS représentent respectivement l'indice du coût des frais et services divers de l'électronique et l'indice du coût horaire du travail de tout salarié, publiés au B.O.C.C. (Bulletin Officiel de la Concurrence et de la Consommation) et connus à la date de révision des redevances ;

FSD2o et ICHTTSo sont les mêmes indices, de trois mois antérieurs à la signature du Contrat.

Le tarif initial pourra être également révisé au moment de la reconduction du Contrat et/ou par voie d'avenant, en cas de changement dans la nature des Prestations.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITES

- 7.1. INFORIEL prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer la protection des Matériels et/ou des biens confiés par le Client dans le cadre des prestations. Au cas où la responsabilité de INFORIEL serait recherchée, celle-ci se limiterait à la seule réparation des dommages directs, sous réserve pour le Client d'apporter la preuve de la faute. La responsabilité d'INFORIEL sera alors engagée, dans la limite des dispositions prévues à l'article 7-3 ci-dessous.
- 7.2. INFORIEL ne sera en aucun cas tenue responsable d'un dommage qui résulterait d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 10, d'une faute, négligence ou omission du Client et/ou d'un tiers, et notamment du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations contractuelles, des normes et réglementations en vigueur, des instructions ou recommandations relatives à l'installation et / ou au fonctionnement des Equipements (que ces instructions ou recommandations aient été données par INFORIEL ou par le constructeur des Equipements), ni d'un dommage qui résulterait de dépannages ou de réparations effectués sur les Equipements sans l'accord préalable de INFORIEL par toute personne autre qu'un représentant de INFORIEL.

En outre, INFORIEL ne pourra être tenue responsable d'un dommage, direct ou indirect, qui résulterait d'une défaillance - même momentanée - dans la fourniture des énergies ou fluides nécessaires au fonctionnement des Equipements pendant l'exécution des prestations de Maintenance.

- 7.3. En tout état de cause, la responsabilité susceptible d'être encourue par INFORIEL au titre du Contrat sera limitée, toutes sommes et tous sinistres confondus, au montant annuel hors taxes du Contrat pris l'année contractuelle de survenance du premier dommage, sans pouvoir excéder cinq cent mille (500 000) euros. Le Client s'engage à supporter, sans pouvoir exercer de recours contre INFORIEL ou ses assureurs, toutes réclamations et responsabilités, tous coûts et frais excédant la limite ci-dessus ; le Client s'engage en outre à faire renoncer ses assureurs à tout recours contre INFORIEL et ses assureurs au-delà de ce montant.

7.4. INFORIEL ne pourra, en aucun cas, être considérée comme responsable des dommages indirects et des dommages tels que notamment perte d'exploitation, perte d'économies, perte de clientèle, perte d'image, manque à gagner, perte de chance, etc. subis par le Client, à l'occasion des prestations de Maintenance.

En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire, sans pouvoir exercer de recours contre INFORIEL, des réclamations, coûts, frais et dépenses de toute nature correspondants, et il s'engage en outre à faire renoncer ses assureurs à tout recours contre INFORIEL pour ce type de dommage.

INFORIEL déclare bénéficiaire d'une police d'assurance RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE et EXPLOITATION souscrite auprès d'une ou plusieurs compagnie(s) d'assurance notoirement connue(s).

7.5. Compte tenu de ce qui précède, le Client fera son affaire de contracter les assurances qu'il jugera nécessaires afin de se garantir contre les risques non expressément couverts par INFORIEL au titre du Contrat.

ARTICLE 8 – PROPRIETE

8.1. Les matériels, les programmes de test, les outillages, les documents et dossiers techniques éventuellement utilisés par INFORIEL et/ou entreposés chez le Client aux fins de la Maintenance restent la propriété d'INFORIEL.

8.2. En conséquence, le Client ne pourra pas nantir, céder, louer, prêter, communiquer ou utiliser, à quelque titre que ce soit, lesdits matériels, programmes, outillages, documents ou dossiers techniques. En cas de tentative de saisie de ces éléments, le Client en avisera immédiatement INFORIEL et prendra toutes les mesures nécessaires pour faire reconnaître le droit de propriété d'INFORIEL.

8.3. Les pièces de remplacement fournies par INFORIEL à l'occasion des prestations de Maintenance deviendront la propriété du Client. Les pièces remplacées par INFORIEL à l'occasion des prestations de Maintenance deviendront la propriété d'INFORIEL.

ARTICLE 9 – RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, manquement auquel elle ne remédierait pas dans un délai de trente (30) jours suivant la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement, l'autre partie pourra résilier le Contrat de plein droit et sans formalités judiciaires, et ce sans préjudice des dommages et intérêts éventuels auxquels l'une ou l'autre partie serait en droit de prétendre, dans les conditions et limites prévues par l'article 7 ci-avant.

INFORIEL pourra résilier le Contrat de plein droit, sans préavis ni indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception en cas de cessation des paiements, d'insolvabilité, de dissolution, de cessation d'activité totale ou partielle du Client, ou en cas de déclenchement d'une procédure de sauvegarde, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire à l'encontre du Client, sous réserve des articles L.622-13 et L.631-14 du Code de Commerce ;

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE

Tant pendant la durée du Contrat que pendant un délai d'un (1) an après la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque partie considérera et traitera comme confidentiels tous les documents, programmes et informations qui lui auront été communiqués dans le cadre du Contrat.

Chaque partie s'engage à ne pas communiquer ces documents, programmes et informations à d'autres tiers que ses salariés, son courtier d'assurance, ses conseils, ses commissaires aux comptes, à moins d'avoir obtenu l'accord préalable et écrit de la partie émettrice, et à prendre toutes les dispositions nécessaires pour faire respecter par son personnel, ou les tiers éventuellement autorisés, la confidentialité de ces documents, programmes et informations.

Par exception, la présente obligation de confidentialité ne s'appliquera pas aux documents, programmes ou informations :

- dont la divulgation est rendue obligatoire par une loi, un règlement, à raison d'une décision de justice ou d'une demande expresse de l'administration sociale ou fiscale,
- accessibles au public à la date de leur communication par la partie émettrice à l'autre partie, ou qui viendraient à l'être postérieurement à cette date et sans faute de la partie réceptrice,
- déjà connus de la partie réceptrice au moment de leur communication par la partie émettrice,
- transmis à la partie réceptrice avec dispense expresse d'obligation de confidentialité,
- fournis à la partie réceptrice sans obligation de confidentialité par un tiers la détenant légitimement,
- obtenus par la partie réceptrice par des développements internes entrepris par des membres de son personnel n'ayant pas eu accès aux informations.

ARTICLE 11 – CAS DE FORCE MAJEURE

On entend par force majeure, toute cause exonératoire résultant d'un événement irrésistible, imprévisible et extérieur à la volonté de l'une ou l'autre des parties, sans que cet événement puisse découler d'une quelconque négligence ou d'une faute de la part de ces dernières.

Dans un premier temps, la force majeure, au sens du Contrat, aura pour effet de suspendre l'exécution des obligations et de prolonger jusqu'à due concurrence les délais contractuels.

Par la suite, et dans l'éventualité où la force majeure excéderait trois (3) mois, chacune des parties pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, à moins qu'elles ne conviennent ensemble de modifier le Contrat pour l'adapter aux circonstances de l'espèce.

ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Le droit applicable au Contrat est le droit français.

Tout différend ou litige qui pourrait s'élever au sujet de l'interprétation ou de l'exécution du Contrat, et que les parties ne pourraient pas résoudre à l'amiable, sera soumis aux Tribunaux de Versailles, auxquels les parties attribuent compétence exclusive, quel que soit le lieu d'installation des Equipements ou le domicile du défendeur, et ce même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Cette clause d'élection de compétence, par accord exprès des parties, s'applique également en cas de référé.

ARTICLE 13 – DATE DE DEBUT DU CONTRAT

La période durant laquelle les Equipements sont couverts par la Maintenance commencera à la date indiquée dans le Contrat.

ARTICLE 14 – DUREE DU CONTRAT

Le Contrat expirera au terme d'une durée initiale, selon l'option indiquée dans le Contrat, de douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois à compter de la date de début du Contrat.

Le Contrat sera renouvelable par tacite reconduction par période successive de () an(s) dans la limite de () fois. Toutefois, il pourra être dénoncé par l'une ou l'autre partie, à l'expiration de la période initiale ou de la période en cours, sous réserve du respect d'un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 15 – REFERENCE

Le Client reconnaît qu'INFORIEL est autorisé à utiliser son nom en tant que référence commerciale.

ARTICLE 16 – ETHIQUE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Les parties déclarent :

- respecter les principes défendus par l'Organisation Internationale du Travail et la législation en vigueur en matière de droit du travail,
- participer à la prévention des risques axée sur la sécurité du travail et, plus généralement, être en conformité avec la législation en vigueur en matière d'hygiène et de sécurité des travailleurs,
- adhérer aux principes de protection de l'environnement et maîtriser les conséquences de leur activité sur l'environnement,
- participer à la lutte contre la corruption,

- assurer une démarche qualité afin d'atteindre des résultats fiables et déterminés.

ARTICLE 17 – NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le Client renonce, sauf accord préalable et écrit d'INFORIEL, à faire directement, indirectement ou par personne interposée, des offres d'embauche à un collaborateur d'INFORIEL affecté à l'exécution du Contrat, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit. Cet engagement est valable même si la sollicitation émane dudit collaborateur.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat, y compris, le cas échéant, durant la (ou les) période(s) de reconduction, augmentée d'une période de douze (12) mois suivant sa fin, quelle qu'en soit sa cause.

Dans le cas où le Client contreviendrait à cette disposition, ce dernier s'engage à dédommager INFORIEL, en lui versant une indemnité égale à douze (12) mois de rémunération brute du (ou des) collaborateur(s) concerné(s), sur la base de son (ou leur) dernier mois de salaire brut.

ARTICLE 18 – TRANSFERT DU CONTRAT - SOUS-TRAITANCE

Le Contrat ne pourra pas être transféré, totalement ou partiellement, par l'une des Parties sans autorisation écrite préalable de l'autre Partie.

Nonobstant la disposition ci-dessus, INFORIEL pourra librement transférer totalement ou partiellement le bénéfice du Contrat à toute société qui lui est apparentée, par quelque moyen que ce soit et, notamment mais sans limitation, par voie de fusion, scission, apport partiel d'actifs ou toute autre opération emportant transmission universelle de son patrimoine. Est considérée comme une société apparentée à INFORIEL (i) une société contrôlant INFORIEL, ou (ii) une société se trouvant sous le même contrôle qu'INFORIEL, ou (iii) une société contrôlée par INFORIEL. De convention expresse entre les Parties, la notion de contrôle s'entend au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce.

INFORIEL se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations de Maintenance conformément aux dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

ARTICLE 19 – DISPOSITIONS DIVERSES

- 19.1. L'ensemble des dispositions du Contrat auquel les présentes Conditions Générales de Maintenance sont annexées constitue l'intégralité de l'accord entre les parties eu égard à son objet, et il remplace et annule toutes déclarations, négociations, promesses, communications orales ou écrites, acceptations et conventions préalables entre les parties, relatives aux dispositions auxquelles le Contrat s'applique ou qu'il prévoit.
- 19.2. Sauf accord particulier, le Contrat prévaudra sur les conditions figurant sur tous documents du Client (bon de commande, factures, documents commerciaux,...).
- Le Contrat ne pourra être modifié que par un avenant écrit dûment signé par le Client et par INFORIEL.
- 19.3. En cas de renouvellement du Contrat, les parties conviennent expressément que les Conditions Générales de Maintenance en vigueur au jour du renouvellement s'appliqueront avec l'accord du Client.
- Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours francs, à compter de la date du renouvellement, pour donner son accord. A défaut de réponse dans ce délai, son accord sera automatiquement et de plein droit présumé acquis.
- 19.4. Sous réserve des dispositions de l'article 11 ci-dessus, si l'action d'un tiers ou la survenance de conditions économiques hors du contrôle des parties créaient une situation dans laquelle l'application du Contrat produirait un effet inéquitable, les parties négocieraient de bonne foi la révision des dispositions concernées du Contrat de manière à remédier à cet effet inéquitable dans toute la mesure du raisonnable.