



CONTRAT DE MAINTENANCE

DES LOGICIELS EPIVET ET EPIVET COMPTA

Ce contrat de maintenance constitue un engagement conclu entre vous-même (*ci-après désigné « Le Client »*) en qualité de bénéficiaire d'une licence d'utilisation des logiciels mentionnés ci-dessous, et la société **SOMETHING ELSE – Strategy & Marketing Solutions SAS**.

La société SOMETHING ELSE est une SAS au capital de 100.000€, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Toulouse, sous le numéro 500 830 740 00063, dont le siège social est situé 34 vieux chemin de Grenade, 31700, représentée par 1,2,3 Software, en qualité de Président, *ci-après dénommée « La société »* ou « SOMETHING ELSE », éditeur de ces logiciels.

Toute souscription par le Client d'un contrat de Maintenance implique son acceptation du présent contrat.

Les conditions générales d'utilisation du Logiciel auxquelles est soumis le Client depuis l'acquisition des licences d'utilisation des Logiciels restent applicables.

1. PREAMBULE

Le Client a souhaité pouvoir disposer des services (« les Services ») de la société SOMETHING ELSE en matière de **maintenance, assistance et support technique** sur les logiciels EPIVET et EPIVET COMPTA commercialisés par la société SOMETHING ELSE (« les Logiciels »).

2. OBJET DU CONTRAT

Les Services s'appliquent aux Logiciels. Ils comprennent :

1) Prestations de maintenance corrective et évolutive

La société SOMETHING ELSE s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à mettre en œuvre et à assurer auprès du Client les Services suivants :

- eu égard aux informations fournies par le Client, le diagnostic des difficultés constatées ;
- le maintien en bon état de fonctionnement des Logiciels et la correction des anomalies de fonctionnement reproductibles ; pour ce faire, le Client fournira une description complète des difficultés rencontrées ainsi que du contexte ;
- la fourniture, par mise à disposition sur le site www.epivet.com, des mises à jour correspondant à ces corrections ou à une évolution des Logiciels à l'initiative de la société SOMETHING ELSE.

Dans le cadre de cette prestation, La société SOMETHING ELSE s'engage à intervenir dans le délai de 2 jours ouvrés lors d'anomalies bloquantes dues à une défaillance des Logiciels.

Si les difficultés rencontrées résultent d'une mauvaise utilisation ou d'erreurs propres au Client, la société facturera l'intervention sur la base du tarif en vigueur au jour de ladite intervention.

2) Prestations d'assistance et de support aux utilisateurs

Ce service est accessible, par téléphone et par email, aux heures de bureau, à savoir :

Lundi au Vendredi (en dehors des jours fériés)

de 9H à 12H et de 13H30 à 17H30

La société SOMETHING ELSE se réserve le droit de modifier ces horaires et d'en informer par tout moyen à sa convenance le Client.

→ Assistance sur appel téléphonique ou email

Eu égard aux informations fournies par le Client, la société SOMETHING ELSE s'efforcera de résoudre les incidents par téléphone, prise de main à distance (télémaintenance), ou email, en fournissant les informations utiles et les procédures à suivre.

Lors de message laissé par le Client sur la boîte vocale de la Hotline, ou de demande d'assistance adressée par email, la société s'engage à répondre ou reprendre contact dans les 48H (2 jours ouvrés) ou au plus vite lors de problème bloquant.

D'une manière générale, le Client désignera un interlocuteur informatique unique habilité à mettre en œuvre la procédure d'assistance téléphonique et sera chargé de centraliser les demandes (problèmes d'utilisation ou techniques) du Client.

Cette prestation d'assistance téléphonique ne se substitue pas aux obligations minimales et nécessaires de formation à l'utilisation des Logiciels que le Client doit assumer. En conséquence, toute demande d'assistance téléphonique exclut expressément la formation par téléphone d'un utilisateur.

→ Prestation de télémaintenance

En ce qui concerne la télémaintenance, le Client doit disposer impérativement d'une connexion Internet sur l'ordinateur principal où se trouvent installées les données des Logiciels. La société SOMETHING ELSE met à la disposition de ses clients des outils de télémaintenance (type TeamViewer) qui devront être téléchargés au préalable sur le site www.epivet.com.

Si ces outils ne sont pas utilisables pour des raisons de sécurité ou de compatibilité, il appartient au Client de fournir par ses propres moyens et à ses frais les moyens d'accéder à ses équipements.

Dans tous les cas, les coûts de communication de la télémaintenance restent à la charge du Client.

3. DUREE

Le présent contrat de maintenance est conclu pour une durée minimale de UN (1) AN et il sera reconduit tacitement au-delà de cette période initiale d'année en année. Le contrat peut être dénoncé par l'une ou l'autre des parties TROIS (3) mois avant son expiration par lettre recommandée avec accusé de réception.

La période de maintenance est la période pendant laquelle la société SOMETHING ELSE reçoit les demandes du Client et assure les Services définis au présent contrat. Les Services fournis en dehors de la période de service indiquée feront l'objet d'une facturation supplémentaire.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Licence

Le Client doit être titulaire d'une licence d'utilisation en règle des Logiciels objet(s) du contrat et avoir accepté les Conditions générales de Licence.

Formation et compétence des utilisateurs

Il appartient au Client de s'assurer que les demandes d'intervention de maintenance soient centralisées par un interlocuteur unique du Client disposant de la compétence nécessaire.

En conséquence, il appartient au Client de s'informer préalablement auprès de la société SOMETHING ELSE des conséquences de l'installation de la mise à jour reçue et il lui appartient également de valider auprès de

la société SOMETHING ELSE que la mise en place de la nouvelle version est compatible avec les éventuelles adaptations spécifiques effectuées précédemment.

Sauvegarde et protection des données

En aucun cas la société SOMETHING ELSE ne pourra être tenue pour responsable d'une défaillance matérielle et/ou de la perte de tout ou partie des données et des dommages qui pourraient en résulter.

Il est notamment rappelé au Client qu'il est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde des fichiers ou des données de manière régulière et avant toute intervention demandée à la société SOMETHING ELSE, notamment des fichiers liés aux fiches de consultation (dans C:\epiwind\docs) qui ne sont pas systématiquement sauvegardés par SauveZip.

SOMETHING ELSE propose un service optionnel de sauvegarde externe et automatisé. Le Client peut, s'il le souhaite, en demander la démonstration ainsi qu'un devis.

5. OBLIGATIONS DE LA SOCIETE

La société SOMETHING ELSE s'engage à mettre à jour le Logiciel afin que les documents et états produits par le Logiciel soient conformes à l'ensemble de la réglementation et des normes qui leurs sont applicables. Chaque mise à jour sera accompagnée d'un complément de documentation ou d'une procédure technique sur les nouveaux paramétrages à mettre en œuvre.

La fourniture des mises à jour s'effectue directement sur le site www.epivet.com de la société et il appartient au Client de mettre en œuvre les procédures adéquates pour définir ses besoins et pour utiliser les mises à jour dans un environnement approprié, en se conformant aux recommandations du Manuel d'utilisation, aux normes et directives en vigueur ainsi qu'aux indications complémentaires qui auront pu lui être données.

La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par la société SOMETHING ELSE au regard des évolutions légales et technologiques.

Ne sont pas comprises dans les obligations de La société SOMETHING ELSE :

- les livraisons de modules complémentaires et optionnels comportant de nouvelles fonctionnalités qui n'existent pas dans la version actuelle et entendues comme engendrant une modification fonctionnelle des programmes,
- toute réécriture du Logiciel dans un autre environnement ou sur une nouvelle base de données
- la fourniture d'une Nouvelle version*, de licences ou de modules supplémentaires, qui, si ils sont demandés par le Client, feront l'objet d'une commande de la part du Client et d'une facturation complémentaire.

**"Nouvelle version" : logiciel comportant de nouvelles fonctionnalités par rapport à la version objet de la licence, sans changement de configuration.*

Si l'installation d'une nouvelle version nécessite une évolution de la configuration matérielle du Client (par exemple augmentation de mémoire), le coût des modifications de configuration matérielle reste à la charge du Client.

Par ailleurs La société SOMETHING ELSE ne peut être tenu responsable du mauvais fonctionnement de cette installation comme de l'ensemble de la configuration du client concernant le matériel et le réseau.

Toute intervention d'assistance relative à une évolution de la configuration matérielle du Client (difficultés survenues suite à un changement d'antivirus; paramétrage du réseau; réinstallation de poste ou changement de serveur etc...) est en dehors du champ d'application du présent contrat de maintenance et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

6. RESPONSABILITE

Compte tenu des spécificités de sa profession et de la nature des prestations mises à sa charge au titre du présent contrat, la société SOMETHING ELSE est soumise à une obligation de moyens. Il appartient au Client d'apporter la preuve de la défaillance de la société SOMETHING ELSE dans l'exécution de ses obligations.

La société SOMETHING ELSE ne saurait être tenue pour responsable des manquements et des obligations qui ne relèvent pas de sa négligence, qui auraient pour cause des éléments extérieurs tels que perturbations ou encombrements des lignes téléphoniques, du réseau Internet, défaillance du fournisseur d'accès, mauvaise qualité du courant électrique, fait de tiers, ou relevant de la responsabilité du Client.

En aucun cas, la société ne saurait être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects tels que préjudice commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, perte d'image de marque qui pourrait résulter de la défectuosité des prestations de maintenance ou l'utilisation des versions, corrections transitoires, révisions logicielles et des résultats obtenus grâce aux Logiciels. Est assimilée à un préjudice indirect et en conséquence, n'ouvre pas droit à réparation, toute action diligentée contre le Client par un tiers.

Limite de responsabilité

Le Client est informé que des évolutions législatives ou technologiques peuvent à tout moment remettre en cause des fonctionnalités du Logiciel et impliquer une mise à jour. De la même façon, il pourrait arriver que tout ou partie du matériel du Client ne puisse supporter cette évolution ce dont la société SOMETHING ELSE ne saurait être tenue pour responsable.

La société SOMETHING ELSE ne peut garantir que l'intervention permettra de régler la difficulté rencontrée ni que celle-ci ne réapparaîtra pas après l'intervention, ou qu'aucun autre dysfonctionnement ne sera généré du fait de l'intervention de maintenance. Compte tenu du niveau de complexité des Logiciels, la société SOMETHING ELSE ne garantit pas leur fonctionnement ininterrompu – les prestations seront cependant exécutées avec tout le soin et le professionnalisme possible compte tenu des contraintes technologiques.

Dans tous les cas, si la responsabilité de la société était retenue, l'obligation à réparation serait limitée, de convention expresse, au montant de la redevance annuelle de maintenance payée par le Client.

7. EXCLUSIONS

Ne sont pas couverts par ce contrat :

- la formation du personnel du Client ;
- la fourniture et la maintenance du matériel informatique sur lesquels sont installés le ou les Logiciels (machines et réseau);
- les interventions effectuées pour remédier à des erreurs des utilisateurs, l'inobservation des directives de la société SOMETHING ELSE, à des pannes matérielles ou à des événements extérieurs tels que grèves, inondations etc ;
- la réalisation ou la modification de masques d'édition, de format d'importation, l'installation ou la réinstallation du logiciel sur des matériels neufs et d'une manière générale, toutes les prestations trouvant leur origine dans une décision du Client ou une cause extérieure aux Logiciels ;
- les interventions sur site ;
- tout autre service non expressément décrit dans ce contrat.

8. TRAITEMENT DES DONNEES

Le Client traite les données à caractère personnel de sa clientèle en tant que responsable de traitement au sens de de l'article 4 7° du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données (le RGPD).

Les données personnelles traités dans le cadre de de l'utilisation du Logiciel Epivet par le Client sont confidentielles.

Le Client intervient en tant que responsable de traitement dans le traitement des données à caractère personnel de ses clients au sens de l'article 4 7° du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données, tandis que la société SOMETHING ELSE intervient en tant que sous-traitant au sens de l'article 4 8° du RGPD.

Le Client détermine les finalités et les moyens du traitement et traite les données à caractère personnel de sa Clientèle.

Les données des clients du Client (clients finaux) peuvent être visualisées et/ou recueillies par la société SOMETHING ELSE en vue de la réalisation du service (récupération d'une copie de la base pour réalisation de tests). Ces données seront détruites par SOMETHING ELSE une fois le problème solutionné et au plus tard dans un délai d'un mois.

9. MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

Les parties s'obligent à une exécution de bonne foi du présent contrat afin de permettre la réalisation de son objet. Les parties s'obligent ainsi à se communiquer mutuellement toute information utile à cet effet.

Les modalités d'intervention de la maintenance et de l'assistance sont définies dans le paragraphe 2.

Les Logiciels sont assurés pour la configuration matérielle et le système d'exploitation agréés par la société SOMETHING ELSE. Le Client reste seul responsable du bon fonctionnement de cette configuration et de ce système.

La société SOMETHING ELSE sera libérée de toute obligation à l'égard des Logiciels s'ils ont modifiés ou maintenus par d'autres personnes que les préposés de La société SOMETHING ELSE ou du Distributeur le cas échéant.

Le Client s'interdit de modifier les Logiciels de quelque manière que ce soit.

10. PRIX ET REVISION DU PRIX

En contrepartie du service de maintenance, le Client s'engage à verser à la société SOMETHING ELSE une redevance annuelle au tarif en vigueur au jour de la signature du contrat ou de son renouvellement.

Cette redevance fera l'objet d'une révision annuelle. La société SOMETHING ELSE adressera chaque année, à la date anniversaire du contrat, une facturation présentant le prix révisé, et le Client sera libre de refuser le renouvellement du contrat au nouveau prix en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception en ce sens à la société SOMETHING ELSE. Le Client devra adresser cette lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trente jours après la réception de la facture émise par la société SOMETHING ELSE. Par ailleurs, toute modification de l'assiette de contrat de maintenance correspondant à un achat de licences ou une augmentation de valeurs d'équipements (achat de nouvelles licences ou de nouveaux modules ; développements spécifiques...) entraînera l'actualisation de la redevance.

11. FACTURATION ET REGLEMENT

La facturation est établie en début de chaque période de maintenance et payable à l'échéance indiquée.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par la société SOMETHING ELSE de manière expresse, le défaut de paiement à l'échéance entraînera, sans préjudice de la clause "Résiliation", de plein droit, sans mise en demeure préalable :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu,
- la facturation d'un intérêt de retard, l'intérêt étant dû par le seul fait de l'échéance du terme contractuel non respecté ainsi qu'une indemnité forfaitaire de recouvrement selon les conditions générales en vigueur au jour de la facture (Au 01/01/2013 : « Paiement à échéance sans escompte. En application de la loi n° 2012-1270 du 20/11/2012, toute somme non payée à l'échéance prévue donne lieu, sans mise en demeure préalable, au paiement d'intérêts de pénalités de retard au taux de 1.3% par mois de retard ainsi que d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ »).

La société SOMETHING ELSE se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution du contrat en cas de non-paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix.

12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toutes les Mises à niveau des Logiciels et leur Documentation fournies dans le cadre du présent contrat sont soumises aux mêmes dispositions que les Logiciels eux-mêmes pour ce qui concerne les droits de propriété intellectuelle et les droits d'utilisation concédés au Client.

La société SOMETHING ELSE demeure seule titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Logiciels et aux mises à jour. En conséquence le Client s'engage à respecter et mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à assurer le respect par son personnel, ses mandataires, ses sous-traitants, ou tous autres tiers, des droits de propriété intellectuelle de la société SOMETHING ELSE.

13. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES D'ASSISTANCE TECHNIQUE ET/OU FORMATION

Indépendamment de l'intervention de maintenance, la société SOMETHING ELSE pourra réaliser, sur demande du Client, des prestations complémentaires d'assistance technique et/ou de formation au tarif convenu au jour de la demande.

14. RESOLUTION OU RESILIATION

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations du présent contrat non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le(s) manquement(s) en cause, l'autre partie pourra faire valoir de plein droit la résiliation du présent contrat nonobstant tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Tous les paiements effectués par le Client à la date de la résiliation resteront acquis à la société SOMETHING ELSE.

15. ASSURANCE

Chacune des parties déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile, exploitation professionnelle, incendie, délictuelle du fait des dommages corporels, matériels et immatériels causés à l'autre partie ou à tout tiers par ses collaborateurs dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

A ce titre, chacune des parties s'engage à régler toutes les primes pour que le bénéficiaire puisse faire valoir ses droits. L'assurance devra pouvoir être mise en jeu jusqu'à l'extinction du présent contrat.

16. IMPREVISIBILITE

Dans le cas où elle rencontrerait, au cours de l'exécution du contrat, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du contrat, la société SOMETHING ELSE pourrait demander au Client la résiliation amiable du contrat.

17. FORCE MAJEURE

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du présent contrat, sans en proroger le terme. Si le(s) cas de force majeure perdure(nt) plus de trois (3) mois, le présent contrat sera automatiquement résilié.

Sont expressément considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français :

- les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, lock-out, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelle raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale du présent contrat.
- ainsi que panne d'ordinateur, blocage des télécommunications ou du réseau France ou Europe et tout autre cas indépendant de la volonté expresse des parties empêchant l'exécution normale de celui-ci.

18. INTEGRALITE

Les clauses du présent contrat expriment l'intégralité des obligations des parties.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties ne pourra s'intégrer au présent contrat, sauf par voie d'avenant dûment établi.

19. INDEPENDANCE DES PARTIES

Le présent contrat exclut tout *affectio societatis* et tout lien de subordination. En conséquence, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, logiciels et personnels.

20. NON RENONCIATION

Le fait, pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement, par l'autre partie, à l'une quelconque des obligations mentionnées aux présentes ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation pour l'avenir à l'obligation en question.

21. TITRE

En cas de difficultés d'interprétation entre un des titres figurant en tête des clauses, et sa clause, le titre sera déclaré inexistant.

22. NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes viennent à être tenues pour non-valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

23. DOMICILIATION

Les parties élisent domicile aux adresses figurant en tête des factures. Tout changement d'adresse de l'une des parties devra être immédiatement notifié à l'autre partie. Le Client s'engage à avoir en permanence une adresse Email valide, à la communiquer à la société SOMETHING ELSE et à informer celle-ci de tout changement.

24. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française.

25. PROCEDURE AMIABLE

En cas de difficulté d'exécution ou d'interprétation du présent contrat et avant la mise en œuvre de la clause "Résiliation" ou de la saisine du juge conformément à l'article "Attribution de compétence", les parties tenteront de parvenir à une solution amiable.

26. ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas d'impossibilité de solution amiable, au-delà d'un délai de 30 jours pour y parvenir, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce de Toulouse, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

SOMETHING ELSE – Strategy & Marketing Solutions

SASL au capital de 100.000€ - RCS Toulouse 500 830 740 00063 - N.I.I. : FR6250083740

Siège social : 34 vieux chemin de Grenade, 31700 BLAGNAC

Bureau : 3 place de la Liberté 63490 SAUXILLANGES

FR + 33 9 72 53 62 33

BE +32 67 86 01 82

ES +34 912 693 951

hotline@epivet.com