

## 1. Préambule

La société DL NEGOCE (ci-après dénommée « DL NEGOCE »), conçoit et réalise une gamme de progiciels métiers destinés à des Négoces spécialisés et propose à ses clients des prestations d'assistance et de maintenance sur ces progiciels. DL NEGOCE propose également à ses clients la fourniture de serveurs et de périphériques, et souhaite encadrer les prestations d'assistance à l'exploitation de ces serveurs et périphériques, par la conclusion de conditions particulières spécialement prévues à cet effet.

## 2. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DL NEGOCE s'engage envers le Client, qui l'accepte, à assurer les prestations d'assistance à l'exploitation telles que celles-ci sont définies au Bon de commande.

Le bon de commande précisera la configuration informatique en cause, le lieu d'implantation, la date de prise d'effet du contrat et les niveaux de service contractualisés. Le Client reconnaît avoir vérifié, sous sa propre responsabilité, que la configuration informatique ainsi décrite correspond bien à celle qu'il utilise à la date de signature du contrat d'assistance.

## 3. Durée

Les présentes conditions particulières prendront effet à la date de signature du Bon de commande par le Client pour un durée d'un (1) an renouvelable d'année en année par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties trente jours au moins avant la fin de la période en cours, par courrier recommandé avec accusé de réception.

## 4. Définition de la prestation

De manière générale, la prestation consistera à assister par téléphone le client afin de l'aider à diagnostiquer l'origine d'un dysfonctionnement dans son système informatique, de lui apporter toute solution disponible ou de l'orienter dans sa prise de décision afin de faire intervenir un tiers mainteneur.

### 4.1 Logiciels OPEN PRO et HEXANEGOCE

#### 4.1.1 Périmètre des prestations d'assistance

L'assistance d'exploitation concernera uniquement les matériels et systèmes en place lors de la mise en œuvre initiale du progiciel ou acquis ultérieurement auprès de DL NEGOCE et directement liés à l'exploitation des logiciels applicatifs fournis par DL NEGOCE.

Le client n'ayant pas préalablement souscrit au contrat de maintenance logiciel (support logiciel) sur l'ensemble des logiciels fournis par DL NEGOCE et utilisés par le Client ne sera pas éligible à la souscription du présent contrat.

L'assistance d'exploitation comprend une assistance téléphonique sur les domaines suivants :

- Réinstallation des logiciels DL NEGOCE (hors SQL et nouvelle installation)
- Paramétrage et configuration du système et des matériels (déjà en place et fournis par DL NEGOCE)
- Test de fonctionnement des matériels présumés défectueux
- Diagnostic des pannes réseaux (switch, câbles, cartes réseau, etc...)
- Installation en cas de nécessité de correctifs matériels tels que les firmwares, pilotes d'imprimantes (sous condition que ces mises à jour soient nécessaires et disponibles gratuitement par les constructeurs ou éditeurs et sous réserve que les installations ne nécessitent pas une intervention sur site égale à l'appréciation de DL NEGOCE)
- Prise en main à distance et intervention par téléassistance
- Installation des renouvellements des anti-virus (anti-virus fournis pas DL NEGOCE)
- Vérification annuelle des performances serveurs et des sauvegardes avec remise d'un rapport de synthèse à la demande
- Gestion, prise en charge et coordination des dysfonctionnements matériels nécessitant l'intervention de plusieurs prestataires

DL NEGOCE reste seul habilité à définir les modalités de ses interventions en fonction de la nature des requêtes (à distance, assistance téléphonique, téléassistance, télémaintenance sous réserve que le Client dispose de l'équipement nécessaire et que l'intervention soit effectuée sur rappel télématique de la

part du Client.. En cas d'intervention sur site les frais de déplacement restent à la charge du client.

#### 4.1.2 Exclusions

Les interventions de DL NEGOCE dues à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans la redevance d'assistance à l'exploitation et doivent faire l'objet d'une commande séparée :

- Non respect par le client des prescriptions d'installation ou inobservation des spécifications d'environnement
- Impossibilité de traiter la diagnostic par téléphone pour cause de manipulations sensibles ou trop techniques
- Installation de système d'exploitation, de nouveau matériel, de moteur de base de données SQL
- Services figurant au catalogue (formation, audits techniques,...)
- Consommables
- Déplacement sur site
- Câblages
- Formation sur site et téléphonique

#### 4.2 Autres Logiciels DL NEGOCE

##### 4.2.1 Périmètre des prestations d'assistance

L'assistance d'exploitation comprend une assistance téléphonique sur les domaines suivants :

- OS-400 : L'aide à l'installation de correctifs OS-400 à distance, ajout d'utilisateurs.
- Windows : Ajout d'imprimantes partagées, accès internet, configuration e.mail, partage de fichiers.
- Réinstallation de postes clients quand cela est possible (CD de réinstallation disponibles)
- Diagnostics de dysfonctionnements réseaux
- Intervention pour des prestations forfaitaires dont les tarifs sont indiqués en annexe aux présentes.

DL NEGOCE reste seul habilité à définir les modalités de ses interventions en fonction de la nature des requêtes (à distance, assistance téléphonique, téléassistance, télémaintenance sous réserve que le Client dispose de l'équipement nécessaire et que l'intervention soit effectuée sur rappel télématique de la part du Client.. En cas d'intervention sur site les frais de déplacement restent à la charge du client.

#### 4.2.2 Exclusions

Les interventions de DL NEGOCE dues à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans la redevance d'assistance et doivent faire l'objet d'une commande séparée :

- Non respect par le Client des prescriptions d'installation, ou inobservation des spécifications d'environnement,
- Maintenance matériels,
- Maintenance logiciels,
- Services figurant au catalogue (formation, audits techniques),
- Consommables,
- Déplacements sur site,
- Câblage,
- Formation sur site et téléphonique.

## 5 Responsabilités

### 5.1 Responsabilités de DL NEGOCE

Les parties conviennent expressément que DL NEGOCE est tenue, pour l'exécution de l'ensemble des services visés aux présentes conditions générales, d'une obligation de moyens.

La responsabilité de DL NEGOCE au titre de ce contrat est strictement et clairement limitée aux prestations définies dans la partie « Périmètre des prestations d'assistance ».

Les parties conviennent que la responsabilité de DL NEGOCE ne peut être engagée que pour les conséquences des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects tels que pertes de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, de revenus, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, d'actions commerciales, atteinte à l'image de marque, sans que cette liste soit exhaustive. Il appartient au client de se prémunir contre les risques de dommages aux fichiers, mémoire d'ordinateur ou à tout document, matériel ou programme qu'il aurait pu confier à DL NEGOCE dans le cadre des prestations à exécuter en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports.

Les parties conviennent expressément qu'en cas d'engagement de la responsabilité de DL NEGOCE dans les

conditions du présent article, celle-ci est limitée aux sommes effectivement versées par le client au titre du manquement à l'origine du préjudice allégué.

Les stipulations du présent contrat répartissent le risque entre les parties. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

La limitation ci-dessus ne s'applique pas en cas de dommages corporels ou de décès.

### 5.2 Responsabilités du Client

Le Client s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour lui d'une éventuelle atteinte aux fichiers, mémoires, documents ou autres éléments utilisés dans le cadre des prestations de service délivrées. Le Client se prémunira à cet effet contre les risques en constituant une sauvegarde des documents, fichiers et supports. Il lui appartient après l'intervention de restaurer ses fichiers et logiciels.

En vue d'effectuer les prestations d'assistance, le Client accordera au personnel mandaté par DL NEGOCE, le libre accès à l'équipement.

Le Client s'engage à faire de son mieux pour appliquer les actions correctives préconisées par DL NEGOCE.

Si, lors d'une intervention déclenchée à la demande du Client, le technicien mandaté par DL NEGOCE ne peut intervenir en raison de considérations impératives imposées par le Client, le temps supplémentaire passé sur le site sera facturé.

De même, si une intervention sur site, déclenchée suite à un diagnostic effectué sur la base des informations fournies par le Client, se révélait être inadaptée a posteriori compte tenu de la nature technique de l'incident, le temps et frais de déplacement seront facturés en sus à la charge du Client.

Le Client désigne une personne responsable pour assurer le suivi des prestations d'assistance. Dans le cadre d'une configuration multi sites, le Client désignera une personne responsable pour chaque site géographique. Le Client devra communiquer le nom de ce ou ces responsables sous huit jours à compter de la date de début de fourniture des prestations d'assistance, que celle-ci soit le fait d'une garantie ou d'un abonnement à ce service. Si le responsable venait à changer, le Client en avertira DL NEGOCE sous un délai de huit jours à compter de ce changement.

Il appartient au Client de

- Respecter les prescriptions des manuels d'utilisation, opérations d'entretien courantes comprises,
- Tenir un carnet de bord sur lequel il consignera tous les incidents rencontrés et les mesures correctives apportées et le tenir à la disposition des techniciens de DL NEGOCE en cas de besoin,
- Effectuer, préalablement à toute intervention de DL NEGOCE, que ce soit par téléassistance ou par intervention sur site, toutes les sauvegardes nécessaires ;
- Indiquer clairement au prestataire la nature de la panne ou de la requête permettant ainsi d'apprécier l'urgence de la prise en charge,
- Signaler tout incident de fonctionnement dès que celui-ci se produira et à fournir tout renseignement utile à DL NEGOCE pour permettre la résolution de ces incidents,
- Fournir à DL NEGOCE les informations recueillies auprès des tiers dont l'intervention est nécessaire,
- Mettre les matériels et logiciels à la disposition de DL NEGOCE.

Il appartient au Client de fournir le maximum de précision sur la nature et les causes présumées des anomalies rencontrées et notamment sur les circonstances ayant entourées leur manifestation et les manipulations effectuées préalablement à leur apparition.

## 6. Assurance

DL NEGOCE déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance de responsabilité civile professionnelle pour tous les dommages corporels, matériels et immatériels causés au client ou à un tiers, dans le cadre de l'exécution des présentes.

Le client déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité civile auprès d'une compagnie d'assurance notoirement

solvable, pour tous les dommages qui pourraient être causés aux matériels, qui restent la propriété de DL NEGOCE jusqu'au complet paiement du prix

## 7. Modification des conditions particulières

### 7.1 Modification à l'initiative du Client

En cas de modification de l'environnement matériel ou logiciel du Client, ou en cas de déménagement des locaux du Client, celui-ci devra en informer DL NEGOCE au plus tard quinze jours avant la date du changement. En tout état de cause, en dans l'hypothèse d'une telle modification, DL NEGOCE se réserve expressément le droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de 15 (quinze) jours.

### 7.2 Modification à l'initiative de DL NEGOCE

Afin de permettre l'évolution de ses services ou de sa gestion administrative et commerciale, DL NEGOCE pourra modifier certaines clauses et conditions des présentes et notamment ses conditions d'intervention. Le Client sera averti de ces changements au moins deux mois avant leur mise en application. En cas de désaccord, le Client pourra mettre fin à son contrat en le notifiant à DL NEGOCE par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant l'observation d'un délai de préavis de trente jours.

## 8. Résolution- Résiliation

En cas de manquement grave de l'une ou l'autre des parties à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la Lettre Recommandée avec Accusé de Réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra, de plein droit résilier les conditions particulières concernées par le manquement en cause; dans ce cas, la résiliation de la ou desdites conditions particulières n'aura pas pour effet d'entraîner la résiliation des conditions générales et des autres conditions particulières de services souscrits, qui demeureront en vigueur.

La résiliation s'entend sous réserve de tous dommages et intérêts auxquels la partie lésée pourrait prétendre.

## 9. Conditions financières

### 9.1 Conditions de paiement

#### 9.1.1 Conditions de paiement logiciels OPEN PRO et HEXANEGOCE

En contre partie de l'exécution des services d'assistance à l'exploitation, le client verse à DL NEGOCE une redevance annuelle dont le montant est fixé au bon de commande, et dont les modalités de facturation sont définies dans les conditions générales.

#### 9.1-2 Conditions de paiement autres logiciels DL NEGOCE

La prestation est payable sous forme d'un forfait annuel dont le montant est défini en annexe aux présentes.

Le forfait est calculé en fonction du nombre d'heures d'intervention par année civile.

Ce nombre d'heures est déterminé lors de la signature du bon de commande.

DL NEGOCE s'engage à fournir au Client, trimestriellement, et par écrit, un état récapitulatif :

- Des heures d'intervention consommées au cours du trimestre précédent ;
- le solde des heures d'intervention non consommées par rapport au forfait annuel prévu.

Si, au terme de l'année civile, l'état récapitulatif fait apparaître un solde positif, le nombre d'heures non consommées sera reporté sur l'année suivante, en cas de renouvellement du contrat à échéance.

Le non-renouvellement à l'initiative du Client ne donne pas lieu au remboursement des heures non consommées, le prix restant dû à DL NEGOCE.

Lorsque le solde d'heures prévu au forfait annuel est entièrement consommé, DL NEGOCE en informe le Client, par mail.

En dehors du forfait annuel et à défaut de renouvellement de celui-ci, DL NEGOCE n'aura aucune obligation d'intervention. Les prestations réalisées en dehors des heures forfaitisées, à la demande du Client, lui seront facturées en régie, au tarif et conditions en vigueur de DL NEGOCE.

Le forfait annuel est payable dans les 30(trente) jours à compter de la réception de la facture par prélèvement bancaire.

A défaut de paiement, DL NEGOCE se réserve le droit de suspendre tous services, quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure de paiement, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, ce qui ne préjuge en rien aux droits de DL NEGOCE de poursuivre le recouvrement des sommes dues.

Il est précisé que toute année commencée est due dans son intégralité.

## 9.2 Conditions particulières

Les services et prestations ne figurant pas au présent contrat et rendus par DL NEGOCE à la demande du client feront l'objet d'un devis par DL NEGOCE et seront facturés au Client aux tarifs et conditions en vigueur.

DL NEGOCE se réserve le droit de facturer en sus tout appel qui ne concerne pas un dysfonctionnement de la configuration maintenance.

## 10. Révision du prix

Le montant des prestations est calculé en fonction du forfait choisi par le Client. Le montant des prestations pourront faire l'objet d'une augmentation l'année suivante, au 1er janvier et lors de la souscription d'un nouveau forfait.

Le prix au 1er janvier est alors calculé par application de la formule suivante :

$$P = Po \frac{\text{Syntec } \_}{\text{Syntec Co}}$$

$$P = \text{nouveau prix} / Po = \text{prix convenu à la signature du contrat}$$

Syntec = valeur de l'indice au mois de juillet précédant la révision

Syntec Co = valeur de l'indice au mois de juillet précédant la signature du contrat.

## 11. Annexes

Les présentes conditions particulières comportent une annexe : Tarifs et forfaits

## SIGNATURE DU CLIENT,

Fait à :

Le :

## ANNEXE 1 TARIFS ET FORFAITS LOGICIELS OPEN PRO ET HEXANEGOCE

Tarif : 20% du montant du Contrat de Maintenance Logiciels

## ANNEXE 2 TARIFS ET FORFAITS AUTRES LOGICIELS DL NEGOCE

### 1- Tarifs :

1-1 Droit d'entrée Annuel :  
250 € avec 1h offerte

### 1-2 Forfaits Temps :

3 Heures	336 €
5 Heures	545 €
10 Heures	1.060 €
15 Heures	1.545 €
20 Heures	2.000 €
30 Heures	2.850 €

### 2- Forfaits services :

SQL Simple (1 fichier)	20mn
SQL Complexe (2 fichiers)	30mn

Suppression Société	60mn
Modification R.S.	50mn

Défacturation	45mn
Défact. + Relevés traités	60mn
Annulation relevés-traités	40mn

Rechargement fichier (sans intervention sur fichier)	40mn
Aide charg. PTF OS-400	4h00

Les prestations mentionnées au chapitre 4.2 seront, soit décomptées au temps passé, soit au forfait de services suivant leur nature.