

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DU PROGICIEL NETIA

Les présentes Conditions Générales ne peuvent, en aucun cas, être considérées comme liant les parties, à quelque titre que ce soit, sans la signature du bon de commande par des personnes compétentes pour les représenter.

1. PREAMBULE

1. Les parties ont conclu un Contrat de licence d'utilisation « en mode exploitation » portant sur le ou les Progiciel(s) NETIA concerné(s), en application duquel NETIA a concédé au Licencié le droit d'utiliser le ou les Progiciel(s) NETIA décrit au bon de commande.
2. Le Licencié souhaite désormais bénéficier de prestations de maintenance sur le ou les Progiciel(s) NETIA concerné(s).
3. Après avoir pris connaissance des services de maintenance offerts par NETIA et apprécié l'opportunité de recourir à de tels services eu égard à ses besoins propres, le Licencié souhaite bénéficier d'une prestation de maintenance dudit ou desdits Progiciel(s) NETIA concerné(s).
4. Il est expressément convenu que le bénéfice du Contrat de maintenance de chaque Progiciel NETIA n'est accessible qu'au Licencié à jour du paiement de la redevance de licence concerné disposant de Progiciel(s) NETIA dans sa ou leur version standard ou personnalisée, à l'exclusion de la maintenance de tout développement spécifique.
5. La signature par les parties de la proposition de NETIA ou du bon de commande de maintenance applicables aux Progiciels NETIA vaut acceptation par les parties des présentes Conditions Générales.
6. Les parties conviennent qu'une étroite collaboration permettra de prévenir des difficultés éventuelles liées à la maintenance du ou des Progiciel(s) NETIA concerné(s).
7. Aux termes d'une phase de négociation, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

2. DEFINITIONS

1. Au sens des présentes conditions générales, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

- « NETIA » : la société éditrice des Progiciels NETIA, société anonyme à directoire de droit français, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Montpellier, sous le numéro 478 757 966, dont le siège social est situé au jour d'établissement des présentes Halle Industrielle de Farjou, 34 270 Claret ;
- "Anomalie ou Incident" : toute divergence défavorable, répétitive et reproductible par le Licencié, entre l'utilisation du Progiciel NETIA et la Documentation livrée avec le Progiciel NETIA, indépendamment d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais fonctionnement de l'environnement d'exploitation ;
- "Anomalie bloquante" : Anomalie qui, unitairement ou cumulée, a des répercussions sur le fonctionnement du Progiciel NETIA, que le Licencié démontre comme étant inacceptable ou qui empêche l'utilisation normale du Progiciel NETIA et/ou cause un gêne anormal au Licencié ;
- "Anomalie semi-bloquante" : Anomalie démontrée par le Licencié comme permettant l'utilisation du Progiciel NETIA pour une partie de ses fonctionnalités ;
- "Anomalie mineure" : Anomalie démontrée par le Licencié comme n'empêchant pas l'utilisation des fonctionnalités ayant pour incidence un simple gêne tolérable temporairement, telle qu'une diminution de l'ergonomie et pouvant être contournée dans l'attente de sa correction ;
- "Bogue ou Erreur" : défaut démontré par le Licencié de conception des spécifications internes ou des spécifications externes de réalisation se manifestant par des Anomalies de fonctionnement ;
- "Environnement d'exploitation" : ensemble des matériels, systèmes d'exploitation et bases de données sur lesquels le Progiciel NETIA est installé ;
- "Contrat" : les présentes Conditions Générales complétées par la proposition ou le bon de commande ;
- "Documentation" : Documentation technique, fonctionnelle et d'utilisation, fournie avec le Progiciel NETIA sur Support papier en version électronique ou sous forme d'une aide en ligne, ses mises à jour et ses nouvelles versions ;
- "Licencié" : personne juridique (personne physique ou personne morale) auquel le droit d'utilisation du Progiciel NETIA a été concédé dans les conditions définies au Contrat de licence d'utilisation du Progiciel NETIA et

qui est bénéficiaire d'une prestation de maintenance dans les conditions ci-après définies ;

- "Mise à jour (release mineure)" : version du Progiciel NETIA comprenant des corrections et/ou des modifications de fonctionnalités existantes. Chaque mise à jour est fournie périodiquement par NETIA à sa convenance sur tous Supports et par tous moyens de son choix. Chaque mise à jour constitue une compilation des corrections et/ou des améliorations apportées au Progiciel NETIA en vue d'une meilleure utilisation telle que souplesse ou rapidité d'exécution;
- "Mise à niveau" : Progiciel NETIA comportant les corrections des Bogues, à des fonctionnalités égales ;
- "Nouvelle version (release majeure)" : version du Progiciel NETIA comprenant de nouvelles fonctionnalités. Chaque nouvelle version est définie comme un nouvel état du Progiciel commercialisé par NETIA, qui comprend des corrections et/ou des améliorations apportées par rapport à l'état précédent. Chaque nouvelle version constitue le résultat de nouveaux développements et intègre de nouvelles fonctionnalités. L'indice de chaque nouvelle version est identifié comme le premier chiffre de la référence du Progiciel, par exemple version 2.1.1 ;
- "Progiciel (NETIA)" : programme exécutable documenté conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction, et tel que précisé dans le bon de commande concerné par la maintenance ;
- "Support de niveau 1" : prestation de maintenance destinée à la correction des Incidents liés à l'utilisation du Progiciel NETIA, à savoir une assistance téléphonique à l'utilisation du Progiciel NETIA.
- "Support de niveau 2" : prestation de maintenance destinée à la correction d'une Anomalie du Progiciel NETIA.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

1. Sont contractuels, par ordre de priorité décroissante :

- le bon de commande ;
- la proposition de NETIA ;
- les présentes conditions générales de maintenance du Progiciel NETIA.

2. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

4. OBJET

1. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et les modalités d'exécution par NETIA du service de maintenance du Progiciel NETIA décrit au bon de commande.

2. Le service de maintenance, correspondant au Support de niveau 1 et au Support de niveau 2, comprend :

- une procédure sur notification par l'interface web mise à disposition par NETIA à ses clients ;
- des interventions de télé-maintenance (par e-mail ou via l'interface web de NETIA) ;
- la fourniture de mises à jour ;
- la fourniture des mises à niveau ;
- la fourniture de nouvelles versions.

3. Le service de maintenance est destiné à permettre :

- l'utilisation du Progiciel conformément à sa Documentation ;

- le maintien du niveau de fiabilité initiale du Progiciel ;

- la réduction des indisponibilités du Progiciel.

5. DUREE

1. Les présentes Conditions Générales prendront effet à compter de la date figurant sur la facture de maintenance (« Date de la maintenance »).

2. Elles sont conclues pour une période d'un an à compter de leur entrée en vigueur.

3. A l'issue de cette première période, elles se prolongeront, par tacite reconduction, pour des périodes successives d'un an, chaque partie pouvant y mettre fin à chaque échéance contractuelle, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception avant la date d'échéance.

6. PRIX

1. La prestation de maintenance est accordée au Licencié en contrepartie du versement intégral à NETIA d'une redevance annuelle forfaitaire dont le

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DU PROGICIEL NETIA

montant, ainsi que les modalités de paiement sont précisées au bon de commande.

2. Le prix est exprimé en euros, s'entend hors taxes et est majoré de la TVA, et de tout autre droits et impôts applicables, au taux en vigueur. Le Licencié supportera tous les impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont il est redevable, sont et resteront à sa charge exclusive et sont payés par le Licencié aux autorités fiscales compétentes en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par NETIA doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées.

3. La redevance est révisable, à chaque date anniversaire du Contrat en fonction de la variation de l'indice Syntec par application de la formule suivante, le Syntec étant une fédération de syndicats professionnels patronaux français représentant des groupes et sociétés françaises spécialisées dans les professions de l'ingénierie, des services informatiques, des études et du conseil, de la formation professionnelle :

$$P1 = P0 (S0 / S1)$$

Dans laquelle :

P1 = prix révisé de la maintenance;

P0 = prix de la maintenance de la précédente révision ou, pour la première révision ;

S0 = dernier indice Syntec publié à la date de la révision ;

S1 = indice Syntec au jour de la précédente révision ou, pour la première révision.

3. En cas de disparition de l'indice Syntec, les parties décideront de lui substituer un indice approprié, en rapport avec l'objet des présentes.

7. OBLIGATIONS DES PARTIES

7.1 OBLIGATIONS DU LICENCIÉ

1. Afin de permettre à NETIA de mener à bien la prestation de maintenance : le Licencié doit fournir à NETIA tous les moyens et informations pour faciliter l'exécution de la prestation de maintenance, et notamment, fournir tous les documents, renseignements et éléments existants nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.

2. Le Licencié s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du Progiciel NETIA et les recommandations de NETIA concernant ledit Progiciel.

3. Le Licencié devra notamment utiliser des Supports d'information conformes aux spécifications préconisées par NETIA, de telle manière que les demandes d'intervention au titre du Contrat ne soient pas induites par un environnement non conforme auxdites spécifications. En particulier, le Licencié devra mettre en place et maintenir, sous sa responsabilité et à ses frais, un système de télémaintenance afin de permettre une assistance à distance, dans la mesure où le Licencié est équipé d'un matériel de communication de type modem ou adaptateur Numéris. Ledit matériel de communication du Licencié devra être compatible avec celui de NETIA. A défaut, le Licencié devra s'en équiper dans les meilleurs délais.

4. Le Licencié ne devra entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les opérations du service de Support sans avoir obtenu préalablement l'accord de NETIA.

5. Le Licencié s'engage à maintenir ou faire maintenir le matériel qui Supporte le Progiciel NETIA.

6. Le Licencié s'engage à ne pas confier la maintenance du Progiciel NETIA à un autre prestataire que NETIA qui se réserve la correction des Erreurs.

7. Il désignera deux contacts qui seront les interlocuteurs de NETIA et devra l'informer par écrit, et à l'avance de tout changement concernant lesdits contacts.

8. Au titre de son devoir d'information, le Licencié est tenu de communiquer à NETIA les éventuelles évolutions de son environnement d'exploitation qui remettrait en cause l'utilisation du Progiciel NETIA en production ou la prestation de maintenance de NETIA.

9. Avant toutes opérations de maintenance du Progiciel NETIA, le Licencié s'engage à sauvegarder ses données, fichiers ou programmes contenus dans le Progiciel NETIA afin d'éviter toute perte ou détérioration.

7.2 OBLIGATIONS DE NETIA

1. NETIA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens disponibles pour réaliser sa prestation de maintenance.

2. Compte tenu de la haute technicité du Progiciel NETIA, NETIA ne garantit pas un fonctionnement sans Erreur ni un fonctionnement ininterrompu dudit Progiciel.

3. Compte tenu de l'état de la technique, NETIA ne garantit pas que l'intervention permettra de régler la difficulté rencontrée ou qu'après son intervention, la difficulté rencontrée n'apparaîtra de nouveau, ou que toute autre difficulté ne sera pas générée du fait de cette même intervention.

4. Néanmoins, NETIA garantit que les prestations de maintenance seront réalisées avec toute la diligence d'un professionnel de l'informatique et tout le soin raisonnable possible en l'état de la technique.

5. Les obligations contractées par NETIA au titre du Contrat sont limitées à la correction des dysfonctionnements du Progiciel NETIA et à sa remise en état de bon fonctionnement.

6. Dans le cadre de la fourniture des prestations réalisée au titre du présent Contrat, le Client (i) garantit à NETIA qu'il n'est pas impliqué dans un schéma visant à contourner la législation applicable en matière de TVA (e.g., fraude carrousel) et (ii) s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables de contrôle visant à s'assurer que les sociétés avec lesquelles il s'engage ne sont pas elles-mêmes impliquées dans un tel schéma.

8. PERIODE DE SERVICES

1. La période de services est la période pendant laquelle NETIA peut recevoir les demandes de maintenance du Licencié et assurer les prestations définies au Contrat.

2. La période de services est ouverte tous les jours ouvrés chez NETIA (du lundi au vendredi), aux heures suivantes : de 9h00 à 18h00 (Central European Time). La période de services n'est pas ouverte en particulier pendant les jours fériés en France, pendant les jours de congés applicables au sein de NETIA et en cas d'indisponibilité du service de maintenance selon les conditions précisées par NETIA.

3. Pendant l'ouverture de la période de services, le Licencié disposera du service de maintenance :

- par téléphone, au numéro figurant dans le bon de commande ou la proposition ;
- par e-mail, à l'adresse suivante : Support@netia.com
- par accès Internet à l'adresse suivante : <http://www.netia.net> (puis Support, (puis) bugreporter par un accès par login et mot de passe offrant les fonctionnalités suivantes :

- o accès au centre de Documentations techniques et utilisateurs ;
- o suivi des dysfonctionnements logiciels (Bug Reporting)

- par une intervention sur site, le cas échéant et dans la mesure où le Licencié a opté dans le bon de commande pour cette prestation de maintenance.

4. En outre, en dehors de la période de services et dans la limite des prestations de maintenance commandées par le Licencié, ce dernier pourra disposer du service de maintenance :

- par accès Internet dans les conditions ci-dessus visées ;
- par une couverture téléphonique 24h/24, 7j/7, au numéro d'astreinte figurant dans le bon de commande ou la proposition ;
- par une intervention à distance par télémaintenance.

9. DESCRIPTIF DES SERVICES DE MAINTENANCE

9.1 MAINTENANCE PREVENTIVE

1. NETIA s'engage à effectuer les opérations de maintenance préventive suivantes à la demande du client :

- une visite d'une demi-journée au moins une fois par trimestre sur site du Licencié, afin de vérifier le fonctionnement et de détecter d'éventuelles Anomalies ou Erreurs du ou des Progiciels NETIA.

2. Les frais de déplacement, d'hébergement et de repas ne sont pas compris dans la redevance annuelle ci-dessus visée et sont à la charge du Licencié.

9.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

9.2.1 Procédure de traitement des Incidents

1. A chaque appel du Licencié pour un problème donné, il lui sera attribué un ticket d'Incident.

2. Les demandes de Support du Licencié seront ensuite traitées par NETIA de la manière suivante :

9.2.1.1 Soumission du problème au Support technique NETIA

1. Quelque soit le mode d'accès par le Licencié aux services de maintenance de NETIA, le Licencié devra communiquer à NETIA tous les documents, renseignements et autres éléments existants nécessaires à la compréhension du problème posé, et notamment :

- description du problème : titre, description détaillée, conséquences du problème sur l'utilisation du Progiciel NETIA ;
- environnement : matériel, logiciel, logiciels tiers ;
- reproduction : scripts, configuration et instructions nécessaires à la reproduction du problème ;
- référence du Licencié.

9.2.1.2 Enregistrement de l'Incident et fixation de la priorité de celui-ci

1. NETIA répondra à la requête du Licencié dans les délais de prise en compte de l'appel prévus au paragraphe 9.2.3 ci-après.

2. NETIA en accusera réception et allouera un numéro de référence de l'Incident pour son utilisation lors des contacts ultérieurs.

3. Le degré de priorité d'un Incident sera déterminé par l'ingénieur du Support technique de NETIA, le cas échéant en accord avec le Licencié.

4. La priorité de l'Incident sera déterminée comme suit selon une échelle de trois niveaux :

- priorité 1 : Anomalie bloquante telle que décrite à l'article « Définitions » des présentes Conditions Générales ;
- priorité 2 : Anomalie semi-bloquante telle que décrite à l'article « Définitions » des présentes Conditions Générales ;
- priorité 3 : Anomalie mineure telle que décrite à l'article « Définitions » des présentes Conditions Générales.

9.2.1.3 Traitement et résolution de l'Incident

1. NETIA tentera de reproduire l'Incident en utilisant les éléments fournis par le Licencié, il en qualifiera la nature et tentera de confirmer s'il s'agit d'un problème d'utilisation du Progiciel NETIA ou d'un défaut de ce dernier.

2. En cas de problème d'utilisation du Progiciel NETIA par le Licencié (Incident de « niveau 1 »), NETIA consultera la base de connaissance du Progiciel NETIA et le cas échéant, celle des produits annexes, et proposera une solution au Licencié. Pour ce faire, NETIA s'efforcera de répondre aux interrogations du Licencié concernant le Progiciel NETIA en lui fournissant toutes informations et conseils sur son fonctionnement et toutes directives lui permettant de corriger son Incident. Dans le cas contraire, une procédure d'escalade sera mise en œuvre (Incident de « niveau 2 »).

3. En cas de défaut du Progiciel NETIA, l'Incident sera traité par NETIA en vue d'une correction du Progiciel (Incident de « niveau 2 »). NETIA tentera de proposer une solution de contournement acceptable par le Licencié. Si une telle solution est trouvée, l'Incident sera clos.

4. Si une solution de contournement ne peut être trouvée, NETIA intégrera une correction dans la mise à jour suivante du Progiciel NETIA. Une version de cette mise à jour sera mise à disposition du Licencié. Si cette opération n'est pas acceptable pour le Licencié, il en informera NETIA sans délai afin que cette dernière puisse décider de la meilleure façon de résoudre l'Incident et de satisfaire le Licencié.

9.2.1.4 Clôture d'un Incident

1. Un Incident sera clos dès que la cause du problème pourra être démontrée comme indépendante du Progiciel NETIA et/ou des produits annexes liés à ce dernier ou si une mise à jour du Progiciel NETIA ou une solution de contournement satisfaisante est fournie au Licencié.

9.2.2 Contacts autorisés

1. Un contact autorisé au sein du Licencié pourra soumettre des questions à NETIA.

2. En cas de congés de ce contact, un contact suppléant pourra être désigné par le Licencié.

3. Le nom et les coordonnées de ces contacts autorisés seront désignés dans le bon de commande et/ou par courrier.

9.2.3 Prise en compte de l'appel du Licencié et définition du temps de réponse

1. La prise en compte de la notification écrite du Licencié sera de deux heures ouvrées chez NETIA.

2. Le temps de réponse se définit comme la durée entre le moment où le problème est soumis à NETIA et le moment où ce dernier commence à traiter l'Incident.

3. Pour le Support de niveau 1, la durée moyenne constatée, pendant la période de services décrites ci-dessus, est de quatre heures ouvrées chez NETIA.

4. Pour le Support de niveau 2, ces durées sont indicatives et reflètent des durées moyennes constatées, en jour ouvré chez NETIA :

- un jour en cas de priorité 1 ;
- deux jours en cas de priorité 2 ;
- trois jours en cas de priorité 3 ;

10. EXCLUSION

1. D'une manière générale, il est entendu que NETIA ne sera pas tenue de fournir le service de maintenance, si le Licencié ne respecte pas ses propres obligations au titre du Contrat.

2. Les prestations effectuées ne comprennent pas notamment :

- l'intervention sur site du Licencié, dans la mesure où le Licencié n'a pas opté dans le bon de commande pour cette prestation de maintenance ;

- la correction ou la fourniture de mises à jour, de mises à niveau et de nouvelles versions, en cas (i) de défauts dus à une mauvaise utilisation du Progiciel NETIA par le Licencié (ii) de défauts dus à des modifications apportées au Progiciel NETIA par le Licencié (iii) de défauts dus à un mauvais fonctionnement de l'environnement d'exploitation du Progiciel NETIA (iv) de défauts dus à une défaillance ou à une interruption des réseaux de télécommunication et/ou du réseau électrique ou, d'une manière générale, à tout événement constitutif d'un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des Tribunaux ou des Cours de justice français(es) ;

- la fourniture de toutes prestations de service autres que celles visées au présentes Conditions Générales, toutes autres prestations de services pouvant faire l'objet d'un accord séparé entre les parties ;

- les fournitures et prestations nécessaires pour bénéficier du service de télé-maintenance (modèles, cartes...);

- des travaux de reconstitution de fichiers ou de données qui viendraient à être altérés ou perdus, et ce quelle qu'en soit la cause.

3. A ce titre, il est rappelé au Licencié qu'il devra prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses éléments, la reconstitution n'impliquant pas uniquement la ressaisie des données mais leur connaissance.

4. Il est également expressément prévu que NETIA pourra refuser au Licencié le bénéfice du Contrat, à tout moment, au cas où le Progiciel NETIA aurait fait l'objet de développements spécifiques par le Licencié, ou pour son compte par un tiers.

5. Il est expressément accepté par le Licencié que les prestations de maintenance de NETIA ne porteront que sur la dernière version commercialisée par NETIA (release majeure).

11. SITE D'UTILISATION ET TYPE DE CONFIGURATION

1. Sauf accord contraire de NETIA, le Licencié s'engage à utiliser le Progiciel NETIA dans les conditions établies au Contrat de licence d'utilisation du Progiciel NETIA.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

1. Tout droit d'auteur, marque, logos, noms commerciaux, brevets ou autres droits de propriété intellectuelle ou signes distinctifs qui figurent sur le Progiciel NETIA, et notamment sur toutes les corrections, mises à jour, mises à niveau et nouvelles versions, ainsi que sur la Documentation et les manuels, restent la seule, pleine et entière propriété de NETIA.

2. De la même manière, tous autres marques, noms commerciaux, logos, brevets, signes distinctifs ou autres droits de propriété intellectuelle attachés à des produits tiers concernés restent la propriété de leur propriétaire respectif, ce que le Licencié s'oblige à respecter, sans aucune garantie ni aucune responsabilité pour NETIA.

3. Le Licencié n'acquiert aucun autre droit de propriété intellectuelle sur le Progiciel NETIA, et notamment sur toutes les corrections, mises à jour, mises à niveau et nouvelles versions qu'un droit d'utilisation, dans les

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DU PROGICIEL NETIA

conditions et limites fixées au Contrat de licence d'utilisation des Progiciels NETIA conclu.

13. RESPONSABILITE

1. Les parties conviennent expressément que la responsabilité de NETIA au titre du présent Contrat et dans le cadre des limites ci-dessous visées ne pourra être engagée qu'en cas de faute de NETIA dûment prouvée par le Licencié.

2. NETIA n'assume que la responsabilité des dommages directs, personnels et certains subis par le Licencié et ne sera pas tenue de réparer les dommages indirects tels que préjudice financier ou commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, augmentation des coûts et autres frais généraux, perte de bénéfice, perte d'image de marque, report ou perturbation de planning, de projet ou de l'activité du Licencié, perte de données, de fichiers ou de programmes informatiques quelconques, qui pourraient résulter de l'exécution du Contrat.

3. Est assimilé à un dommage indirect n'ouvrant pas droit à réparation, toute action dirigée contre le Licencié par un tiers.

4. Si, toutefois, une condamnation devait être prononcée à l'encontre de NETIA pour quelque cause que ce soit, la condamnation à des dommages et intérêts effectivement dus par NETIA au Licencié ne pourra être supérieure au montant hors taxe de la redevance annuelle de maintenance en cause payée par le Licencié.

5. Toute action relative à l'exécution du Contrat doit être introduite par le client dans un délai de deux ans à compter de la survenance de son fait générateur.

14. RESILIATION

1. Dans le cas de manquement par l'une des parties à l'une quelconque des obligations du Contrat, l'autre partie pourra la mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de réparer ce manquement dans un délai maximum de 30 jours.

2. Si, à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé, l'autre partie pourra résilier de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, le Contrat.

3. En cas de résiliation par le Licencié pour quelque cause que ce soit, NETIA conservera l'intégralité du montant de la redevance de maintenance acquittée par le Licencié.

15. CONFIDENTIALITE

1. Toutes informations transmises par l'une des parties à l'autre ainsi que les données transmises pour l'exécution du Contrat auxquelles chaque partie aura accès pour l'exécution des présentes, ont un caractère confidentiel.

2. Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents confidentiels et auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution des prestations, objet du Contrat.

3. Chacune des parties s'engage à faire respecter cette obligation par son personnel, ses collaborateurs, société mère et filiales.

4. Dès l'échéance ou à l'expiration du Contrat, pour quelque motif que ce soit, chaque partie restituera à l'autre partie ou détruira l'ensemble des documents contenant des informations confidentielles de l'autre partie qui

lui ont été fournies pendant la durée d'exécution du Contrat, ainsi que toutes copies de ceux-ci, à l'exception de l'exemplaire du Contrat.

5. Sauf accord écrit de l'une des parties à l'autre, les obligations des parties aux termes des présentes au regard des informations confidentielles, quelle que soit leur nature, cesseront dix années après leur diffusion en vertu du Contrat.

6. Chaque partie garantit le respect des engagements énumérés aux alinéas 1 et 2 de cette clause par tout son personnel et/ou les intervenants aux prestations de maintenance.

7. Cet engagement de non-divulgaration ne porte pas sur des informations déjà connues du public à la date de sa diffusion ou devenues du domaine public ultérieurement, sans qu'il n'y ait de la part d'une des parties de manquement à une obligation du Contrat.

16. CESSION

1. Le Contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Licencié, sauf accord exprès et écrit de NETIA.

2. NETIA pourra toujours céder à toute personne morale de son seul choix, ses droits et obligations, aux termes du Contrat, à charge seulement d'en informer le Licencié par tous moyens à sa convenance.

17. DISPOSITIONS DIVERSES

1. Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées par le Contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir que d'une renonciation à l'obligation en cause.

2. Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles, à l'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.

18. TITRES

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

19. LOI APPLICABLE

1. Le Contrat est soumis à la loi française, tant pour les règles de forme, que pour les règles de fond.

20. TRIBUNAL

1. EN CAS DE LITIGE APRES ECHEC D'UNE TENTATIVE PREALABLE DE REGLEMENT AMIABLE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MONTPELLIER, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES, EN REFERE OU PAR REQUETE.

21. ANNEXES

1. Les annexes suivantes font partie intégrante des présentes Conditions Générales :

- annexe 1 : « Fiche d'enregistrement NETIA »

ANNEXE 1

« Fiche d'enregistrement NETIA »

Société :

Adresse :

Nombre de users/entrées :

Version de software :

Contact commercial :

Contrat de maintenance :

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DU PROGICIEL NETIA

Date de période initiale de maintenance :

Option :

Contact

Nom :

Prénoms :

E-mail :

Téléphone :

Mobile :

Service :

Contact suppléant (en cas de congés)

Nom :

Prénoms :

E-mail :

Téléphone :

Mobile :

Service :