

Formulaires ProActa droit des affaires

## FII.810-40 - Contrat de maintenance

Mis à jour 04/2020

révisé

Entre les soussignés

La société \_\_\_\_\_ ( *dénomination sociale, préciser la forme juridique : SA, SARL, etc.*  ), au capital de \_\_\_\_\_ ( *montant* ) euros, ayant son siège social à \_\_\_\_\_ ( *adresse* ), immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de \_\_\_\_\_ ( *lieu* ), le \_\_\_\_\_ ( *date* ), sous le numéro \_\_\_\_\_ ( *préciser* ), représentée aux effets des présentes par son \_\_\_\_\_ ( *président, directeur, gérant, etc.*  ), Monsieur \_\_\_\_\_ ( *identification* ), agissant en cette qualité et dûment habilité ,

( ) demeurant à \_\_\_\_\_ ( *adresse complète* )

( ) domicilié, audit siège.

Ci-après le « Prestataire »,

d'une part,

Et

La société \_\_\_\_\_ ( *dénomination sociale, préciser la forme juridique : SA, SARL, etc.*  ), au capital de \_\_\_\_\_ ( *montant* ) euros, ayant son siège social à \_\_\_\_\_ ( *adresse* ), immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de \_\_\_\_\_ ( *lieu* ), le \_\_\_\_\_ ( *date* ), sous le numéro \_\_\_\_\_, représentée aux effets des présentes par son \_\_\_\_\_ ( *président, directeur, gérant, etc.*  ), Monsieur , agissant en cette qualité et dûment habilité ,

( ) demeurant à \_\_\_\_\_ ( *adresse complète* )

( ) domicilié, audit siège.

Ci-après le « Client »,

d'autre part,

## Préambule

**Remarques** Il est utile de prévoir un préambule afin d'exposer brièvement le cadre général des relations entre les parties, la nature et le contexte d'acquisition des droits sur le logiciel concerné, le rôle de chacune d'entre elles et l'esprit des négociations qui a permis d'aboutir à la signature du contrat.

Pour la tierce maintenance, il est souhaitable d'indiquer que le prestataire qui accepte de fournir les prestations de tierce maintenance a analysé le logiciel à maintenir et déclare être en mesure d'assurer les prestations de maintenance.

En conséquence, les parties ont convenu de ce qui suit :

## Article 1. Définitions

Définir notamment les termes suivants :

« Anomalie » désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité (des fonctionnalités) du Logiciel par rapport aux Spécifications , reproductible par le Client , qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du Logiciel ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté alors que le Logiciel est utilisé conformément aux Spécifications .

« **Anomalie Bloquante** » désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie (des fonctionnalités) du Logiciel.

« **Anomalie Non Bloquante** » désigne toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation complète du Logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle, mise en œuvre par le Client lui-même.

« **Anomalie Semi-Bloquante** » désigne toute Anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités du Logiciel que pour partie.

« **Assistance** » désigne les prestations définies à l'article 3.1 du Contrat.

\_\_\_\_\_ ( **Centre de Téléassistance** ) désigne \_\_\_\_\_ ( à préciser ).

« **Documentation** » désigne la documentation standard fonctionnelle et technique d'exploitation et d'utilisation du Logiciel, suffisamment documentée et détaillée, permettant à un utilisateur novice de se former à l'utilisation du Logiciel et de mettre en œuvre l'intégralité de ses fonctionnalités en ce inclus tous guides et manuels utilisateurs et tout autre document éventuel, sur support papier ou numérique, fourni par le Prestataire avec le Logiciel.

« **Groupe** » désigne :

toute société ou personne morale qui détient ou détiendra en cours d'exécution du Contrat, directement ou indirectement, , plus de \_\_\_\_\_ ( à préciser, en général : 50 % ) du capital ou des droits de vote du Client ;

toute société ou personne morale dont plus de \_\_\_\_\_ ( à préciser, en général : 50 % ) du capital ou des droits de vote sont détenus, ou seront détenus en cours d'exécution du Contrat, directement ou indirectement, , par le Client ;

toute société ou personne morale dont plus de \_\_\_\_\_ ( à préciser, en général : 50 % ) du capital ou des droits de vote sont détenus, ou seront détenus en cours d'exécution du Contrat, directement ou indirectement, , par une société qui contrôle le Client.

« **Incident** » désigne un dysfonctionnement du Logiciel provenant soit d'une erreur de manipulation de l'Utilisateur soit d'une Anomalie affectant le code. La teneur de l'Incident est identifiée pendant la phase d'Assistance.

« **Interlocuteurs privilégiés** » désigne les personnes désignées par chacune des Parties, parmi son personnel ayant la compétence nécessaire, pour centraliser toutes les informations et questions et communiquer avec l'autre Partie. Le nom des premiers Interlocuteurs Privilégiés désignés par chacune des Parties figure en Annexe \_\_\_\_\_ ( **numéro d'annexe** ).

« **Logiciel** » désigne l'ensemble des programmes en code objet afférents à la version \_\_\_\_\_ ( **numéro de version** ) dont bénéficie le Client au titre de la licence d'utilisation y compris les mises à jour, ainsi que la Documentation y afférente, permettant au Client de réaliser les opérations qui y sont décrites en vue d'obtenir les résultats qui y sont mentionnés.

« **Maintenance** » désigne l'ensemble des prestations et actions assurées par le Prestataire au titre de la **Maintenance corrective et de la Maintenance évolutive** afin d'assister le Client en vue de l'utilisation correcte du Logiciel, afin de corriger et d'améliorer le Logiciel.

\_\_\_\_\_ ( **Maintenance corrective** ) désigne l'ensemble des prestations indiquées à l'article 3.2 du Contrat.

« **Maintenance évolutive** » désigne l'ensemble des prestations indiquées à l'article 3.3 du Contrat.

« **Matériel** » désigne \_\_\_\_\_ ( à préciser ).

« **Mises à Jour** » désigne \_\_\_\_\_ ( à préciser ).

« **Niveaux de Service** » désigne les délais d'intervention et de correction des Anomalies que le Prestataire s'engage à respecter dans le cadre de la réalisation des Prestations de maintenance corrective tels que définis à l'article 4.2.2.

« **Nouvelles Versions** » désigne \_\_\_\_\_ ( à préciser ).

« **Patch** » désigne la correction apportée au Logiciel à la suite de l'identification d'une Anomalie et qui résulte de la livraison d'une Mise à Jour partielle.

\_\_\_\_\_ ( **Réponse Satisfaisante** ) désigne (i) la fourniture par le Prestataire, dans le cadre de l'Assistance, des informations et procédures à suivre pour remédier à l'Incident et permettre au Client une utilisation normale du Logiciel, conforme à sa destination et/ou (ii) la détection de l'Anomalie.

« **Site du Client** » désigne \_\_\_\_\_ ( à préciser ).

« **Site d'Exploitation** » désigne \_\_\_\_\_ ( à préciser ).

( ) « **Solution de Contournement** » désigne toute procédure inhabituelle permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Logiciel, en dépit d'une Anomalie constatée.

( ) « **Solution de Contournement** » désigne toute procédure inhabituelle permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Logiciel, en dépit d'une Anomalie constatée ; la procédure ne devant pas être trop contraignante pour le Client.

« **Spécifications** » désigne les spécifications fonctionnelles et techniques du Logiciel telles que décrites, par ordre de priorité décroissante, dans (i) tout document d'expression de besoins émis par le Client pendant la durée du Contrat, (ii) les spécifications fonctionnelles et techniques, générales et détaillées, du Logiciel et/ou (iii) la Documentation.

« **Télémaintenance** » désigne la connexion du Prestataire à la version-test du Logiciel sur le Site d'Exploitation par modems et réseau commuté téléphonique permettant de détecter l'Anomalie.

« **Utilisateur** » désigne \_\_\_\_\_ ( à préciser ).

## Article 2. Objet

**Remarques** Dans l'hypothèse de la tierce maintenance, il est souvent prévu la possibilité pour le client de diminuer ou d'augmenter le périmètre de la maintenance, au-delà de ce qui était initialement prévu à la date de signature du contrat. Dans ce cas, les demandes du client devront être notifiées au Prestataire en respectant le préavis contractuellement déterminé, qui peut être plus long en cas de réduction du périmètre et plus court en cas de demande d'accroissement.

Le prestataire pourra solliciter la communication de l'ensemble des informations concernant la modification du périmètre de la maintenance afin de pouvoir évaluer dans les meilleures conditions l'impact des évolutions demandées. Les modifications demandées par le client pourront entraîner des révisions du prix dû au prestataire.

Le Contrat a pour objet de définir les conditions et le contenu de la Maintenance qui sera assurée par le Prestataire sur le Logiciel.

## Article 3. Étendue des Prestations

**Remarque** En pratique, on distingue trois niveaux de maintenance :

la maintenance préventive, ou « assistance », qui correspond à l'ensemble des opérations qui permettent de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation ; souvent cette prestation ressemble à de la formation à l'utilisation.

la maintenance curative ou corrective, ou « support », qui correspond à une intervention du prestataire afin de corriger les « anomalies » pouvant affecter le logiciel ;

la maintenance évolutive, qui correspond à une mise à niveau du logiciel soit par rapport à l'état de la technique, soit par rapport à la réglementation ou encore par un ajout de fonctionnalité.

On trouve encore d'autres dénominations telles que « maintenance consultative », « maintenance adaptative ».

Suivant le type de contrat, les trois types de prestations (assistance, maintenance corrective et maintenance évolutive) seront cumulatifs ou non, ce qui permet d'obtenir une prestation globale ou « à la carte ».

La Maintenance assurée par le Prestataire au titre du Contrat couvre les prestations suivantes :

### 3. 1 Assistance

Au titre de la prestation d'Assistance, le Prestataire s'engage à intervenir à la demande du Client et

à diffuser les informations concernant le fonctionnement et les caractéristiques du Logiciel

### 3. 2 Maintenance corrective

( ) Au titre des prestations de Maintenance corrective , le Prestataire s'engage à prendre en compte les Anomalies qui affecteraient le Logiciel afin d'y remédier.

( ) **Au titre des prestations de Maintenance corrective , le Prestataire s'engage à prendre en compte les Anomalies qui affecteraient le Logiciel dans le respect des Niveaux de Service, afin de les corriger et de restaurer le Logiciel en parfait état de fonctionnement.**

La correction des Anomalies fait l'objet d'un Patch ou d'une Mise à Jour.

### 3.3 Maintenance évolutive

Au titre des prestations de Maintenance évolutive, le Prestataire s'engage à réviser et améliorer le Logiciel, à fournir au Client des Mises à Jour et des Nouvelles Versions, et à assurer la mise à jour de la Documentation associée au Logiciel ainsi que le maintien de la compétence au sein du Client concernant l'utilisation des Mises à Jour et des Nouvelles Versions.

### 3.4 Limitation de la Maintenance

## Article 4. Modalités d'exécution

### 4.1 Généralités

#### 4.1.1 Personnel du Prestataire

L'équipe du Prestataire chargée de réaliser les prestations de Maintenance est dirigée par le responsable désigné en Annexe \_\_\_\_\_ ( *numéro d'annexe* ) (ci-après « le Responsable ») qui en outre, informe le Client de tout fait, action qui peut nécessiter une intervention complémentaire du Prestataire. Ce Responsable est l'Interlocuteur Privilégié.

#### 4.1.2 Réunions

#### 4.1.3 Rapports d'activité

À la fin de chaque mois , le Prestataire adressera au Client un rapport d'activité mentionnant ses interventions et les conséquences qui en ont résulté.

### 4.2 Conditions d'intervention

#### 4.2.1 Intervention au titre de l'Assistance

( ) Dans le cadre de l'Assistance, l'Interlocuteur Privilégié du Client a accès à un numéro de téléphone au Centre de Télé-Assistance du Prestataire pour poser à l'Interlocuteur Privilégié du Prestataire toutes les questions relatives à l'utilisation et au fonctionnement du Logiciel. Les heures d'accès du Client à ce Centre sont les heures ouvrées, de \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) heures à \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) heures, du \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) au \_\_\_\_\_ ( *préciser* ), avec une possibilité d'intervention sur option sept jours sur sept, 24 heures sur 24 aux conditions fixées en Annexe \_\_\_\_\_ ( *numéro d'annexe* ). Le Prestataire s'engage à apporter au Client au plus tard dans les \_\_\_\_\_ ( *préciser le délai pour Réponse Satisfaisante* ) minutes de sa demande, une Réponse Satisfaisante.

( ) Dans le cadre de l'Assistance, l'Interlocuteur Privilégié du Client a accès à un numéro de téléphone au Centre de Télé-Assistance du Prestataire pour poser à l'Interlocuteur Privilégié du Prestataire toutes les questions relatives à l'utilisation et au fonctionnement du Logiciel. Les heures d'accès du Client à ce Centre sont les heures ouvrées, de \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) heures à \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) heures, du \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) au \_\_\_\_\_ ( *préciser* ), à l'exclusion des jours fériés et chômés.

#### 4.2.2 Intervention au titre de la Maintenance corrective

Le Prestataire interviendra soit à sa propre initiative, soit à la demande du Client, à distance ou sur le Site d'Exploitation (au choix du Client), à la suite des prestations d'Assistance, quand un événement couvert par la Maintenance corrective interviendra.

( ) À compter de l'expiration du délai de \_\_\_\_\_ ( répéter le délai pour Réponse Satisfaisante ) minutes au titre de l'Assistance, le Prestataire devra, dans le respect des Niveaux de Service définis ci-après, en tenant compte de la gravité de l'Anomalie, analyser la nature et l'origine de l'Anomalie et la résoudre ou proposer une Solution de Contournement acceptable du point de vue du Client.

( ) À compter de l'appel du Client, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour analyser la nature et l'origine de l'Anomalie et intervenir au plus tard dans les délais définis ci-après.

En cas d'Anomalie Bloquante, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Client dans un délai maximum de \_\_\_\_\_ ( préciser ) heures ouvrables à compter : de l'appel du Client

En cas d'Anomalie Semi-Bloquante, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Client dans un délai maximum de \_\_\_\_\_ ( préciser ) heures ouvrables à compter : de l'appel du Client.

En cas d'Anomalie Non Bloquante, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Client dans un délai maximum de \_\_\_\_\_ ( préciser ) heures ouvrables à compter : de l'appel du Client.

La correction apportée devra prendre la forme :

#### **4.2.3 Intervention au titre de la Maintenance évolutive**

##### **Mise à jour du Logiciel et de la Documentation**

( ) Toutes les corrections et améliorations apportées sur le Logiciel font l'objet de Mises à Jour. Le Prestataire fournira les Mises à Jour du Logiciel au Client au fur et à mesure de leur diffusion commerciale après s'être assuré de leur adaptation aux Spécifications et performances du Logiciel et du Matériel du Client.

( ) Toutes les corrections et améliorations apportées sur le Logiciel font l'objet de Mises à Jour. Le Prestataire fournira les Mises à Jour du Logiciel au Client au fur et à mesure de leur diffusion commerciale après s'être assuré qu'elles ne risquent pas de provoquer une régression par rapport aux Spécifications du Logiciel.

Nouvelle Version

( ) Toutes les nouvelles fonctionnalités feront l'objet de Nouvelles Versions du Logiciel qui seront fournies au Client au fur et à mesure de leur diffusion commerciale.

( ) Toutes les nouvelles fonctionnalités feront l'objet de Nouvelles Versions du Logiciel qui seront fournies au Client à sa demande en fonction de leur disponibilité et sous réserve du paiement de la redevance correspondante.

( ) Il est entendu que le Client se réserve le droit d'accepter, de refuser ou de retarder l'installation des Nouvelles Versions, le Prestataire s'engageant à continuer de maintenir les versions précédentes pendant une durée de \_\_\_\_\_ ( préciser ) à compter de leur installation chez le Client.

( ) Seule la version la plus récente du Logiciel pourra faire l'objet d'une Nouvelle Version. En conséquence, toutes les versions antérieures à la version courante devront, préalablement aux prestations de Maintenance évolutive, faire l'objet d'une Mise à Jour.

##### **Installation des Mises à Jour et/ou Nouvelles Versions du Logiciel**



( ) Le Prestataire pourra, à la demande du Client, aider à l'installation d'une Mise à Jour et d'une Nouvelle Version du Logiciel, sans redevance complémentaire, soit à distance, soit sur le Site du Client.

( ) Le Prestataire pourra, à la demande du Client, aider à l'installation d'une Mise à Jour et d'une Nouvelle Version du Logiciel, sans redevance complémentaire, soit à distance, soit sur le Site du Client, de préférence en dehors des heures ouvrables et sur la base d'une planification préalable. Il procédera à cette installation dans un délai de \_\_\_\_\_ ( préciser ) jours à compter de la réception de la demande d'installation faite par le Client.

#### Recette des Mises à Jour et/ou Nouvelles Versions du Logiciel

( ) Chaque Mise à Jour ou Nouvelle Version sera recettée conformément à la procédure de recette suivie pour la version initiale du Logiciel.

( ) \_\_\_\_\_ ( adapter selon le projet ) .

#### 4.2.4 Qualité des prestations

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations qui lui incombent au titre du présent Contrat conformément aux règles de l'art, et à mettre en œuvre les contrôles de qualité convenus avec le Client.

Le Prestataire s'engage à respecter les normes et standards ISO : \_\_\_\_\_ ( compléter ) .

Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec le Client.

#### Article 5. Pénalités de Retard

( ) En cas de non-respect des délais de correction des Anomalies indiquées à l'article 4, du fait du Prestataire, celui-ci sera redevable d'une astreinte de \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( répéter en toutes lettres ) euros hors taxes) par jour ouvré de retard, destinée à inciter le Prestataire à s'exécuter diligemment.

Nonobstant le paiement de ces sommes à titre d'astreinte, le Client se réserve le droit de demander des dommages et intérêts à titre d'indemnisation du préjudice subi résultant notamment du non-respect des délais et/ou de mettre en œuvre la clause résolutoire au cas où le montant global d'astreinte atteindrait, sur une période consécutive de \_\_\_\_\_ ( préciser ) mois, la somme de \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( répéter en toutes lettres ) euros hors taxes) ou dépasserait la somme de \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( répéter en toutes lettres ) euros hors taxes) sur une période de six mois.

( ) En cas de non-respect des délais de correction des Anomalies indiquées à l'article 4, du fait du Prestataire, celui-ci sera redevable d'une astreinte de \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( répéter en toutes lettres ) euros hors taxes) par jour/heure ouvré de retard, destinée à inciter le Prestataire à s'exécuter diligemment.

Si le montant global des astreintes sur la période de référence donnée [mois ou trimestre] n'atteint pas \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT, les astreintes ne seront pas dues par le Prestataire.

Si sur la même période de référence, le montant global des astreintes comptabilisées atteint la somme de \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT, les astreintes pourront être facturées par le Client au Prestataire.

Nonobstant le paiement de ces sommes à titre d'astreinte, le Client se réserve le droit de demander des dommages et intérêts à titre d'indemnisation du préjudice subi résultant notamment du non-respect des délais dans les limites de responsabilité définies à l'article 8 et/ou de mettre en œuvre la clause résolutoire au cas où le montant global d'astreinte atteindrait, sur une période consécutive de \_\_\_\_\_ ( préciser ) mois, la somme de \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( répéter en toutes lettres ) euros hors taxes) ou dépasserait la somme de \_\_\_\_\_ ( préciser ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( répéter en toutes lettres ) euros hors taxes) sur une période de six mois.

#### Article 6. Interlocuteurs Privilégiés

**Remarques** Côté client, celui-ci peut se voir obligé de désigner un responsable qui sera l'interlocuteur privilégié du prestataire. Si ce responsable change, le client devra en informer par écrit et à l'avance le prestataire. La présence d'un représentant du client aux côtés des techniciens du prestataire lors des interventions de ce dernier (afin d'être en accord avec les règles sur la législation du travail) est indispensable.

Côté prestataire, il est souhaitable de désigner un responsable en charge de la maintenance qui sera l'interlocuteur du client et emploiera des techniciens compétents et stables. Le mainteneur doit, en effet, disposer d'une équipe spécialisée, stable et pérenne, prête et disponible pour toute intervention entrant dans le cadre de la maintenance.

\_\_\_\_\_ ( Indiquer l'identité et la qualité des différents Interlocuteurs Privilégiés )

## Article 7. Obligations du Client

Le Client s'engage à assurer au personnel du Prestataire le libre accès à son Site d'exploitation et en particulier aux installations et équipements de communication, d'information et de données nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

( ) **Le Client s'engage à effectuer les sauvegardes nécessaires de l'ensemble des documents et fichiers avant toute intervention du Prestataire.**

( ) **Avant toute intervention sur le Logiciel, le Prestataire s'engage à s'assurer auprès du Client que celui-ci a bien effectué les sauvegardes nécessaires .**

Le Client informera également immédiatement le Prestataire de tout changement de site. Dès lors, le Prestataire sera autorisé à modifier les conditions financières du Contrat, afin de tenir compte des frais complémentaires liés à ce changement de site.

Le Client s'engage à tenir un livre des Erreurs (*Logbook*) sur lequel il consignera les Anomalies de toutes natures survenant au Logiciel et le tiendra à disposition du Prestataire.

## Article 8. Responsabilité

( ) **Chacune des Parties sera responsable, conformément au droit commun, de ses manquements vis-à-vis de l'autre dans le cadre de l'exécution du Contrat.**

( ) **Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations de Maintenance avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art.**

Il est rappelé toutefois que le Logiciel est utilisé sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client, auquel il appartient :

- de s'assurer que tout programme d'ordinateur utilisé conjointement avec le Logiciel ne présente pas de défectuosité ayant des conséquences dommageables sur le Logiciel ;
- d'installer l'exemplaire du Logiciel sur le matériel prévu, d'établir des contrôles de fonctionnement suffisants et de mettre en œuvre des méthodes d'exploitation appropriées ;
- d'établir s'il y a lieu des plans de dépannage adéquats, prévoyant des procédures de remplacement et, d'une façon générale, de prendre toute mesure appropriée pour se prémunir contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Logiciel.

En aucun cas, le Prestataire n'est responsable des dommages indirects ou imprévisibles pouvant résulter du Contrat.

De convention expresse entre les Parties, est considéré comme préjudice indirect tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, de données, de commande ou de clientèle, ainsi que toute action dirigée contre le Client par un tiers.

En tout état de cause, si la responsabilité du Prestataire était engagée par le Client au titre du Contrat pour les dommages directs subis par le Client, le droit à réparation du Client serait limité, toute causes confondues et pour la durée totale du Contrat, à la plus faible des deux sommes suivantes :

- la redevance annuelle de Maintenance hors taxes payée par le Client au Prestataire pour l'année au cours de laquelle la responsabilité du Prestataire est engagée ;

une somme forfaitaire de \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( *répéter en toutes lettres* ) euros hors taxes).

Par ailleurs, le Prestataire n'est en aucun cas responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le Client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du Logiciel par rapport à la Documentation.

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être mise en cause en cas de force majeure, tel qu'entendue conformément à l'article 1218 du code civil et à la jurisprudence de la Cour de cassation, l'ayant empêchée d'exécuter ses obligations résultant du Contrat.

## Article 9. Assurance(s)

**Remarques** Le prestataire sera souvent amené à souscrire une police d'assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages pouvant résulter de l'exécution du contrat.

Il sera également judicieux que chacune des parties s'engage à souscrire une police d'assurance garantissant les dommages pouvant survenir à ses biens et à son personnel.

**Pendant toute la durée des obligations énoncées au Contrat, le Prestataire doit souscrire une police d'assurance couvrant les risques :**  
de responsabilité civile ;

( ) de responsabilité professionnelle ;  
, pour tous les dommages matériels et immatériels, consécutifs ou non à un dommage matériel, résultant de l'exécution de la Maintenance, causés au Client ou aux tiers. Cette assurance doit couvrir notamment le Site d'Exploitation, les matériels, programmes d'ordinateur et fichiers du Client.

( ) **Pendant toute la durée des obligations énoncées au Contrat, le Prestataire doit souscrire une police d'assurance pour se prémunir contre les risques découlant des obligations mises à sa charge en application du Contrat.**

L'assurance doit être souscrite auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable au plus tard au moment de la signature du Contrat (pour un montant par sinistre et par an au moins égal à \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) euros ( \_\_\_\_\_ ( *répéter en toutes lettres* ) euros) pour les divers types de dommages).

Sur demande du Client, une attestation de ladite compagnie précisant l'objet des garanties doit être fournie.

## Article 10. Prix

Le Client s'engage à régler la redevance forfaitaire annuelle de Maintenance dont le montant est fixé pour une année à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat à \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) euros HT ( \_\_\_\_\_ ( *répéter en toutes lettres* ) euros hors taxes) sur la base des tarifs définis en Annexe \_\_\_\_\_ ( *numéro d'annexe* ).

Au-delà de cette période et en cas de renouvellement du Contrat, le prix pourra être révisé à la demande du Prestataire adressée au Client au moins \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) jours avant la date d'échéance, sans pouvoir toutefois excéder l'augmentation issue de l'application de la formule suivante :

$P = P_o \times S / S_o$ .

P = prix après révision.

P<sub>o</sub> = prix initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes.

S = plus récent indice Syntec publié à la date de révision de la redevance.

S<sub>o</sub> = valeur de l'indice Syntec en vigueur à la date où le Contrat a été établi pour la première révision, puis valeur de l'indice Syntec au jour de la précédente révision pour les révisions suivantes.

En cas de disparition de l'un ou l'autre des indices, les Parties conviendront du ou des nouveaux indices pour établissement d'une formule à effet comparable. Toutes les factures seront émises trimestriellement, terme à échoir , et seront payables par virement \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) jours fin de mois à compter de leur réception.

( ) **Les prix visés aux paragraphes qui précèdent comprennent tous les frais que le Prestataire doit, le cas échéant, engager en exécution du Contrat. En conséquence, aucune redevance de maintenance complémentaire**



ne pourra être demandée au Client, sauf accord préalable et écrit du Client à l'engagement de tels frais sur présentation d'un devis.

( ) En sus de la redevance de Maintenance, le Client devra acquitter toute taxe ou autre impôt en vigueur à la date de facturation ainsi que tous les frais de communication liés à la télémaintenance et les frais de déplacement sur site.

#### Article 11. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de \_\_\_\_\_ ( préciser ) ans à compter de la fin de période de garantie du Logiciel telle qu'indiquée à l'article \_\_\_\_\_ ( préciser ) de la Convention.

Il pourra ensuite être renouvelé annuellement, par tacite reconduction, à moins que l'une ou l'autre des Parties n'adresse à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, un avis de non-renouvellement, au moins un mois avant la date d'échéance.

#### Article 12. Résiliation

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations essentielles, l'autre Partie sera autorisée, \_\_\_\_\_ ( préciser ) jours après mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, à résilier de plein droit le Contrat par simple envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception .

( ) En cas de résiliation aux torts du Prestataire, ce dernier remboursera au Client, au prorata du temps écoulé, le trop-versé au titre de la Maintenance, nonobstant le droit pour le Client d'obtenir réparation du préjudice subi.

( ) En aucun cas, la résiliation ne pourra justifier le non-paiement ou la restitution de tout ou partie de la redevance de Maintenance perçue pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

#### Article 13. Propriété intellectuelle

→ \_\_\_\_\_ ( préciser )

#### Article 14. Données personnelles

**Remarques** Les prestations de maintenance sont de nature à donner accès au prestataire à des données personnelles du client, et vice versa. Certains prestataires estiment toutefois que leurs prestations ne nécessitent pas cet accès, c'est pourquoi nous vous proposons les deux modèles de clauses suivants. La première alternative (clause favorable au client) nécessite la mise en place d'une annexe « Sous-traitance des données personnelles » (voir [insérer un renvoi à la fiche « Sous-traitant » du Lamy droit de l'immatériel]).

( ) Dans le cadre de l'exécution des prestations, le Prestataire est amenée à traiter, en qualité de sous-traitant, les données personnelles du Client qui est le responsable de traitement. Le Prestataire s'engage à traiter les données personnelles du Client conformément à l'annexe du présent Contrat intitulée « Sous-traitance des données personnelles ».

( ) Le Client s'engage à ne pas transférer de données personnelles au Prestataire dans le cadre de l'exécution des prestations.

#### Article 14. Divers

\_\_\_\_\_ ( préciser )

→ divulgué, etc...

#### Article 15. Loi applicable Attribution de juridiction

Le présent Contrat est régi par la loi française.

Le Tribunal de commerce de \_\_\_\_\_ ( *préciser* ) sera seul compétent pour connaître de toute difficulté relative à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou conservatoires, en référé ou par requête.

Fait à \_\_\_\_\_ ( *lieu* ), le \_\_\_\_\_ ( *date* ),

en \_\_\_\_\_ ( *nombre* ) exemplaires originaux.

Le Client

\_\_\_\_\_ ( *signature : nom et prénoms en toutes lettres, qualité* )

Le Prestataire

\_\_\_\_\_ ( *signature : nom et prénoms en toutes lettres, qualité* )

Textes

Code Civil

Article 1218