

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE LOGICIELLE CURATIVE 3ANS

Les présentes conditions générales font partie du contrat de maintenance logicielle engageant la société RBI-Informatique, SASU au capital de 190.000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de RENNES sous le numéro 481 576 346 et le Client. La société RBI-Informatique (ci-après « RBI ») est partenaire référencé par certains éditeurs des logiciels qu'elle commercialise bénéficiant à ce titre de techniciens formés et certifiés. RBI est autorisée à délivrer l'assistance des Logiciels identifiés dans le contrat d'assistance logicielle.

Article 1. Définitions

« Contrat d'assistance logicielle » : Ci-après dénommé « Contrat », document signé par le Client identifiant les logiciels pour lesquels RBI effectue l'assistance ;
« Client » : personne physique ou morale qui commande à RBI du matériel, des produits, des Logiciels ainsi que des Prestations ;
« Données » : éléments d'informations appartenant au Client et traités par le biais des Logiciels ;
« Dysfonctionnement » : Tout dysfonctionnement qui en empêche le fonctionnement normal du logiciel :

- « Dysfonctionnement Critique » : désigne tout Dysfonctionnement rendant impossible l'exploitation de la **totalité** du système d'information ;
- « Dysfonctionnement Majeur » : désigne tout Dysfonctionnement perturbant de manière significative l'exploitation du Logiciel ;
- « Dysfonctionnement Mineur » : désigne tout Dysfonctionnement permettant de poursuivre l'exploitation du Logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités et sans impact notable sur l'activité du Client ;

« Logiciels » : ensemble des logiciels (software), identifiés dans le Contrat, acquis par le Client et pour lesquels s'exécute la Prestation ;
« Partie(s) » : s'entend de la société RBI et/ou du Client ;
« Prestations » ou « Services » : ensemble des prestations réalisées par RBI pour le Client et décrites à l'article 2 des présentes conditions générales ;
« Référent » : personne physique, appartenant au personnel du Client et désignée par lui pour être l'interlocuteur dédié de RBI ;
« Utilisateurs » : personne physique chez le Client utilisant le Logiciel, objet de la Prestation ;
« Matricule CS » ou « Code Suivi » : Matricule identifiant de manière unique le matériel permettant la gestion du parc du Client et enregistré dans le logiciel de suivi des incidents de RBI.
« Système d'information » : ensemble des composants de l'infrastructure informatique du Client.

Article 2. Définition de la Prestation

Dans le cadre du Contrat, RBI s'engage :

- à maintenir en bon état de fonctionnement le ou les Logiciels;
- à assister le Client pour la résolution d'un Dysfonctionnement.

RBI assure la maintenance du Logiciel de façon à permettre sa pérennité et sa disponibilité, le tout dans le cadre d'une obligation de moyens et conformément au Contrat. La Prestation relative au Logiciel comprend uniquement une **maintenance corrective**. RBI exécute ses Prestations conformément aux règles de l'art et s'autorise à limiter la maintenance en fonction de la nécessité de stabilité des Logiciels. Les opérations de corrections seront priorisées selon la nature des Dysfonctionnements.

La prestation d'assistance se déclenche à la suite de la signalisation d'un Dysfonctionnement par le Client, après la qualification par RBI. La déclaration de l'incident et de la demande s'effectue **exclusivement** par le portail dédié à cet effet (CONNECT). A l'exclusion d'un dysfonctionnement critique, tout autre moyen de communication ne permettra pas cette déclaration. L'intervention de RBI s'effectue par tout moyen approprié : rappel téléphonique, téléassistance ou sur site. Cette intervention s'effectue du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00 hors jours fériés.

Le Contrat prend en charge la main d'œuvre et les déplacements sur le site du Client sauf mention contraire figurant sur le Contrat, quel que soit le nombre d'interventions. Le délai de prise en charge est précisé au Contrat. Ce délai n'est pas un délai de remise en état de fonctionnement du Logiciel même si RBI fera ses meilleurs efforts pour limiter la durée et les effets du Dysfonctionnement, mais un délai d'intervention.

Chaque demande d'intervention (Ticket) saisie par le Client dans le portail dédié à cet effet fera l'objet d'un suivi sur son avancée et sa résolution. Le Client pourra alors y consulter l'évolution de sa demande et les diverses actions qui ont été menées.

RBI pourra recourir, au cas par cas, à un sous-traitant pour exécuter ses obligations.

Article 3. Obligations du client

Le Client déclare avoir vérifié l'adéquation de la Prestation à ses besoins et avoir reçu de la part de RBI toutes les informations et tous les conseils nécessaires pour y souscrire en connaissance de cause.

Le Client reconnaît l'importance de sa collaboration effective envers RBI pour mener à bien les opérations de maintenance.

Le Client désignera, dans le Contrat, un Référent, parmi son personnel qui sera l'interlocuteur privilégié de RBI. Le Référent Client sera chargé du suivi de la bonne exécution des clauses du Contrat et ses conditions générales et de regrouper les demandes émanant du Client. Le Client s'engage à ce que le Référent possède la compétence, l'expérience et les qualités de probité et de confiance nécessaires à la bonne exécution de leurs obligations respectives.

A chaque déclaration de Dysfonctionnement et pour une prise en charge rapide et efficace le Client communiquera à son interlocuteur le Matricule CS du matériel concerné.

Le Client prévoindra dans les meilleurs délais RBI de tout Dysfonctionnement des Logiciels.

Le Client assurera de manière rigoureuse les sauvegardes des informations contenues sur les serveurs ou les ordinateurs.

En cas de Dysfonctionnement constaté de la sauvegarde, le Client s'engage à prévenir RBI le jour même du Dysfonctionnement par email, par téléphone ou par le site Internet dédié.

Afin de conserver des performances optimales, le Client s'interdit de modifier la configuration système en installant des logiciels non référencés ou inconnus de RBI sur le matériel concerné sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RBI.

Le Client s'engage à exprimer clairement et de manière exhaustive ses besoins ainsi qu'à procéder aux vérifications et validations requises dans les délais prévus. Le Client s'engage lors de la signature du Contrat à donner des informations véridiques, correctes et complètes. En cas de changement de ces informations, le Client s'engage à en informer RBI sous quarante-huit (48) heures par email.

Article 4. Limitations

Sont expressément exclues des Prestations couvertes par RBI :

- Le besoin d'assistance résultant d'une utilisation non conforme à la spécification des Logiciels ou faisant suite à l'installation ou modifications de Logiciels non référencés par RBI ;
- Le besoin d'assistance résultant d'une extension ou d'une modification apportée aux Produits non validée par RBI ou effectuée par un tiers autre que RBI,
- Les Logiciels qui ont subi des dommages par des causes accidentelles : incendies, inondations, foudre, chutes, etc. ;
- Les interventions sur les Logiciels dues à des pannes de lignes Télécom, énergie électrique, etc. ;
- Les interventions sur les Logiciels et données hébergées à l'extérieur du site physique du Client (cas de Logiciels qualifiés de mode « Cloud » ou de « SAAS » « Software as a Service ») ;
- les Prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement aux Logiciels ;
- la reconstitution des fichiers de données ;
- les sauvegardes de fichiers et de Logiciels de production et d'exploitation ;
- les prestations liées au non-respect des spécifications, procédures, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers, figurant dans la documentation associée aux Logiciels ou communiqués par RBI ;
- les prestations d'intégration, de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance qui sont proposées sur devis par RBI ;
- les prestations de mises à jour sur les Logiciels ainsi que sur leurs extensions ou plugins ;
- toute modification ou complément de la configuration matérielle sur laquelle est utilisée les Logiciels, nécessitée par l'exécution d'une mise à jour.

En outre, RBI peut fixer des limites dans l'exécution de ses Prestations, elles sont notamment appliquées en cas :

- D'usage abusif de la ligne téléphonique ou de l'adresse email ou du site Internet dédié à la déclaration d'un Dysfonctionnement ;
- D'absence ou de refus de formation adéquate du Client sur les Logiciels ;
- D'une anomalie logicielle pour laquelle l'éditeur ne fournit pas les correctifs adéquats.

Sur demande expresse du Client, ces prestations pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire sur la base d'un devis circonstancié.

RBI n'est pas tenue de fournir les Prestations, objet du Contrat, tant que la facture correspondante n'est pas réglée à la date d'échéance de celle-ci.

Article 5. Logiciels supplémentaires et utilisateurs supplémentaires

En cas d'installation de nouveaux Logiciels ou de nouveaux utilisateurs supplémentaires, RBI adressera au Client un nouveau contrat ou un avenant qui remplacera ou complètera le précédent Contrat.

Article 6. Abonnements périodiques

Tout abonnement logiciel (Microsoft O365, Veeam, certificat SSL, Nom de domaine, solution adobe...) souscrit par le client par l'intermédiaire de RBI auprès de l'éditeur (ex : Microsoft, adobe, ...) l'engage sur une durée définie par ce dernier d'1an minimum). Le renouvellement s'effectue par tacite reconduction dans la même condition de durée sauf dénonciation de celui-ci dans les 2 mois qui précède son échéance. RBI se réserve ainsi le droit de facturer le renouvellement d'un abonnement dont la résiliation n'aurait pas été signalée par le client avant l'échéance chez l'éditeur. L'augmentation des tarifs facturés par RBI auprès du client est indexée sur l'augmentation des tarifs de l'éditeur.

Article 7. Responsabilité

RBI est tenu à une **obligation de moyens**. RBI ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Prestations trouvant notamment sa cause dans un manquement à l'obligation de collaboration du Client.

RBI ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de :

- toute contamination par tout virus, vers ou trojan des Logiciels et des Données du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination ;
- toute perte de données, de fichiers corrompus, de dégâts causés aux Données, aux programmes ou matériels, de perte de revenu ou de perte de profit ou toute autre perte indirecte ou directe dont le Client, et ce dans quelque circonstance que ce soit.

En tout état de cause et tous chefs de préjudices confondus, la responsabilité globale de RBI ne saurait excéder la somme des factures de maintenance encaissées les douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage. RBI certifie au Client être titulaire d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle limitée aux dommages matériels et corporels directement liés à l'exécution de la Prestation pour les besoins du Contrat et souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable.

Si la Prestation est consécutive à une panne grave ayant endommagé le système du Client et nécessitant une réinstallation complète, RBI devra réinstaller le système nominal faisant suite à la livraison du serveur ou de l'ordinateur concerné. Le système nominal comprend uniquement les Logiciels. RBI ne supportera pas les coûts d'installation des applications non listées. Le Client est seul responsable de souscrire un contrat de réinstallation auprès de prestataires tiers.

Article 8. Durée, renouvellement, dénonciation

Le Contrat est conclu pour un (3) ans. Il est renouvelable par tacite reconduction, aux mêmes conditions et pour la même durée, sauf dénonciation par l'une des parties trois (3) mois avant son échéance, par lettre recommandée.

Article 9. Résiliation

RBI pourra résilier le Contrat de plein droit dans les cas ci-après :

- Si les Logiciels sont transférés sur un site géographique n'étant pas de son ressort ;
- Si le Client fait preuve d'un retard de paiement sur les créances dues auprès du prestataire ou du non-respect de ses obligations.

En cas de manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat, RBI pourra de plein droit et sans préavis, interrompre les Prestations et mettre fin au Contrat sans pour autant renoncer aux dommages et intérêts auxquels RBI pourrait prétendre, ni procéder à aucun remboursement des sommes perçues dans le cadre du Contrat, ces sommes lui restant définitivement acquises.

Les informations de connexion (mots de passe), d'administration et d'exploitation permettant à la société RBI Informatique de répondre à ses obligations dans le cadre du contrat de maintenance seront communiquées au client le dernier jour du contrat,

Article 10. Révisions des prix

Les tarifs de maintenance pourront être révisés à chaque année civile selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

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

P1 : prix révisé P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC d'origine à la date de signature du contrat S1 : dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

Article 11. Conditions de facturation et de règlement

Le contrat s'assistance est facturé annuellement et calé sur l'année civile.

La première facture sera établie au *pro rata temporis* à partir de la date de prise d'effet et jusqu'au 31 décembre de l'année considérée.

Le cout annuel est payable d'avance à l'échéance indiquée en pied de facture, au tarif indiqué, pour la période du 1 janvier au 31 décembre.

Article 12. Données personnelles, informatique et Libertés

Les Parties s'engagent à se conformer aux réglementations relatives aux données à caractère personnel en vigueur et notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des données personnelles (le « RGPD »). Le Client est le responsable de traitement au sens du RGPD, tandis que RBI est sous-traitant. En concluant le Contrat, le Client autorise expressément RBI à procéder au traitement de données à caractère personnel des Utilisateurs à des fins de maintenance et/ou d'assistance dans le cadre de l'exécution du Contrat.

RBI s'engage à ne traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client qu'aux seules fins d'exécution du Contrat.

Si RBI est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit français, il informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. RBI mettra en œuvre des procédures suffisantes pour en assurer la sécurité et la confidentialité, notamment pour empêcher que ces données soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

RBI veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du Contrat soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et aient reçu la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

RBI déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées relatives à l'exercice à l'ensemble des informations requises pour exécuter sa Prestation et notamment un registre mentionnant les date et nature détaillée des interventions de télémaintenance ainsi que les noms de leurs auteurs.

Article 13. Non sollicitation de personnel

Les deux Parties s'engagent à ne faire directement ou indirectement, sauf accord mutuel, aucune offre d'engagement à un collaborateur de l'autre Partie. Cet engagement vaut pendant la durée du Contrat et pour une période d'un (1) an suivant la fin de celui-ci. Si une Partie viole cette obligation, elle doit immédiatement verser à l'autre Partie une somme équivalente à un (1) an de rémunération brute de l'employé concerné, à titre de pénalité.

Article 14. Secret professionnel / Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations obtenues à l'occasion de l'exécution du Contrat, sauf pour les informations relevant du domaine public. L'obligation de confidentialité subsistera pendant une durée de deux (2) ans après l'expiration du Contrat.

Article 15. Cas de force majeure

La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être recherchée si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure

Dans tous les cas, la Partie empêchée devra faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter la durée et les effets du cas de force majeure.

Article 16. Référence

Le Client autorise RBI à faire état, pour les besoins de sa communication externe et interne, de la signature du Contrat, et à mentionner son nom sur une liste de références qui pourra être diffusée auprès de ses prospects.

Article 17. Attribution de juridiction

Le Contrat est soumis à la loi française.

Tout litige ou toute contestations relatives à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat devra être prioritairement réglé à l'amiable entre les Parties.

TOUT LITIGE PERSISTANT ENTRE RBI ET UN CLIENT RELATIF A L'INTERPRETATION ET L'EXECUTION DU CONTRAT SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE RENNES.

Bon pour Accord

Date :

Nom, Prénom, Fonction :

Signature, cachet de l'entreprise