

CONDITIONS PARTICULIERES PRESTATIONS INTELLECTUELLES

1. Préambule

1. Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du prestataire.

2. Le client a souhaité commandé au prestataire une ou des prestations intellectuelles (conseil, assistance maîtrise d'ouvrage, formation, maintenance, ...).

3. Le client, après avoir examiné en détail l'offre proposée, a considéré que le prestataire avait parfaitement identifié son besoin.

4. Le client assure avoir remis au prestataire l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne compréhension de son besoin et qu'un défaut de sa part serait susceptible d'affecter les prestations réalisées par le prestataire.

5. Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le client confie au prestataire qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes conditions particulières.

2. Définitions

6. Les termes qui ne sont pas définis au sein des présentes conditions particulières auront la signification qui leur est attribuée dans les conditions générales.

3. Objet

7. Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire réalise les prestations définies dans son offre de service.

4. Documents

8. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

- l'offre de services matérialisée selon les cas par une proposition commerciale, un devis, un bon de commande, une commande en ligne ou tout autre document rédigé par le prestataire et décrivant la prestation à intervenir ;
- les présentes conditions particulières ;
- les conditions générales.

5. Opposabilité

9. Les présentes conditions particulières ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles.

10. Elles ont été valablement acceptées par le client. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client. L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment : signature classique, signature électronique, signature digitale, clic, échanges de courriers électroniques ou fax, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.

11. En tout état de cause, les conditions particulières sont considérées opposables à compter de :

- un premier règlement au bénéfice du prestataire ;
- l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des matériels livrés.

12. Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions particulières, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.

6. Indépendance

13. Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

14. En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.

15. Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le prestataire ou un tiers ex : location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

16. La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

7. Entrée en vigueur & durée

17. Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- l'acceptation du client par tout moyen ;
- la première demande d'intervention du client.

18. Les conditions particulières sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.

19. Pour les prestations récurrentes ou sur abonnement et sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée d'un an, tacitement reconductible par période d'un an sauf notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de 6 mois.

8. Prestations d'étude et conseil

20. Dans le cadre de ce type de prestation, le prestataire sera amené à conseiller le client, à réaliser des prestations de type consulting, audit ou benchmark, d'accompagner le client en terme de prise de décisions, lui fournir des études et/ou des rapports.

21. Les prestations sont réalisées, sur la base des propres connaissances du Prestataire et des informations communiquées par le client afin de permettre à ce dernier de prendre les décisions qu'il estime nécessaire.

22. Les prestations peuvent également consister en des prestations d'assistance à la maîtrise d'ouvrage ou de maîtrise d'ouvrage délégué. Elles ne sauraient conférer au Prestataire un mandat de gestion des contrats informatiques ou télécoms signés par le Client sans que le Prestataire n'ait signé un mandat spécifique à cet effet.

23. Les rapports et études appartiendront sans exception, ni réserve au client qui sera autorisé à les exploiter comme il l'entend, pour son propre compte.

24. En aucun cas le client ne pourra commercialiser les présentations et ou résultats obtenus dans le cadre des présentes.

25. Le client s'engage à ne pas supprimer les mentions et copyright figurant sur ou dans les éléments et documents communiqués

26. Les parties sont convenues que, pour l'exécution des prestations décrites aux présentes le prestataire utilisera les moyens qu'il juge les plus adaptés, tels que : une étude de documentation et/ou des règles d'organisation et de fonctionnement du secteur du client, des demandes d'informations, des entretiens avec le personnel du client susceptible de répondre aux questions du prestataire.

27. Dans le cadre de son obligation de collaboration et sous réserve que le prestataire formule ses demandes avec un préavis suffisant, le client facilitera l'accès à la documentation et aux informations requises et rendra les personnels concernés disponibles, dans la limite de ne pas perturber son activité de manière excessive.

28. Sauf dispositions particulières, le client dispose d'un délai de huit (8) jours à compter de la remise de chaque document et à tout le moins à la fin des prestations pour émettre des réserves quant à d'éventuelles discordances entre, lesdites prestations et/ou livrables et les termes des présentes.

29. A défaut d'observations adressées auprès du prestataire dans le délai susvisé, les prestations et/ou les livrables seront considérés comme acceptés sans réserve.

30. Dans l'hypothèse où le client émettrait des réserves motivées par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai susvisé, les parties se réuniront en vue d'identifier les discordances. Le prestataire disposera d'un délai de huit (8) jours pour procéder aux adaptations nécessaires aux prestations et/ou aux livrables.

31. La validation des livrables sera considérée comme acquise dès lors que le client n'émettra plus d'observations dans les délais impartis ci-dessus.

32. De plus, et quel que soit les délais susvisés, les parties conviennent expressément que les prestations et/ou les livrables seront considérés comme acceptés sans réserves dès lors que le client en fera un premier usage ou procéderait à un règlement de l'ensemble des factures émises par le prestataire.

33. Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable du résultat des prestations si elles devaient être affectées par des informations incomplètes ou erronées communiquées par le client.

34. Il appartient au client de veiller à ce que le prestataire soit en possession de tous les éléments nécessaires à la prise d'une décision conforme à ses intérêts, de lui fournir l'ensemble des caractéristiques propres à son entreprise, son personnel, ses usages et son projet, et de demander, en tant que de besoins, toute information ou étude complémentaire.

35. Le client est seul responsable de l'utilisation du résultat des prestations du prestataire. Dès lors, le prestataire ne saurait donc être tenu pour responsable des choix pratiqués par le client que celui-ci soit doté ou non d'une direction ou d'un service informatique.

36. De même ces prestations sont remises « à date ». Au vu de l'évolution juridique, technique et des usages, le prestataire ne saurait garantir la pérennité des prestations et études réalisées.

9. Prestations d'infogérance

37. La prestation d'infogérance consiste pour le Client à confier au Prestataire la supervision et le bon fonctionnement de tout ou partie de son système informatique ou d'information.

38. Les parties sont convenues que, pour l'exécution des prestations décrites aux présentes le prestataire utilisera les moyens qu'il juge les plus adaptés et aura recours aux outils de supervision et de reporting que le client déclare bien connaître et accepter.

39. La qualité des prestations réalisées par le prestataire est appréciée au regard de niveau de services décrits selon les cas dans la proposition d'intervention du prestataire ou dans ce qu'il est convenu d'appeler une « convention de niveau de service » ou « Service level agreement ».

40. A défaut de définition de niveaux de services, la qualité de service s'apprécie au regard des règles de l'art.

41. Les niveaux de service peuvent évoluer sous réserve d'un commun accord entre le prestataire et le client. Elles sont cependant nécessairement réappréciées chaque année pour assurer leur niveau de pertinence.

42. Les niveaux de services sont affectés selon les cas de dispositions de type « bonus/malus ». A défaut de précision, les niveaux de services demeurent des indicateurs sans incidence sur la facturation des prestations.

43. Le prestataire établira un relevé des performances réalisées sur la base des indicateurs de niveaux de services mis en œuvre et le cas échéant un relevé d'incidents.

44. Il appartient au client d'examiner régulièrement les éléments qui lui sont communiqués au regard des indices de qualité et d'en tirer les conséquences nécessaires.

45. Même si le prestataire est un professionnel de l'infogérance, il appartient au client de lui communiquer tous les éléments relatifs :

- aux éléments matériels de son système d'information ;
- aux éléments logiciels et applicatifs de son système d'information ;
- aux données traitées au sein du système d'information.

46. Si le client est soumis ou astreint à des obligations particulières en terme de sécurité du système d'information et/ou des données qu'il comporte, il est tenu d'en informer le prestataire dès avant l'acceptation des présentes.

47. La prestation d'infogérance est généralement réalisée en deux temps :

- phase de transition au titre de laquelle le client transfère tout ou partie de son système d'information au prestataire ; au titre de cette phase le prestataire n'assume pas de prestation d'expertise des contrats conclus par le client et, sauf dispositions contraires, ne se charge pas de la réversibilité sortante (fin de contrat avec le ou les prestataires existants), ni des transferts éventuels de licence ou déclaration de changement d'usage.
- phase d'exploitation au titre de laquelle le prestataire assure effectivement la prestation. Il ne peut se voir opposer les niveaux de service que dans le cadre de la phase d'exploitation.

48. Le prestataire n'est pas tenu envers le client à une obligation d'amélioration continue mais il peut fournir des conseils ou recommandations au client afin que son système reste performant. La mise à niveau ou l'évolution du système d'information reste cependant de la seule responsabilité du client.

49. A l'expiration de son engagement, le prestataire s'engage à assurer une réversibilité de ses prestations afin de permettre au client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, la fourniture des prestations d'infogérance. Il ne s'agit là que de prestations d'assistance, sans transfert de savoir-faire, ni des outils du prestataire, et qui seront facturées en application du taux horaire ou des unités d'œuvre au jour où la prestation de réversibilité sera demandée par le client.

10. Prestation de formation ou sensibilisation

50. Les prestations de formation et de sensibilisation s'entendent de prestations dispensées par le prestataire, soit à l'occasion d'une prestation (installation, intégration, ...), soit de manière autonome (formation sur catalogue).

51. Le client définit son besoin et le prestataire expose son projet de formation et le contenu associé. Il appartient au client de valider ces éléments.

52. Les parties définissent pour chaque formation :

- le lieu,
- la durée,
- le nombre de participants.

53. Le client établit la liste des participants et s'assure de leur présence.

54. Les supports écrits de formation remis aux participants peuvent être utilisés par eux mais restent la propriété exclusive du prestataire. Les participants s'interdisent toute reproduction ou communication de ces supports à des tiers.

55. Toute annulation d'une séance de formation par le client doit être communiquée préalablement et par écrit au prestataire.

56. Sauf disposition contraire, en cas d'annulation d'une prestation à moins de 8 jours de sa date de réalisation, la prestation sera due à hauteur de 80% de son montant hors taxe hors. Les frais de déplacement seront intégralement dus s'ils ont déjà été engagés par le prestataire (réservation transport ou hébergement par exemple).

11. Maintenance

57. Les prestations de maintenance peuvent porter sur la partie matérielle et ou logicielle du système d'information du client.

58. Dans tous les cas, il revient au client de s'assurer qu'il est en droit de faire procéder à la maintenance sur les matériels et logiciels par un prestataire tiers.

59. Il est rappelé que le client est seul responsable de l'utilisation du logiciel ou progiciel conformément aux termes de la licence accordée par l'éditeur. De même, il est tenu de respecter, pour les matériels, les pré-requis et prescriptions d'usage du fabricant.

60. Selon la commande passée, le prestataire peut être tenu :

- d'une maintenance corrective – elle consiste à apporter les corrections nécessaires ou mettre en œuvre des procédures de contournement de toute anomalie ou bogue reproductible ;
- d'une maintenance préventive – elle consiste à réaliser, dans des conditions définies, des tests ou des simulations (notamment montée en charge) de nature à s'assurer de la bonne tenue et du maintien des performances du système d'information ;
- d'une maintenance évolutive – cette forme de maintenance est généralement réalisée par l'éditeur lui-même mais, si elle peut être possible (autorisation de l'éditeur ou disparition de l'éditeur), elle consiste pour le prestataire à faire évoluer un logiciel ou un progiciel.

61. Pour chaque type de maintenance, le prestataire peut proposer des niveaux de services et de réactivités différents. Il appartient au client d'opter pour la prestation qui lui apparaît la plus adaptée à son besoin. Le client peut toujours, même au cours de la période contractuelle, faire évoluer à la hausse le périmètre d'intervention du prestataire.

62. Les modalités d'intervention sont définies entre les parties. Elles peuvent comprendre : une maintenance téléphonique, par mèl, via une interface web, une télémaintenance ou encore une intervention sur place.

63. Les horaires d'interventions sont, sauf dispositions différentes du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00 sans interruption, exception faite des jours fériés légaux en vigueur sur le territoire français.

64. La prestation de maintenance n'est ni une prestation d'assistance à l'utilisateur, ni une prestation de formation. De fait, il appartient au client, avant tout demande d'intervention, de s'assurer que sa demande s'inscrit bien dans le cadre de la prestation définie et d'être en mesure de décrire de façon précise et exhaustive les difficultés rencontrées. Le client devra, éventuellement, adresser au prestataire les éléments demandés par celui-ci.

65. Si la prestation repose sur des niveaux de gravité en termes de prise en charge, la détermination du niveau de gravité est déterminée par le prestataire.

66. Pour les prestations de télémaintenance, il est convenu que :

- le client autorise le prestataire à se connecter à son système d'information ;
- en tant que de besoin, le client s'engage à se doter, au préalable, des éléments techniques nécessaires tel qu'indiqués par le prestataire.

67. Le client fait son affaire de toute contestation de la part d'un utilisateur d'une opération de télémaintenance.

68. Sont formellement exclues du service de maintenance :

- la réalisation de développements spécifiques ;
- les prestations d'intégration et de paramétrage ;
- les opérations de récupération de données ;
- les interventions rendues nécessaires par le non-respect des prescriptions éditeurs ou fabricant ;
- les interventions dues au changement de tout ou partie du matériel et/ou des logiciels ou progiciels du client ;
- les interventions rendues nécessaires pour réparer un dommage quelle que soit son origine ;
- les interventions rendues nécessaires pour réparer des détériorations provoquées par un usage abusif, des négligences ou erreurs de manipulation du client ;
- le refus du client d'accepter une mise à jour ou une nouvelle version proposée du progiciel, ne modifiant pas les fonctionnalités, mais évitant la génération d'incidents repérés par progiciel.

12. Intervention sur place

69. Le personnel du prestataire appelé à travailler dans les locaux du client se conforme aux règles d'hygiène et aux procédures de sécurité contenues dans le règlement intérieur en vigueur chez le client s'il y a lieu et d'une manière générale aux prescriptions correspondantes communiquées par le client.

70. Dans tous les cas, ledit personnel devra se distinguer comme personnel extérieur, ne laissant ainsi aucune place à une éventuelle confusion.

71. Dans tous les cas, le prestataire assumera la pleine et entière responsabilité des agissements de son personnel sur place.