

# Conditions générales d'EasternGraphics relatives à la maintenance des logiciels (01/09/2010)

## Domaine de validité

Les Conditions générales relatives à la maintenance de logiciels (ci-après dénommées « CG Maintenance ») d'EasternGraphics (ci-après dénommé « EGR ») sont applicables à toutes les relations contractuelles avec les clients concernant l'exécution de services de maintenance des logiciels, sauf accord express écrit entre EGR et le client. Ces CG Maintenance complètent les CG d'EGR..

### I. Objet du contrat

(1) EGR fournira des services de maintenance pour les logiciels expressément visés par la confirmation de la commande. Sauf indication contraire, EGR fournira les services de maintenance suivants :

- support technique et bref entretien téléphonique et/ou échange électronique sur toutes les questions relatives à l'utilisation et à l'installation du logiciel et d'autres supports de programme,
- livraison des versions les plus récentes des programmes vendus par EGR (mises à jour),
- suppression des défauts sur les logiciels livrés.

(2) Les services de maintenance cités ci-dessus sont détaillés ci-après, tous les autres services qui ne sont pas expressément mentionnés doivent être commandés et réglés séparément.

(3) EGR effectuera les services de maintenance uniquement sur les logiciels utilisés dans leurs versions les plus récentes, Dans le cas où un client n'utiliserait pas la version la plus récente d'un logiciel, EGR mettra à jour les programme concerné, contre rémunération. Le prix dépendra du nombre de logiciels à mettre à jour. EGR se réserve le droit de refuser de fournir les services de maintenance sur les logiciels dont les versions sont obsolètes.

(4) Les services de maintenance, notamment le travail lié à l'élimination de défauts, ne sera pris en charge par EGR que si le client a installé le logiciel sous un système d'exploitation accepté par EGR pour le fonctionnement de ce logiciel.

(5) De plus, EGR ne sera obligé d'effectuer les services de maintenance que si le logiciel est installé sous un système d'exploitation toujours vendu par le fabricant au moment où EGR est informé de l'existence des défauts. Si EGR résout néanmoins tout défaut signalé, le client sera dans l'obligation de prendre en charge tout coût supplémentaire. Dans le cas où le système d'exploitation ne serait plus maintenu par le fabricant, les parties au contrat seront en droit de résilier le contrat.

### II. Services de bref entretien téléphonique ou support technique électronique (ex : par message électronique)

(1) EGR effectuera les services de support technique et les brefs entretiens par téléphone et/ou moyens électroniques pour toutes les questions concernant l'exécution ou l'installation du logiciel, les problèmes d'application ou les autres difficultés. Ces services seront disponibles pendant les heures normales d'ouverture d'EGR, à l'exception des jours fériés, du lundi au jeudi de 9h00 à 17h00 et le vendredi de 9h00 à 14h00.

(2) Les conseils et le support au sens des conditions susmentionnées sont définis comme toute réponse d'EGR au compte-rendu signalant les problèmes techniques, rencontrés par le client. La réponse peut être apportée par téléphone, courrier électronique, fax ou courrier, au choix d'EGR.

(3) L'étendue des services de maintenance n'inclut pas les services de soutien ou de conseil, concernant l'utilisation du logiciel, si cela fait partie de la formation à l'utilisation du logiciel, ou s'il s'agit de questions dont les réponses se trouvent dans le manuel d'utilisation ou dans d'autres documents sur le logiciel déjà communiqués au client.

(4) Les questions, en rapport avec une mauvaise exécution du logiciel, et celles liées à l'organisation ou le fonctionnement de l'entreprise, seront facturées par EGR conformément à la liste de prix applicable par EGR pour les services.

### III. Livraison des nouvelles versions des logiciels (mises à jour)

(1) EGR fournira au client toutes les nouvelles versions des logiciels sur lesquels porte le contrat de maintenance (mises à jour), dans la mesure où ils sont toujours commercialisés par EGR et disponibles. Cela ne s'applique ni aux kits d'extension du logiciel à maintenir, vendu par EGR comme nouveau produit indépendant, ni aux nouveaux logiciels contenant les mêmes fonctions ou des fonctions similaires mais avec une nouvelle base technologique.

(2) En fonction des possibilités et/ou des souhaits et besoins du client, le chargement des nouvelles versions de logiciels sera réalisé soit via des supports de données, soit via des transferts de données (ex : téléchargement sur Internet).

#### **IV. Suppression des défauts d'un logiciel livré**

(1) EGR est dans l'obligation de corriger tous les défauts signalés par le client ou les défauts qui auraient été portés à sa connaissance par d'autres sources. Les droits du client dans le cas de la découverte de défauts seront régis en premier lieu par les conditions prévues au contrat pour le transfert de logiciels (CG Logiciel)el.

(2) L'un des préalables à la résolution des défauts sera que le client utilise la version la plus récente du système d'exploitation approuvé par EGR.

(3) EGR sera en droit de résoudre tous les problèmes signalés selon la méthode qu'il jugera la mieux adaptée. La correction des défauts aura lieu dans les locaux du client si les défauts ne peuvent être correctement résolus par d'autres moyens.

(4) EGR ne pourra être tenu responsable de l'éventuelle inexactitude des données du système d'exploitation ou d'éventuelles erreurs entraînées par lesdites données.

(5) Dans le cas où le défaut signalé par le client n'existe pas ou soit le résultat d'autres facteurs indépendants des logiciels fournis par EGR, EGR se réservera le droit de facturer au client tous les coûts entraînés par les analyses et autres travaux, sur la base de la liste de prix en vigueur.

#### **V. Autres services**

(1) À la demande du client, EGR pourra effectuer des services supplémentaires mais dans le cadre d'un autre contrat entre EGR et le client. Cela s'appliquera notamment aux services suivants :

Installation du logiciel transféré

Préparation des données

Formation des employés

Adaptation du logiciel aux souhaits et besoins individuels du client

Services liés aux logiciels et qui ne sont pas concernés par des contrats avec EGR

Services supplémentaires de support, pour le traitement de questions posées par le client sur des dysfonctionnements et des défauts sans lien avec le logiciel transféré, mais avec des erreurs d'exécution (ex : données), d'autres facteurs externes comme des actes intentionnels ou une négligence grave de la part du client.

(2) EGR ne pourra être obligé d'effectuer des services qui ne sont pas mentionnés dans le présent contrat. Toutefois, EGR assistera au mieux le client pour l'utilisation commerciale du logiciel sur lequel porte le contrat de maintenance.

#### **VI. Coopération du client**

(1) Pour une bonne exécution des présentes, le Client s'oblige à collaborer activement, régulièrement et loyalement avec EGR. Notamment :

Le client doit nommer un responsable à contacter, autorisé à prendre toutes les décisions et à donner toutes les autorisations requises pour la réalisation du présent contrat de maintenance.

Si les services de maintenance sont effectués via un transfert de données à distance, le client devra fournir et entretenir à ses frais tout l'équipement et les logiciels nécessaires.

Si les services de maintenance doivent être exécutés dans les locaux du client, le client sera dans l'obligation de laisser EGR accéder aux équipements et aux logiciels au moins pendant les horaires habituels de travail, et faire en sorte que l'équipement concerné soit disponible.

Dans le cas où l'origine des erreurs ne serait pas déterminée, le client devra collaborer avec EGR dans la conduite de toutes les analyses nécessaires sur l'environnement logiciel du client et, le cas échéant, financer les coûts d'intervention des entreprises tierces qui ont les connaissances requises de cet environnement.

Le client sera dans l'obligation de désigner un employé compétent pour travailler en collaboration avec les intervenants d'EGR. Cet employé doit être en mesure de fournir toutes les informations concernant l'ensemble du système du client et l'utilisation du logiciel, ainsi que sur les problèmes signalés. Il doit également être à même d'effectuer des essais de programme sur le système du client.

Le client installera les dernières versions des logiciels transmises par EGR, conformément aux instructions d'EGR.

Si cela est nécessaire, pour l'installation et/ou l'utilisation d'une nouvelle version du logiciel, le client doit fournir à ses frais les dernières versions du système d'exploitation, de la base de données ou d'autres matériels nécessaires au fonctionnement du logiciel.

Tout défaut doit être signalé à EGR immédiatement après sa découverte d'une manière intelligible. Tout signalement téléphonique doit obligatoirement être suivi d'une notification écrite sous forme de lettre ou de courrier électronique répertoriant en détail les circonstances dans lesquelles s'est produit le problème, ses effets et ses causes possibles.

Le client doit s'assurer, préalablement à chaque opération de Maintenance, qu'il a bien réalisé toutes les opérations nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques, et qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité

(2) Si le client ne remplit pas ses obligations, EGR ne sera plus tenu de fournir les services convenus. Dans le cas de manquements répétés ou graves, EGR se réserve le droit de rompre le contrat, la résiliation prendra effet à la fin du mois suivant.

#### **VII. Conditions financières**

(1) Les tarifs et les modalités de maintenance sont divisés en deux parties la première année. La première moitié (50 %) concerne les services de conseils rapides et le support par téléphone ou par courrier électronique concernant toutes les questions sur l'exécution ou l'installation du logiciel et le support pour d'autres logiciels. La seconde moitié (50 %) concerne la livraison des versions les plus récentes des logiciels commercialisées par EGR. À partir de la deuxième année du contrat, les tarifs des services de maintenance seront divisés en trois parties : un tiers (33,33 %) pour les services de conseils rapides et le support par téléphone ou par courrier électronique concernant toutes les questions sur l'exécution ou l'installation du logiciel et le support pour d'autres logiciels. Un tiers (33,33 %) concerne la livraison des versions les plus récentes des logiciels commercialisées par EGR et un tiers (33,33 %) concerne la résolution individuelle des défauts du logiciel.

(2) EGR se réserve le droit d'ajuster le montant des tarifs et des modalités d'exécution des services de maintenance. Le client doit être informé par écrit de toute évolution au moins trois mois avant que ces changements ne soient appliqués. À la réception de cette notification, le client sera en droit de mettre fin au contrat à la date de ces changements.. Le client devra faire part, par écrit, à EGR de son souhait de mettre fin au contrat dans les 4 semaines suivant la réception de la notification d'évolutions des tarifs.

#### **VIII. Responsabilité**

(1) Dans la mesure où EGR a l'obligation de livrer de nouvelles versions de logiciel, si ces logiciels sont défectueux, les conditions de responsabilité spécifiées dans le transfert original et/ou le contrat de développement du logiciel s'appliqueront.

(2) EGR ne garantit pas que le travail de résolution des défauts soit exempt de défauts.

(3) Si la résolution des problèmes s'avère impossible, EGR pourra proposer une solution alternative.

(4) . Le délai de prescription des réclamations pour des défauts présents dans le logiciel transféré est d'un an à compter du transfert de responsabilité.

#### **IX. Fin du contrat, résiliation**

(1) Le contrat de maintenance prend effet à compter du jour du transfert du logiciel pour une durée indéterminée. Chacune des deux parties au contrat sera en droit de résilier le contrat avec un préavis de trois mois avant la fin d'un trimestre. Le client peut mettre fin au contrat au plus tôt après une période initiale de 12 mois.

(2) Le préavis de résiliation doit être formulé par écrit.

(3) Les droits dont dispose le client sur le logiciel ne seront pas affectés par la résiliation du contrat de maintenance.

(4) EGR se réserve le droit de résilier le contrat de façon extraordinaire si le client a un arriéré de paiement d'une période supérieure à 2 ans.

#### **X. Droits**

Par la présente, EGR octroie au client les mêmes droits pour les nouvelles versions du logiciel que ceux octroyés pour le logiciel original.