



LE CLIENT

Conditions Particulières de Support

Avenant n°2 au Contrat Cadre n° CSOCxxx

Référence :	Avenant n°2
Version :	1.0
Date :	jj/mm/aaaa
Etat :	Référence

Le présent avenant relatif à la fourniture de Support (ci-après dénommé « Avenant ») est un avenant au Contrat Cadre - Conditions Générales n° CSOCxxx conclu entre les soussignés :

ENTRE :

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 2 / 13

Le Client,

Société _____ au Capital social de _____ euros ;

Dont le siège social est situé _____ ;

Ayant pour numéro unique d'identification _____ (RCS _____),

Représentée par _____, agissant en qualité de _____, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « **Le Client** »,

D'une part,

ET :

Arondor,

Société par Actions Simplifiée au Capital social de 200 000 euros ;

Dont le siège social est situé 22 rue de la Pépinière – 75008 Paris ;

Ayant pour numéro unique d'identification 444 720 460 (RCS Paris),

Représentée par **Monsieur Alain LE BRAS**, agissant en qualité de Président, dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « **Arondor** »,

D'autre part,

Arondor et le Client désignés collectivement « **les Parties** ».

IL A ÉTÉ CONVENU ET ARRÊTÉ CE QUI SUIT.

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 3 / 13

SOMMAIRE

1. PRÉAMBULE.....	4
2. L'ASSISTANCE.....	4
2.1. HORAIRES DE FOURNITURE DE L'ASSISTANCE.....	4
2.2. PRESTATIONS.....	4
2.3. LIMITATIONS IMPOSÉES AU SUPPORT.....	4
3. RESPONSABILITÉS DU CLIENT.....	5
4. MODIFICATIONS APPORTÉES AU LOGICIEL.....	6
5. DURÉE ET APPLICABILITÉ À D'AUTRES AVENANTS.....	6
6. PRIX DU SUPPORT.....	6
6.1. DÉFINITION.....	6
6.2. RENOUELEMENT.....	6
6.3. FACTURES.....	7
6.4. DÉFAILLANCE.....	7
7. SERVICES SUPPLÉMENTAIRES DE MAINTENANCE.....	7
7.1. TRANSFERT DU LOGICIEL.....	7
7.2. AUTRES ASSISTANCES.....	7
8. GARANTIE LIMITÉE.....	8

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 4 / 13

Les dispositions ci-après énoncent les conditions dans lesquelles Arondor fournira la prestation de Maintenance et de Support Logiciel ci-après l'Assistance ("l'Assistance") relative au Logiciel décrit à l'Annexe A du présent Avenant, modifiée pour autant que de besoin.

1. **PRÉAMBULE**

Le Client dispose des droits de licence d'utilisation du Logiciel décrit à l'Annexe A du présent Avenant, modifiée pour autant que de besoin.

2. **L'ASSISTANCE**

2.1. Horaires de fourniture de l'assistance

Le paiement de la redevance d'Assistance standard permet au Client de bénéficier du support pendant la Période Principale de Maintenance ("PPM").

La PPM est de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 heure française les jours ouvrés (du lundi au vendredi, sauf les jours fériés ou chômés français). Arondor se réserve le droit de modifier à sa seule discrétion les modalités de PPM

2.2. Prestations

L'Assistance inclut l'aide au Client pour répondre aux questions simples d'ordre pratique concernant l'installation et l'utilisation du Logiciel, l'aide au diagnostic, et à celles relatives aux défauts du Logiciel rencontrés par le Client avec le Logiciel.

La résolution des problèmes du Client devra consister, au choix d'Arondor, à :

- assurer une maintenance par des moyens téléphoniques ou électroniques ;
- corriger les erreurs du programme qui peuvent influencer gravement et négativement sur l'utilisation du Logiciel, telle que décrite dans les documentations fournies par Arondor ;
- apporter des corrections ou des modifications au Logiciel supporté. Arondor interviendra sur le Logiciel en service sur les systèmes de production ou de développement du Client.
- délivrer des mises à jour, des nouvelles versions et des perfectionnements non planifiés chaque fois que ceux-ci seront disponibles (Droit aux nouvelles versions) ;
- Fournir une solution de contournement.

Les temps de réponses ou temps de prise en charge du problème soumis par le Client varient en fonction de la criticité du problème sur l'environnement de production du Client, à savoir :

- Priorité 1 : défaut bloquant la production - 4 heures ouvrées;
- Priorité 2 : défaut intermittent ou périphérique non critique - 8 heures ouvrées ;
- Priorité 3 : Support sans défaut identifié ou n'ayant pas d'impact significatif sur des fonctions essentielles - 24 heures ouvrées.

• Toute reproduction, même partielle, tout transfert à un tiers sous quelque forme que ce soit, sont strictement interdits sans autorisation écrite d'Arondor.

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 5 / 13

2.3. Limitations imposées au support

Le support Arondor est limité à la correction, si disponible, des problèmes des produits Arondor distribués ainsi que des logiciels intégrés en standard et vendus par Arondor. Le support Logiciel dépend de l'utilisation qui sera faite du Logiciel inchangé (sous réserve de ce qui est autorisé et certifié par Arondor) exploité selon les instructions d'Arondor. Le Logiciel Arondor doit être installé et mis à jour par des Techniciens Arondor, sauf accord express d'Arondor.

Le support Logiciel ne couvre pas expressément ce qui suit :

- le support à une version du Logiciel autre que la version actuelle ou la version précédente ;
- les efforts faits par le Client pour restaurer une version du Logiciel antérieure à la version actuelle ou à la version précédente ;
- les efforts faits par le Client pour restaurer des données du Client antérieures à celles figurant sur la toute dernière sauvegarde ;
- les Systèmes d'Exploitation (O.S.) et les bases de données ;
- les problèmes non reproductibles ;
- les applications spécifiquement adaptées. Les services des consultants techniques Arondor ne sont pas inclus dans les prestations standards du présent avenant. Des prestations de type assistance sur site, installation de logiciels, mise à jour ou autre service à valeur ajoutée peuvent être commandées. Ces demandes seront gérées sur la base d'un effort raisonnable, parfaitement planifiées, et sur la base du tarif en vigueur.

3. **RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

- Le Client est responsable de l'installation et de la maintenance de tout équipement porteur ou service de communication nécessaire à l'exploitation du Logiciel mais qui n'est pas fourni par Arondor.
- Le Client doit également prendre en charge les frais engagés pour les installations de communication se trouvant dans ses locaux, que ces frais soient engagés par le Client ou par les techniciens d'Arondor lors de la fourniture des prestations d'assistance logicielle.
- Le Client est chargé de réaliser les sauvegardes du Logiciel selon les documents transmis.
- Le Client devra permettre à Arondor d'avoir facilement accès au Logiciel afin de pouvoir assurer la prestation d'Assistance Logicielle. Le Client devra permettre à Arondor d'accéder au Logiciel via un accès réseau afin de pouvoir assurer une assistance logicielle à distance. Cette connexion ne pourra pas être établie sans l'accord préalable du Client.
- Le Client devra mettre à la disposition d'Arondor un administrateur système compétent connaissant parfaitement le système d'exploitation, la base de données (y compris les sauvegardes et les restaurations de données) ainsi que les outils d'Arondor et les applications achetées par le Client.
- Les demandes d'assistance devront être faites à Arondor par l'intermédiaire d'un employé du Client dûment autorisé, tel qu'indiqué dans l'annexe C relative à l'identification des Contacts Autorisés du Client.

• Toute reproduction, même partielle, tout transfert à un tiers sous quelque forme que ce soit, sont strictement interdits sans autorisation écrite d'Arondor.

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 6 / 13

- Le Client devra maintenir son environnement de façon à exploiter une version du Logiciel équivalente à la version actuelle ou la version précédente. Le Client devra, par conséquent, s'informer régulièrement auprès d'Arondor et des moyens mis à disposition du Client par Arondor de l'évolution de versions de ses Logiciels.

4. MODIFICATIONS APPORTÉES AU LOGICIEL

Arondor ne sera pas responsable envers le Client d'une perte d'usage du Logiciel ou d'une perte ou détérioration de données ou de toute autre perte résultant de transformations, d'additions, d'adaptations ou de réparations faites au Logiciel par des personnes autres que les représentants autorisés d'Arondor ou à la demande d'Arondor. Arondor se réserve le droit de mettre fin au présent avenant moyennant l'envoi au Client d'un avis de résiliation si cette modification, addition, adaptation ou réparation a des répercussions négatives sur la capacité d'Arondor à garantir la maintenance du Logiciel.

5. DURÉE ET APPLICABILITÉ À D'AUTRES AVENANTS

Si le Client décide simultanément à la signature de l'Avenant n°1 relatif à la licence d'utilisation du Logiciel de faire appliquer le présent Avenant relatif au support Logiciel, dans ce cas :

- la durée initiale de la prestation d'Assistance commencera à la date de livraison du Logiciel au Client (« Date de Commencement ») pour s'achever douze (12) mois plus tard ;
- le paiement à l'avance d'une année de redevance d'Assistance commencera à la Date de Commencement.

Après la durée initiale, la prestation d'Assistance continuera d'être assurée selon les modalités et conditions stipulées d'année en année, à moins que le présent avenant soit résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant l'envoi à l'autre partie d'un avis de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours.

Si l'Avenant relatif au support Logiciel entre en vigueur à n'importe quel autre moment, la durée initiale commencera à la date de signature de l'imprimé de demande d'assistance pour s'achever douze (12) mois plus tard, moyennant le paiement à l'avance d'une année de redevance d'Assistance.

La Date de Commencement pour les applications logicielles supplémentaires et/ou les mises à jour sera la Date de Livraison. La durée de l'Assistance correspondante sera identique à la durée de la Maintenance prévue pour le Logiciel initialement couvert.

6. PRIX DU SUPPORT

6.1. Définition

Le terme "Prix du support" désigne tous les frais annuels indiqués à l'Annexe A.

6.2. Renouvellement

Le présent avenant est renouvelé annuellement par tacite reconduction.

⦿ *Toute reproduction, même partielle, tout transfert à un tiers sous quelque forme que ce soit, sont strictement interdits sans autorisation écrite d'Arondor.*

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 7 / 13

Le prix des prestations sera révisé à chaque date anniversaire du présent avenant selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Cet indice mensuel est reconnu par le Ministère de l'Économie et des Finances depuis le 11 mars 1974.

6.3. Factures

La redevance d'Assistance sera facturée tous les ans à l'avance et tous les frais exceptionnels seront facturés dès qu'ils auront été engagés. La facturation des frais exceptionnels sera établie sur la base d'un mois de trente (30) jours. Le Client devra payer toutes les factures dans leur intégralité dans le délai défini à l'article 3 du Contrat Cadre, que le Client ait utilisé ou non le support tous les mois au cours de la période considérée. Toutes les sommes exigibles en vertu du présent Avenant relatif au support logiciel devront être payées dans la devise indiquée dans les factures.

6.4. Défaillance

Le Client sera réputé défaillant s'il ne paie pas les sommes dues dans les trente (30) jours suivant la date d'échéance ou s'il n'assume pas les obligations qui lui incombent en vertu des présentes. La défaillance du Client constituera un motif suffisant pour Arondor pour suspendre ou mettre fin à l'Assistance en vertu du présent Avenant régissant la prestation d'Assistance.

7. SERVICES SUPPLÉMENTAIRES DE MAINTENANCE

7.1. Transfert du Logiciel

Tout Logiciel transféré dans un endroit situé en dehors du pays de livraison initiale continuera de bénéficier de l'Assistance, au choix d'Arondor, sous réserve des conditions, des modalités et des tarifs en vigueur dans le pays où il est transféré. Arondor aura, par ailleurs, le droit de modifier le type d'Assistance fournie au Logiciel transféré. Avant de procéder au transfert, le Client devra en informer Arondor trente (30) jours au moins à l'avance et lui communiquer, par notification écrite, l'adresse du nouvel endroit. La réinstallation devra se faire dans un délai de trente (30) jours à compter de la désinstallation et une inspection pré-contractuelle pourra être demandée et facturée aux tarifs alors en vigueur. Les sommes déjà payées resteront acquises à Arondor.

7.2. Autres assistances

La fourniture par Arondor des prestations de maintenance qui ne sont pas demandées par le Client, dont entre autres :

- toute couverture étendue,

• *Toute reproduction, même partielle, tout transfert à un tiers sous quelque forme que ce soit, sont strictement interdits sans autorisation écrite d'Arondor.*

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 8 / 13

• tout droit de recevoir des mises à jour, des nouvelles versions et des perfectionnements non couverts par l'Annexe A du présent Contrat chaque fois que ceux-ci seront disponibles,

sera assurée par Arondor, à son entière discrétion. Dès réception d'un bon de commande ou d'un paiement et, si ces prestations sont fournies, elles seront facturées au Client aux tarifs applicables et selon les modalités en vigueur.

8. **GARANTIE LIMITÉE**

Les obligations d'assistance visées dans le présent avenant complètent celles figurant dans le Contrat Cadre et l'Avenant relatif à la Licence d'utilisation du Logiciel. L'assistance fournie en vertu du présent avenant ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu du Logiciel.

Fait en DEUX exemplaires originaux,
A Paris, le _____

Pour le Client

M. / Mme _____

Qualité : _____

Pour Arondor

M. / Mme _____

Qualité : _____

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 9 / 13

ANNEXE A : LISTE DES LOGICIELS

Annexe au contrat n° CSOCxxx / avenant n°2

Référence : _____

Date d'effet : _____

Description	Quantité	Redevance annuelle
TOTAL :		

La redevance de maintenance annuelle s'élève à XXX € HT (X Euros et X cts Hors Taxe) et sera facturée annuellement d'avance.

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 10 / 13

ANNEXE B : CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT DE SUPPORT

Annexe au contrat n° CSOCxxx / avenant n°2

Date d'effet : _____

Nature de la Prestation	Description
Méthode de Support si disponible	Téléphonique et/ou électronique (web)
Nombre de Contacts Autorisés	3 contacts par projet
Nombre d'incidents ou défauts	Illimité
Accès WEB	Accès illimité
Droit aux nouvelles versions du Logiciel	Oui
Horaires d'ouverture (centre de support)	Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00
Objectif temps de prise en charge : - P1 : défaut bloquant la production - P2 : défaut intermittent ou périphérique non critique - P3 : support sans défaut identifié	4 heures 8 heures ouvrées 24 heures ouvrées
Support sur site ou assistance hors contrat ou multisites	Optionnel
Obligations du Client	- Formation à Mojo pour les contacts autorisés - Liaison réseau spécifique Arondor - Moyen d'accès à distance

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	

ANNEXE C : LISTE DES CONTACTS AUTORISÉS

Annexe au contrat n° CSOCxxx / avenant n°2

Date d'effet : _____

Informations Générales		
Société : Le Client		Projet : AOXXXX – Projet _____
Adresse :		
Code Postal :	Ville :	Pays :

Seuls les interlocuteurs autorisés déclarés ci-après, ou ceux nouvellement déclarés suite à une modification écrite de la part du Client, sont habilités à exécuter les services de support téléphoniques ou les services de support via le web.

Interlocuteurs Autorisés	
Interlocuteur principal	
Prénom :	Nom :
Fonction :	Email :
Téléphone :	Mobile :
Autres Interlocuteurs Autorisés	
Prénom :	Nom :
Fonction :	Email :
Téléphone :	Mobile :
Prénom :	Nom :
Fonction :	Email :
Téléphone :	Mobile :
Prénom :	Nom :
Fonction :	Email :
Téléphone :	Mobile :

NB : Les Clients multi-sites / multi-projets doivent compléter une Annexe « Liste des contacts autorisés » par site / projet.

• Toute reproduction, même partielle, tout transfert à un tiers sous quelque forme que ce soit, sont strictement interdits sans autorisation écrite d'Arondor.

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 12 / 13

ANNEXE D : ACCÈS AU SUPPORT

Annexe au contrat n° CSOCxxx / avenant n°2

Date d'effet : _____

Pour contacter le Support	
Par téléphone : 02 56 35 51 70	Du lundi au vendredi, 9h00 - 12h30 / 14h00 – 18h00
Par le web : https://support-arondor.mojohelpdesk.com/	7/7 jours et 24h/24h (application Mojo)

Comment accéder au support internet Arondor ?

L'accès à nos services de support électronique par internet s'effectue grâce à un identifiant (nom d'utilisateur et mot de passe), transmis par email après enregistrement auprès d'Arondor.

Au préalable, il est indispensable que le Nom des Contacts Autorisés soit déclaré auprès de notre service Client.

Afin de vous authentifier, veuillez remplir le formulaire d'enregistrement (annexe C du présent avenant).

Dès votre inscription effectuée, un nom d'utilisateur et un mot de passe vous seront adressés dans les 48 heures, vous permettant, entre autres, l'ouverture et le suivi d'incidents.

Comment déclarer, modifier et supprimer un Contact Autorisé ?

- En créant un ticket dans Mojo ou en téléphonant au Support ;
- Seul un Contact Autorisé peut initier cette démarche.

Les informations à fournir sont les suivantes :

- Pour une inscription :

Société, nom du Projet, Nom, Prénom, Fonction, Téléphone, Mobile (optionnel) et adresse email ;

- Pour une modification :

Société, nom du Projet, Nom et Prénom initialement enregistrés, informations à modifier ;

- Pour une suppression :

Société, Projet, Nom et Prénom de la personne à supprimer de la liste des Contacts Autorisés.

Ⓢ Toute reproduction, même partielle, tout transfert à un tiers sous quelque forme que ce soit, sont strictement interdits sans autorisation écrite d'Arondor.

Réf: Avenant n°2 Contrat : n° CSOCxxx Version : 1.0	Conditions Particulières de Support	
Date: jj/mm/aaaa Etat : Référence	Le Client	Page: 13 / 13

NB : Le manuel utilisateur de l'application « Mojo » est disponible sur simple demande d'un Contact Autorisé auprès d'Arondor.