

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES CONTRATS DE MAINTENANCE, MISE A JOUR ET SUPPORT TECHNIQUE DES LOGICIELS DE LA GAMME 8SENS

1. DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

- **8sens** désigne la société 8sens SAS dont le siège social est à 2bis rue Léon Blum, 91120 Palaiseau, inscrite au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro 478 951 205, éditeur des logiciels 8sens ;
- **Délégation de Maintenance** désigne le transfert au Revendeur de la responsabilité d'assurer les prestations de maintenance de Premier Niveau auprès de l'Utilisateur ;
- **Licence** désigne le contrat de licence d'utilisation par lequel 8sens concède à l'Utilisateur le droit d'utiliser le Logiciel ;
- **Logiciel** désigne tout programme informatique édité par 8sens et dont la licence d'utilisation a été concédée à l'Utilisateur ;
- **Maintenance** désigne les prestations détaillées à l'article 2 ;
- **Premier Niveau** désigne les prestations de maintenance nécessitant un contact direct entre le Support et l'Utilisateur ;
- **Revendeur** désigne le prestataire habilité par 8sens à revendre les logiciels 8sens et à assurer dans le cadre de la Délégation de Maintenance, la maintenance de 1^{er} niveau ;
- **Support** désigne l'équipe de 8sens ou du Revendeur (dans le cadre de la Délégation de Maintenance) fournissant à l'Utilisateur les prestations détaillées dans les présentes conditions générales de vente ;
- **Utilisateur** désigne la personne morale titulaire de la Licence d'utilisation des logiciels et les collaborateurs de ladite personne morale utilisant les logiciels 8sens dans le cadre ladite licence.

2. OBJET

La Maintenance du Logiciel 8sens comprend :

- une assistance à distance à l'Utilisateur (en ligne ou par téléphone) assurée par le Support et tel que détaillé à l'article 3.1 ou à l'article 4.2 dans le cadre d'une Délégation de Maintenance ;
- la mise à jour du Logiciel assurée par 8sens et tel que détaillé à l'article 3.2..

3. MISE EN GARDE

Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer :

- de l'adéquation du Logiciel à ses besoins, notamment sur la base des indications fournies lors de l'éventuelle démonstration des fonctionnalités du Logiciel par 8sens ou

le Revendeur et dans la documentation en ligne disponible sur le site www.8sens.com ;

- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'utilisation du Logiciel ;
- que ses structures propres, notamment ses collaborateurs, sont susceptibles d'accueillir avec toute l'efficacité requise la prestation de maintenance ;
- que ses collaborateurs disposent d'un niveau de formation correcte, la prestation de maintenance n'étant pas destinée à suppléer les conséquences d'une formation insuffisante du personnel de l'Utilisateur ;
- qu'il entretient un environnement physique du Logiciel conforme aux spécifications de 8sens et aux normes de sécurité.

En tout état de cause, sauf dispositions contraires expresses, la mise en œuvre du Logiciel par l'Utilisateur s'effectue sous ses seuls contrôle, direction et responsabilité.

4. NATURE DES PRESTATIONS

4.1. Assistance à l'Utilisateur

Cette assistance consiste à fournir à l'Utilisateur par le canal privilégié de l'assistance en ligne, ou par mail, ou par téléphone, les explications dont il a besoin pour utiliser les fonctionnalités du Logiciel. Cette assistance ne peut se substituer à une formation sur le Logiciel.

Ce service est accessible à l'Utilisateur sur demande de sa part dans les conditions décrites aux présentes.

L'Utilisateur devra mettre en œuvre les recommandations du service d'assistance ainsi formulées.

Le nombre d'heures gérées par 8sens au titre de la Maintenance sera plafonné à 4 heures par mois, en utilisation monoposte ou par tranche de 10 connexions pour les Utilisateurs d'un logiciel 8sens en mode serveur.

4.2. Mises à jour

8sens assurera la mise à jour du Logiciel.

Les nouvelles versions du Logiciel pourront apporter de nouvelles fonctions, des corrections, des adaptations aux évolutions des matériels ou systèmes d'exploitation.

8sens fournira à l'Utilisateur par un lien de téléchargement sur demande, chaque nouvelle version du Logiciel.

5. PROCEDURES D'INTERVENTION

5.1. Maintenance assurée par 8sens en direct

Heures d'intervention

Les demandes d'intervention de l'Utilisateur seront prises en compte :

- du lundi au vendredi (hors jours fériés)
- de 9 H 30 à 13h et de 14h à 17 H 30

Modalités de l'intervention

8sens est joignable :

- par téléphone au +33 01 69 32 21 03
- par email à l'adresse suivante : support@8sens.com
- via l'espace client dédié à l'Utilisateur sur www.8sens.com

5.2. Délégation de Maintenance assurée par le Revendeur

Dans le cadre d'une Délégation de Maintenance, la responsabilité d'assurer les prestations de Premier Niveau étant déléguée au Revendeur, les conditions d'intervention sont définies par le Revendeur avec l'Utilisateur.

6. EXCLUSION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Sont exclues de la Maintenance :

- les prestations de formation, de récupération de données perdues ou altérées, de modification du Logiciel à la demande de l'Utilisateur ou de réalisation de développements spécifiques ;
- les interventions de l'Utilisateur ou d'un tiers qui ne sont pas autorisées sur le Logiciel ;
- les modifications non autorisées du Logiciel ;
- les interventions rendues nécessaires par une erreur de manipulation ou d'utilisation non conforme à la documentation ou non conforme aux instructions transmises par 8sens ;
- les interventions rendues nécessaires par le non-respect des prescriptions écrites faites par 8sens à l'Utilisateur au titre de son obligation d'information ;
- les interventions dues à la réalisation de développements spécifiques ou de paramétrage de la configuration de l'Utilisateur ;
- les interventions dues au changement de tout ou partie du matériel et/ou des logiciels de base tels que système d'exploitation, les rendant par suite non compatibles avec le Logiciel, sauf agrément préalable de 8sens ;
- les interventions rendues nécessaires pour réparer les dommages provenant d'événements de force majeure tels que définis à l'article 14, interruption ou défaillance de la fourniture d'électricité ou des moyens de télécommunication, intrusion frauduleuse ou par négligence ;
- les interventions rendues nécessaires pour réparer des détériorations provoquées par un usage abusif, des négligences ou erreurs de manipulation de l'Utilisateur ;
- le refus de l'Utilisateur d'accepter une mise à jour ou une nouvelle version proposée par 8sens, ne modifiant pas les

fonctionnalités, mais évitant la génération d'incidents repérés par 8sens.

7. DUREE DE LA MAINTENANCE

La Maintenance est souscrite pour une durée de un an à compter de la date de livraison du Logiciel.

Elle sera renouvelée par tacite reconduction aux mêmes conditions pour des périodes de un an également, sauf dénonciation de la part de l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée trois mois avant l'expiration de la période en cours.

A l'expiration de la Maintenance aucune indemnité ne sera due à l'Utilisateur.

8. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

8.1. L'Utilisateur désignera un interlocuteur compétent qui le représentera auprès du Support.

Notamment, à chaque demande, l'Utilisateur devra expliciter si possible par écrit la demande, en décrivant l'environnement système et matériel dans lequel il travaille.

8.2. Pour permettre la réalisation de la Maintenance, l'Utilisateur s'engage à :

- se reporter à la documentation en ligne du Logiciel avant chaque contact avec le Support ;
- décrire de façon précise et exhaustive les symptômes du problème rencontré ;
- coopérer de bonne foi avec le Support, afin que celui-ci puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions ;
- transmettre les demandes d'intervention dans des conditions facilitant le diagnostic ;
- assurer le libre accès aux éléments du système où la difficulté est apparue ;
- adresser au Support les compléments d'informations demandés par celui-ci dans un délai qui lui sera précisé ;
- installer les mises à jour et nouvelles versions adressées par 8sens ;
- exécuter les procédures de sauvegarde des données, fichiers, programmes, destinées à éviter toute perte, destruction, altération ;
- laisser au Support un accès direct à sa base de données si cela est nécessaire pour permettre la prestation de télémaintenance telle que définie à l'article 9, et après accord préalable ;
- maintenir, pendant toute la durée de l'abonnement, la configuration matérielle d'exploitation du Logiciel en bon état d'entretien, cette prestation n'entrant pas dans le champ d'application des prestations de maintenance.

En cas de non-respect par l'Utilisateur de l'un de ses engagements, 8sens sera déchargé de toute responsabilité ou obligation au titre de la Maintenance.

9. DIAGNOSTIC

En fonction des informations fournies par l'Utilisateur, le Support procédera à un diagnostic des difficultés constatées.

Le Support ne peut intervenir, dans le cadre de la Maintenance, que si le problème rencontré trouve sa source dans le Logiciel.

Si ces difficultés devaient résulter d'une mauvaise manipulation ou d'incidents propres à l'Utilisateur, et plus généralement d'une cause non imputable au Logiciel dans la version livrée par 8sens, le Support procédera à une facturation de l'intervention sur la base du tarif en vigueur au jour de ladite intervention.

10. TELEMAINTENANCE

Dans certains cas, une intervention du Support par télémaintenance peut être rendue nécessaire, et à ce titre l'Utilisateur :

- autorise le Support à se connecter à son ordinateur ou au serveur hébergeant le Logiciel ;
- doit se doter au préalable d'éléments techniques nécessaires telle que la connexion internet et un logiciel de contrôle à distance.

L'Utilisateur fait son affaire de toute contestation de la part d'un tiers sur la consultation ou la mise à niveau de ses fichiers par le Support, dans le cadre de la télémaintenance, de la législation RGPD et du respect des recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

11. CONDITIONS FINANCIERES

Le coût de la Maintenance fait l'objet d'un devis détaillé et accepté par l'Utilisateur préalablement à l'installation du Logiciel et indiquant les tarifs unitaires conformément à la législation en vigueur.

La Maintenance est obligatoirement conclue pour le nombre de connexions simultanées incluses dans la Licence, ce nombre peut être augmenté par l'acquisition de licences complémentaires mais ne peut pas être revu à la baisse, y compris lors du renouvellement de la Maintenance.

Les tarifs de la Maintenance sont révisés annuellement à la date anniversaire à la seule initiative de 8sens selon l'indice annuel publié par le SYNTEC dans les conditions suivantes :

- Soit P0 le prix du contrat pour l'année écoulée, soit P le prix révisé pour l'année suivante,
- soit S0 l'indice publié par le SYNTEC pour le mois de novembre de l'année précédant l'année écoulée,
- soit S1 l'indice publié par le SYNTEC pour le mois de novembre de l'année écoulée alors : $P = P0 \times S1/S0$.

Dans le cas où la Maintenance n'aurait pas été renouvelée à son échéance ou résiliée, les mises à jour du Logiciel sont accessibles au tarif suivant :

- moins de 1 an sans Maintenance : facturation de 40% du prix de la Licence ;
- entre 2 et 3 ans sans Maintenance : facturation de 80% du prix de la Licence ;
- à partir de 3 ans sans Maintenance : facturation de 100% du prix de la Licence.

11.1. Maintenance assurée par 8sens en direct

Lorsque la prestation est assurée directement par 8sens, les factures sont adressées annuellement à l'Utilisateur ou selon toute autre périodicité convenue lors de la commande initiale.

Elles seront payables d'avance à réception ou par prélèvement automatique.

Tout retard de paiement d'une quelconque facture fera courir de plein droit des intérêts de retard calculés au taux minimum de 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à compter de la date d'échéance mentionnée sur la facture impayée jusqu'au règlement effectif et intégral.

Pour tout défaut de paiement à l'échéance prévue, 8sens aura la possibilité de suspendre la Maintenance jusqu'au paiement complet des sommes dues.

Cette suspension sera à la charge de l'Utilisateur qui s'engage à en supporter toutes les conséquences, notamment les augmentations de prix et les retards dans les délais.

Des frais de recouvrement forfaitaires de 50 euros HTVA par facture impayée pourront être appliqués à l'Utilisateur à la discrétion de 8sens.

11.2. Délégation de Maintenance assurée par le Revendeur

Lorsque la prestation est assurée par le Revendeur dans le cadre d'une Délégation de Maintenance, le Revendeur peut, sous réserve de l'accord préalable de 8sens, facturer l'Utilisateur selon la périodicité et les conditions convenues entre eux. Dans ce cas, 8sens facture le Revendeur selon les conditions prévues au contrat de Revendeur.

Pour tout défaut de paiement du Revendeur à l'échéance prévue, 8sens aura la possibilité de suspendre son intervention de support de 2^{ème} niveau et de mise à jour du Logiciel de l'Utilisateur jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Revendeur.

12. GARANTIE DU SERVICE DE MAINTENANCE

12.1. Maintenance assurée par 8sens en direct

8sens garantit que la prestation de Maintenance sera réalisée avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique, mais ne garantit pas que le cas d'assistance sera résolu.

12.2. Délégation de Maintenance assurée par le Revendeur

Malgré le soin apporté par 8sens à la sélection des Revendeurs éligibles à assurer la Maintenance de Premier Niveau, les interventions réalisées dans le cadre de la Délégation de Maintenance sont de la responsabilité du Revendeur.

13. INTEROPERABILITE

Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, l'Utilisateur pourra obtenir facilement et rapidement de 8sens toutes les informations qui lui seraient nécessaires pour assurer l'interopérabilité du Logiciel avec d'autres logiciels.

Les informations nécessaires à cette interopérabilité seront fournies à l'Utilisateur à sa demande ; laquelle devra être formulée par lettre recommandée avec avis de réception adressée à 8sens.

Les informations seront communiquées à l'Utilisateur dans le mois suivant la réception de sa demande par 8sens.

Il est expressément convenu que les informations ainsi obtenues par l'Utilisateur ne peuvent être :

- ni utilisées à des fins autres que la réalisation de l'interopérabilité du Logiciel avec d'autres logiciels ;
- ni communiquées à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'interopérabilité du Logiciel et sauf si une telle communication ne porte pas atteinte à l'exploitation normale du Logiciel ou ne cause pas un préjudice injustifié aux intérêts légitimes de 8sens. L'Utilisateur sollicitera l'accord de 8sens préalablement à la communication à des tiers des informations obtenues dans le cadre du présent article.

14. RESPONSABILITE

14.1. Responsabilité de 8sens – Plafond de garantie

8sens ne pourra être tenu responsable des dégradations éventuelles des informations, programmes, fichiers ou bases de données, consécutives à l'intervention du Support, l'Utilisateur devant assurer seul la protection de ses données.

8sens ne répondra pas des dommages indirects tels que "manque à gagner ou perte d'exploitation" liés à la Maintenance, ainsi que des actions dirigées par des tiers contre l'Utilisateur.

En tout état de cause, en cas de mise en jeu de la responsabilité de 8sens, les parties conviennent que l'indemnité mise à la charge de 8sens à quelque titre que ce soit et exclusivement dans le cadre d'une maintenance assurée par 8sens en direct, ne pourra excéder un montant correspondant à 1,5 fois le montant de la facture annuelle payée par l'Utilisateur au titre de la Maintenance du Logiciel.

14.2. Responsabilité de l'Utilisateur

Pendant l'intervention du Support, l'Utilisateur restera gardien des matériels, du logiciel et des fichiers qui pourraient être mis en œuvre par 8sens.

15. FORCE MAJEURE - SUSPENSION

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelques raisons que ce soient, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, blocage des télécommunications et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale de la prestation de maintenance.

Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations de prestation de maintenance seront suspendues.

Si la suspension devait se poursuivre au-delà d'une période de trois mois, le contrat pourrait être résilié d'un commun accord.

16. RESILIATION ANTICIPEE

Chacune des parties pourra mettre fin à la Maintenance en cas de manquement grave par l'une des parties à l'une de ses obligations, non réparé dans un délai de un mois à compter de la date de réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements par l'autre partie.

Cette dernière pourra faire valoir la résiliation de la Maintenance sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

17. CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les documents ou renseignements communiqués par l'autre partie à l'occasion de l'exécution des prestations de Maintenance et s'engage à faire respecter ces dispositions à ses collaborateurs.

18. CONDITIONS PARTICULIERES

Des conditions particulières détaillées dans le devis ou le bon de commande et acceptées par les deux parties pourront amender ou compléter les clauses des présentes Conditions Générales de Vente.

19. INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente était tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

20. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par le droit français.

Les parties s'engagent à essayer de régler toute contestation sur le contenu ou l'exécution des présentes à l'amiable. Si leur différend persistait, leur contestation sera portée devant les tribunaux de EVRY (91).