

## CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DES LOGICIELS

### Article 1 Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et le contenu des prestations de maintenance fournies par la société VECTOR France SAS (ci-après « VECTOR »), sous réserve de leur souscription par le client, en lien avec les outils logiciels pour lesquels le client dispose d'une licence acquise auprès de VECTOR (ci-après « Logiciel(s) » ou « outil(s) Logiciel(s) »).

Le contrat de maintenance est composé des présentes Conditions Générales de maintenance, de l'offre émise par VECTOR, de la commande du client et de la confirmation de commande de VECTOR.

Toute commande d'un client emporte pleine et entière acceptation des présentes Conditions Générales de maintenance.

Toute dérogation ou réserve aux présentes Conditions Générales de maintenance, émise par le client dans la commande, ne saurait être acceptée sans accord exprès de VECTOR dans la confirmation de commande.

#### 1.1 La maintenance comprend limitativement :

- Le support des Logiciels (maintenance corrective), qui consiste en l'élimination des erreurs de programme,
- Le suivi des Logiciels (maintenance évolutive), qui consiste en l'envoi par e-mail, courrier, serveur FTP ou tout autre procédé au choix de VECTOR, des versions mises à jour des outils Logiciels standards,
- L'accès sécurisé, avec mot de passe, au site Internet [www.vector.com](http://www.vector.com) pour téléchargement des mises à jour et/ou interfaces,
- Le cas échéant, l'assistance téléphonique permettant de formuler les messages d'erreur pendant les horaires de bureau de VECTOR (du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 17h, heure française).

L'ensemble de ces prestations est fourni en contrepartie du versement d'une rémunération forfaitaire à VECTOR.

Les prestations de maintenance sont fournies après l'installation des outils pour lesquels les prestations sont fournies.

#### 1.2 Toute autre prestation qui serait demandée par le client est exclue de la maintenance et fera, le cas échéant, l'objet d'une rémunération additionnelle. La prestation de maintenance exclut notamment :

- Les prestations liées à la correction des dysfonctionnements causés par une utilisation incorrecte du Logiciel par le client ou par des modifications apportées par le client au Logiciel, sans l'autorisation de VECTOR ;
- Les prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement aux Logiciels ;
- La reconstitution des fichiers de données en cas de destruction accidentelle ;
- Les sauvegardes de fichiers et paramètres des Logiciels ; les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes au Logiciel demandés par le client ;
- Les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes à l'évolution de la réglementation ou à des modifications intervenues sur la configuration matérielle des postes informatiques du client ;
- Les prestations liées au non-respect des spécifications, procédures, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers, figurant dans la documentation associée au Logiciel ;
- Les prestations de formation, d'installation, de conseil ou d'assistance, y incluant les prestations d'assistance visées à l'article 7 ci-après ;
- Tout déplacement ou intervention sur le site du Client.

Ces prestations feront l'objet, le cas échéant, d'une facturation complémentaire en cas de demande du client.

### Article 2 Durée

Les prestations de maintenance sont fournies pour une durée de 12 (douze) mois à compter de la souscription par le client au service de maintenance proposé par VECTOR.

### Article 3 Elimination des erreurs de programme

- 3.1 Les erreurs de programme se définissent comme des anomalies par rapport aux caractéristiques, définies par VECTOR, que chaque outil Logiciel devrait posséder en fonction de la version en vigueur ou qui doivent être disponibles en fonction de son utilisation conforme à sa destination et à sa documentation.
- 3.2 L'obligation de moyens d'éliminer les défauts, ainsi que l'assistance téléphonique, concernent la version la plus récente des Logiciels standard fournis par VECTOR. En ce qui concerne la version précédente desdits Logiciels,

cette obligation s'éteint dans un délai de six (6) mois à compter de la commercialisation de la version suivante.

- 3.3 Pour mettre en œuvre les prestations de maintenance, le client doit sans tarder informer VECTOR en lui communiquant, par e-mail assorti d'un accusé de réception électronique, les informations permettant à VECTOR de reconnaître le dysfonctionnement de toute nature survenant au Logiciel. En particulier, le client s'engage à transmettre à VECTOR, sur simple demande, le descriptif précis de sa configuration matérielle et logicielle, telle qu'utilisée lors de l'apparition du dysfonctionnement. Le client accordera le temps nécessaire à l'enregistrement des corrections effectuées par VECTOR ou à l'installation des programmes de remplacement fournis par VECTOR.
- 3.4 Pour que VECTOR intervienne au titre de la maintenance, le dysfonctionnement doit pouvoir être reproduit chez VECTOR sur ses propres installations.
- 3.5 VECTOR pourra choisir entre la réparation des dysfonctionnements ou la livraison d'un outil Logiciel de remplacement.
- 3.6 En cas de grave dysfonctionnement ne permettant pas d'utiliser l'outil, VECTOR mettra en place une solution de contournement de façon à éliminer temporairement ce dysfonctionnement. En cas de dysfonctionnement jugé mineur, VECTOR procédera à la réparation dans le cadre des opérations de maintenance courante concernant la version de l'outil Logiciel en vigueur.
- 3.7 La maintenance ne s'applique pas, si après découverte du dysfonctionnement, le client modifie lui-même ou fait intervenir un tiers sur le Logiciel.
- 3.8 VECTOR est en droit de demander le remboursement de ses frais, s'il effectue une intervention suite à une déclaration de dysfonctionnement non justifiée.

#### Article 4 Mises à jour des programmes sous maintenance

- 4.1 VECTOR s'engage à transmettre, après validation, les versions mises à jour des outils Logiciels standards et de la documentation correspondante, enregistrées sur un support informatique. Les parties modifiées sont transmises sur support papier. La présente disposition ne s'applique pas aux extensions, telles que des nouvelles fonctionnalités, que VECTOR commercialise séparément, sous forme de programmes nouveaux. Le client doit procéder aux tests des mises à jour avant de les mettre en exploitation.
- 4.2 Lorsque l'éditeur d'un logiciel système (ou système d'exploitation) nécessaire à l'exploitation des outils Logiciels, propose une nouvelle version dudit logiciel système, dans le cadre d'un contrat de maintenance

conclu avec VECTOR, VECTOR vérifiera après sa mise à disposition qu'il est compatible avec les outils Logiciels objets de la prestation de maintenance. Si tel est le cas, VECTOR validera cette nouvelle version du logiciel système. Dans le cas contraire, VECTOR pourra proposer d'adapter, dans un délai raisonnable, les outils Logiciels dont il assure la maintenance à la nouvelle version du logiciel système.

- 4.3 En ce qui concerne les logiciels systèmes dont les mises à jour ne sont pas fournies par le fabricant dans le cadre de ses prestations de maintenance, mais proposées à la vente sous forme de nouvelle génération des logiciels système, le principe suivant s'applique : lorsque le fabricant propose des améliorations / mises à jour (tels que des « services packs »), VECTOR procédera conformément à ce qui est énoncé à l'article 4.2 ci-dessus. Lorsque le fabricant propose une nouvelle génération de logiciel système, VECTOR pourra proposer de procéder à une adaptation de ses outils Logiciels à cette nouvelle génération des logiciels systèmes en tenant compte des besoins des utilisateurs. Dans ce cas, la mise à jour des outils Logiciels par VECTOR sera réalisée uniquement sur cette base et sous réserve de l'article 4.4, alinéa 2 ci-après.
- 4.4 Le client est chargé de veiller à la conformité de sa plateforme informatique et de son système d'exploitation à la configuration minimale requise pour le fonctionnement des Logiciels, dans le cadre des mises à jour effectuées conformément aux articles 4.2 et 4.3 ci-dessus. VECTOR informera le client, dans un délai suffisant, de la configuration minimale requise et de la date à compter de laquelle elle doit être mise en œuvre pour bénéficier des prestations de maintenance.

Le client peut continuer d'exploiter une génération de logiciel système pendant au moins trois (3) ans, sauf disposition contraire. Le cas échéant, VECTOR procédera à des mises à jour de ses outils Logiciels jusqu'à ce que ce délai de trois (3) années soit écoulé, aux seules fins qu'ils restent exploitables. Le délai de trois (3) ans mentionné ci-dessus commence à courir à compter de la commercialisation de chaque génération du logiciel système par le fabricant. Si l'utilisation de cette nouvelle génération de logiciel système impose à VECTOR de développer une version compatible de ses outils Logiciels, ce délai ne commence à courir qu'à compter de la date de sortie de cette version compatible.

Le client n'est autorisé à installer une mise à jour de système d'exploitation qu'après la validation par VECTOR des outils Logiciels pour cette nouvelle version.

Le client s'engage à informer VECTOR avant de procéder à l'installation de la nouvelle version d'un logiciel système.

- 4.5 Les dispositions des articles 4.2 à 4.4 ci-dessus s'appliquent également à tous les autres programmes avec lesquels les outils Logiciels de VECTOR doivent interagir. Les dispositions des articles 4.3 et 4.4 s'appliquent également aux programmes gratuits (Freeware) ou qui relèvent du domaine public (par exemple Linux).
- 4.6 VECTOR s'engage à procéder aux mises à jour de la version en vigueur des outils Logiciels, lorsque des modifications des dispositions légales ou réglementaires applicables l'imposent.
- 4.7 La redevance au titre de la maintenance visée à l'article 6 ci-après ne couvre pas les modifications effectuées conformément aux dispositions des articles 4.2 à 4.6, ni les adaptations imposées par des dispositions légales ou réglementaires. En effet, leur réalisation nécessite une nouvelle programmation, totale ou partielle, des outils logiciels concernés. Par conséquent, VECTOR est fondé à demander une rémunération supplémentaire à ce titre.
- 4.8 Si une mise à jour devait s'avérer incompatible avec la version précédente, VECTOR s'engage, dans la mesure du possible, à mettre à la disposition du client des outils de migration. En cas de programmes provenant d'un fournisseur précédent, l'obligation de VECTOR se limite à transmettre les outils de migration que celui-ci a fournis.
- 4.9 L'utilisation d'une mise à jour fournie dans le cadre de la prestation de maintenance est régie par les dispositions des Conditions Générales applicables au Logiciel, objet de la mise à jour, que le client s'engage à respecter.

#### **Article 5 Téléassistance**

- 5.1 Sur demande de VECTOR, le client permettra à VECTOR d'assurer la téléassistance (télédiagnostic, correction, enregistrement de nouvelles versions) dans la mesure où elle s'avère techniquement faisable. Pour cela, le client, après concertation avec VECTOR, mettra en place à ses frais le raccordement à un réseau de télécommunication permettant la mise en relation des systèmes informatiques des deux parties. Sauf convention contraire, les frais de câblage et de télécommunication seront intégralement pris en charge par le client.
- 5.2 La sécurisation des connexions et des communications électroniques intervenant dans le cadre de la téléassistance est à la charge du client.
- 5.3 Si le client ne permet pas la mise en œuvre de la téléassistance, il s'engage à rembourser à VECTOR les frais supplémentaires occasionnés, et, notamment les frais de déplacement, générés par l'élimination des erreurs de programme.

#### **Article 6 Coût de la maintenance**

- 6.1 Le forfait annuel acquitté par le client au titre de la prestation de maintenance est déterminé en fonction des Logiciels pour lesquels elle est souscrite, et de leur périmètre d'utilisation. Il peut faire l'objet d'une augmentation en cours d'année en cas d'évolution du périmètre de la prestation de maintenance formulée à la demande du client.
- 6.2 La rémunération forfaitaire annuelle au titre de la maintenance est payable d'avance, en Euros, sauf convention contraire, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date d'émission de la facture correspondante. Des factures additionnelles, payables dans un délai de 30 (trente) jours à compter de leur date d'émission, pourront être adressées au client en cas d'évolution du périmètre de la prestation de maintenance à la demande du client.

Lors de la conclusion d'un nouveau contrat, au titre d'une nouvelle période de douze (12) mois, le forfait annuel facturé par VECTOR sera calculé sur la base de sa liste de prix en vigueur à la date de conclusion du nouveau contrat.

#### **Article 7 Rémunération et paiements**

- 7.1 Toutes les prestations d'assistance, non comprises dans la maintenance (en particulier la préparation de l'installation, l'installation et démonstration d'utilisation, la reprise des données, les mini-instructions, la formation et les prestations de conseil) font l'objet d'une facturation au temps passé, sauf disposition contraire. Les taux horaires, les frais de déplacement ou autres frais indiqués dans la liste des prix en vigueur chez VECTOR sont applicables, sauf dérogation.
- 7.2 VECTOR est autorisé à facturer mensuellement les prestations d'assistance visées à l'article 7.1 ci-dessus.
- 7.3 Les factures relatives aux prestations d'assistance visées à l'article 7.1 ci-dessus sont payables en Euros, sauf convention contraire, dans un délai de trente (30) jours à compter de leur date d'émission.
- 7.4 En cas de non paiement à l'échéance, des pénalités de retard seront exigibles de plein droit et sans rappel, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture jusqu'au jour du parfait paiement. Le montant de ces pénalités correspond à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur.
- 7.5 Les pénalités visées à l'article 7.4 ci-dessus ne sont en aucun cas libératoires et s'entendent sans préjudice des dommages et intérêts auxquels VECTOR pourrait prétendre en réparation de son préjudice.

- 7.6 Sous réserve d'acceptation par VECTOR de ce mode de règlement, les effets de commerce et les chèques sont toujours crédités sous réserve de bonne fin et seul leur encaissement définitif vaut paiement.
- 7.7 En cas de paiements échelonnés, avec l'accord préalable de VECTOR, tout retard aux échéances prévues entraîne de plein droit et immédiatement l'exigibilité des autres échéances, même si elles ont donné lieu à des effets de commerce. Les acomptes déjà versés par l'acheteur sont en tout état de cause acquis à VECTOR.
- 7.8 Le client ne peut, pour se libérer de son obligation de paiement, invoquer le mécanisme de la compensation, qu'à la condition préalable que sa créance soit incontestable et expressément reconnue par la VECTOR, et que VECTOR ait accepté ce mécanisme.
- 7.9 Le droit d'utiliser les mises à jour des outils Logiciels est suspendu en cas de retard de paiement.

#### **Article 8 Difficultés d'exécution des prestations, retard**

- 8.1 Les délais d'exécution mentionnés dans la confirmation de commande ne sont donnés qu'à titre indicatif et les retards ne peuvent justifier ni l'annulation de la commande par le client, ni lui donner d'autres droits de quelque nature que ce soit, sauf s'il est convenu, par écrit, qu'un délai déterminé devra être respecté.
- 8.2 Tout retard imputable à VECTOR ne constitue pas un fait suffisant pour donner lieu à la résiliation du contrat, et, sauf convention contraire, aucune pénalité de retard ne pourra être réclamée à VECTOR.
- 8.3 Tout retard du fait du client qui engendrerait des frais additionnels pour VECTOR pourra donner lieu à facturation au client, sur justificatifs.

#### **Article 9 Responsabilité de VECTOR**

VECTOR s'engage à réaliser les prestations de maintenance avec tout le soin requis à ce titre, conformément aux règles de l'art.

Si la responsabilité de VECTOR devait être engagée par le client au titre des présentes pour les dommages directs qu'il aurait subis, le droit à réparation du client sera limité, toutes causes confondues et pour la durée totale du contrat, soit (i) au montant du contrat hors taxes payé par le client à VECTOR au cours de l'année durant laquelle le dommage du client est apparu, soit (ii) à 100.000 (cent mille) Euros, le montant le plus élevé de ces deux (2) sommes étant retenu. La valeur du contrat correspond au forfait annuel acquitté par le client conformément à l'article 6.

Le client peut demander à VECTOR une augmentation du plafond de responsabilité. Cette demande pourra être examinée par VECTOR qui proposera alors, le cas échéant, une rémunération complémentaire en contrepartie.

En aucun cas, VECTOR n'est responsable des dommages indirects ou imprévisibles pouvant résulter des présentes.

De convention expresse entre les parties, et sans que cette liste soit limitative, est considéré comme préjudice indirect tout préjudice financier ou commercial, perte de bénéfice, perte de production, de données, de commande ou de clientèle, atteinte à l'image et/ou à la réputation, ainsi que toute action dirigée contre le client par un tiers.

VECTOR ne saurait en aucun cas être responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le client de l'une de ses obligations ou d'une mauvaise utilisation du matériel et/ou du Logiciel correspondant par rapport à sa destination ou à la documentation ou si le dommage est imputable à une violation par le client des règles d'emploi, d'entretien ou de construction, à une utilisation inappropriée ou irrégulière, à une manipulation fautive ou négligente, à l'usure naturelle ou à une réparation irrégulière.

Le client est seul responsable de la collecte et du traitement de ses données nominatives ou indirectement nominatives. Par ailleurs, le client est seul responsable de la préservation de l'intégrité de ses données.

En tout état de cause, le délai de prescription de l'action en responsabilité contractuelle du client est de 12 (douze) mois à compter de la survenance du dommage.

Le client renonce à tout recours contre VECTOR pour obtenir réparation des conséquences pécuniaires de tout préjudice causé à des tiers et indemniser VECTOR de toutes réclamations de tiers liées directement ou indirectement de l'exécution du contrat et résultant d'un manquement du client à ses obligations contractuelles ou légales.

#### **Article 10 Référence client**

A l'exception de toute autre utilisation publicitaire et sauf désaccord exprès du client notifié par écrit, VECTOR se réserve le droit de citer le nom du client, accompagné d'un bref descriptif des prestations de maintenance fournies par VECTOR, dans une liste de ses références clients.

En cas de désaccord notifié par écrit par un client, VECTOR bénéficie d'un délai de dix (10) jours à compter

de sa réception pour supprimer toute mention de ce client de la liste de ses références clients.

#### **Article 11 Force Majeure**

VECTOR ne saurait être considéré comme manquant à ses obligations contractuelles si ces manquements sont dus à la survenance d'un cas de force majeure. La force majeure désigne tout événement indépendant de la volonté de VECTOR ou d'un de ses fournisseurs, imprévisible et imparable, de quelque nature que ce soit, catastrophes naturelles, intempéries, sabotages, embargos, grèves, interruptions ou retards dans les transports ou moyens de communication ou approvisionnement en matières premières, énergie ou composants, accidents d'outillages qui ont pour effet de rendre le contrat inexécutable de manière momentanée ou définitive.

Il est précisé que la liste des cas de force majeure n'est pas limitative.

#### **Article 12 Langue du contrat**

La version anglaise des Conditions Générales de maintenance peut être remise à titre purement informatif. Cependant, seules s'appliquent en cas de conflit les présentes Conditions Générales de maintenance rédigées en langue française.

#### **Article 13 Non validité partielle**

Si l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de maintenance est annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes des Conditions Générales de maintenance n'en sera pas affectée. Dans ce cas, les parties s'efforceront de remplacer cette disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit et à l'objet du contrat de maintenance.

Le fait que VECTOR ne se prévale pas de l'application de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales de maintenance ne signifie pas que VECTOR y renonce.

#### **Article 14 Litiges**

- 14.1 Les parties conviennent expressément que tout différent découlant de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes conditions générales de maintenance sera soumis aux Tribunaux du ressort de la Cour d'appel de Paris.
- 14.2 Les présentes Conditions Générales de maintenance sont soumises au droit français.