

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE DE LOGICIEL N°20.07.06

Les présentes Conditions Générales de Maintenance de Logiciel déterminent les conditions de la fourniture par Business Objects de prestations de maintenance au Client. A compter de leur acceptation par le Client, elles régiront de façon exclusive toutes les commandes de prestations de maintenance passées par le Client.

1. DEFINITIONS

Bon de Commande : bon de commande ferme et définitif de prestations de maintenance émis par le représentant habilité du Client.

Documentation : instructions d'installation et d'utilisation fournies au Client avec le Logiciel, quel qu'en soit le support.

Erreur : tout comportement du Logiciel qui ne serait pas conforme à la Documentation ou qui résulterait d'un défaut qui soit, rendrait le progiciel inutilisable, soit provoquerait un résultat ou une action incorrecte alors que le Logiciel est utilisé conformément à la Documentation et à son objet.

Environnement Opérationnel Certifié ou EOC : tous matériels, systèmes d'exploitation, middlewares, bases de données, et autres logiciels avec lesquels Business Objects certifie que le Logiciel fonctionne.

Logiciel : ensemble des instructions, en code exécutable, des programmes d'ordinateur de Business Objects désigné dans un Bon de Commande ainsi que toute la Documentation et les Mises à jour qui s'y rapportent.

Mise à jour : version du Logiciel fournie dans le cadre des prestations de maintenance, incorporant des corrections d'erreurs et/ou des améliorations.

2. ETENDUE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

2.1 La maintenance comprend :

- ✓ une assistance interactive pour la résolution de problèmes rencontrés par le Client dans l'utilisation du Logiciel ("Assistance Interactive"). Les modalités d'exécution de cette Assistance Interactive, telles que décrites en **Annexe 1**, varient en fonction du niveau de maintenance souscrit par le Client (Support Standard, Support Corporate, Support Elite ou Support Premium, Support Application Financière).
- ✓ la prise en charge des erreurs et dysfonctionnements reproductibles affectant le Logiciel signalés par le Client ("Maintenance Corrective") ;
- ✓ la fourniture de Mises à jour au fur et à mesure de leur mise sur le marché ("Maintenance Evolutive").

2.2 Les Mises à jour fournies au titre de la Maintenance Evolutive représentent la dernière version ou la version actuellement maintenue (« Dernière Version ») du Logiciel. Elles peuvent consister en (i) une Version Majeure contenant des changements architecturaux et identifiable par un changement dans le premier chiffre du numéro de version ; (ii) une Version Mineure contenant des corrections d'erreurs de programme et/ou des améliorations de fonctionnalités existantes et identifiable par un changement dans le deuxième chiffre du numéro de version ; (iii) une Version de Maintenance contenant la correction d'erreurs de programme identifiés sur le Logiciel et identifiable par un changement dans le troisième chiffre du numéro de version. Pour chaque Version Majeure, Business Objects assurera trente-six (36) mois de Maintenance Corrective et d'Assistance Interactive.

2.3 Dès lors que Business Objects fournit au Client la dernière Mise à jour, ce dernier peut continuer à utiliser la précédente version du Logiciel, ou migrer tout ou partie de son parc de licences vers la dernière Mise à jour. En aucun cas et à aucun moment, le nombre total de licences cumulées (ancienne version et dernière Mise à jour) installées ne peut excéder le nombre de licences acquises par le Client.

2.4 Business Objects se réserve le droit de corriger toute Erreur pouvant affecter le Logiciel.

3. LIMITE DES OBLIGATIONS DE MAINTENANCE

3.1 La maintenance ne comprend pas :

- ✓ la fourniture de nouveaux Logiciels qui font l'objet d'un lancement commercial propre et constituent de nouveaux produits, distincts du Logiciel commandé ;
- ✓ l'assistance à l'installation, les prestations de formation et de conseil qui sont proposées par Business Objects dans le cadre de contrats spécifiques ;
- ✓ la restauration des données perdues ;
- ✓ la modification, intégration, installation ou configuration du Logiciel pour être utilisé avec de nouvelles versions des systèmes opérationnels, bases de données, middlewares, ou modèles de matériel installés par le Client.

3.2 Business Objects dégage toute responsabilité dans les cas suivants : (i) altération ou modification du Logiciel par le Client ou des tiers; (ii) utilisation du Logiciel non conforme aux présentes et/ou à la Documentation, ou utilisation du Logiciel dans un environnement opérationnel autre que l'EOC défini ; (iii) piratage informatique, infraction à la sécurité, ou accès illégal ou interdit à des logiciels, serveurs ou systèmes informatiques ; ou (iv) insuffisance des informations fournies par le Client par rapport à ce que Business Objects demande pour pouvoir identifier, reproduire et analyser le problème rapporté.

3.3 Les Rapid Deployment Template (« RDTs ») sont des templates (metadata) et non des programmes ; ils sont licenciés sans aucune prestation de maintenance et ne peuvent faire l'objet d'aucune nouvelle version ni Mise à jour.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Le Client désignera par écrit un ou plusieurs interlocuteurs responsables de la maintenance, qui seront (i) seuls habilités à communiquer avec Business Objects et (ii) chargés de l'installation des Mises à jour. Il(s) pourra(ont) être remplacé(s) par un nouvel interlocuteur par simple envoi d'une lettre du Client adressée à Business Objects indiquant le nom du nouvel interlocuteur désigné.

4.2 De manière générale, le Client s'engage à coopérer de bonne foi pour faciliter les interventions de Business Objects, notamment en lui communiquant tous les éléments et informations nécessaires en vue de la reproduction des Erreurs.

4.3 Dès lors que Client souscrit aux prestations de maintenance pour un Logiciel, il est tenu d'y souscrire pour toutes les copies dudit Logiciel dont il dispose.

5. DUREE - RESILIATION

5.1 Les prestations de maintenance sont fournies dans le cadre d'un abonnement annuel, renouvelable par tacite reconduction, d'année en année, sauf dénonciation par l'une des Parties, trente (30) jours au moins avant l'expiration de l'abonnement de maintenance en cours. Business Objects adressera au Client une proposition commerciale, soixante (60) jours au moins avant l'expiration de l'abonnement de maintenance en cours, l'informant des conditions commerciales de l'année à venir et de sa possibilité de ne pas reconduire son abonnement de maintenance. A défaut de résiliation dans le délai susvisé et pour acter son renouvellement de maintenance, le Client passera un bon de commande à Business Objects ou accepte de payer la facture proforma envoyée par Business Objects.

5.2 En cas de manquement par l'une des Parties à l'une de ses obligations essentielles résultant des présentes, l'autre Partie sera autorisée à résilier de plein droit, trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, demeurée infructueuse, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, l'abonnement de maintenance affecté par ledit manquement Cette résiliation ne limite en rien le droit de la Partie non défaillante de demander une indemnisation du préjudice subi.

5.3 Nonobstant le droit de mettre en œuvre la procédure de résiliation susvisée, Business Objects pourra, en cas de défaut de paiement de la redevance de maintenance, suspendre immédiatement l'exécution des prestations de maintenance sans autre formalité.

6. REDEVANCES

6.1 La redevance annuelle de maintenance est celle convenue avec Business Objects et figurant dans le Bon de Commande de maintenance. Pendant une période de trois ans à compter de la date

d'acquisition des licences et pour le même niveau de support, l'augmentation tarifaire ne saurait excéder le plus élevé des deux éléments suivants :

- ⇒ Indice Syntec de l'année civile précédente;
- ⇒ 5% de la redevance payée l'année précédente pour les mêmes services.

6.2 En cas d'interruption d'abonnement aux prestations de maintenance, pour quelque cause que ce soit, puis de reprise de ce dernier par le Client, ce dernier sera redevable d'une redevance de réabonnement (« Redevance de Réabonnement ») venant s'ajouter à la redevance annuelle de maintenance. La reprise de l'abonnement sera effective à la date de réception par Business Objects du Bon de Commande de reprise d'abonnement. La Redevance de Réabonnement sera (i) calculée au tarif en vigueur, et (ii) égale à un douzième (1/12) de la redevance annuelle de maintenance multipliée par le nombre de mois écoulé entre la fin de l'abonnement antérieur et le nouvel abonnement, plus une pénalité de 10% des sommes dues.

7. CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1 La redevance due au titre de chaque période de maintenance est payable par avance, en totalité, à trente (30) jours nets de la date de facture. La redevance de maintenance susvisée s'entend hors taxes, lesquelles seront dues en sus par le Client.

7.2 Tout paiement effectué en vertu des présentes aura lieu en Euros. Pour toute somme restant impayée à son échéance, le Client sera redevable d'intérêts de retard au taux d'une fois et demie le taux d'intérêt légal, huit (8) jours après réception d'une lettre de mise en demeure restée infructueuse.

8. LIMITATIONS DE RESPONSABILITE

8.1 Si la responsabilité de Business Objects venait à se trouver engagée pour quelque cause que ce soit, le droit à réparation du Client à raison du préjudice direct éventuellement souffert par lui de ce fait sera limité, de convention expresse, au montant hors taxes des sommes perçues par Business Objects du Client pour la prestation à l'origine de la responsabilité.

8.2 Business Objects et ses fournisseurs ne pourront en aucun cas être tenus responsables de tous dommages indirects pouvant résulter de l'accomplissement de prestations de maintenance dans le cadre des présentes. Les parties conviennent en particulier que toutes pertes de bénéfice, pertes de chiffre d'affaires, pertes de commandes, pertes de données ou atteinte à l'image constituent des dommages indirects n'ouvrant par conséquent pas droit à réparation.

9. DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 Confidentialité –Le Logiciel et les informations transmises lors de sa communication relèvent des informations confidentielles de Business Objects ("Informations Confidentielles). En conséquence, le Client s'engage (i) à ne les communiquer qu'à ses employés qui, du fait de leurs fonctions, auront besoin d'utiliser le Logiciel, (ii) à avertir ses employés de leur caractère confidentiel et (iii) à prendre les mêmes précautions pour préserver les Informations Confidentielles de Business Objects que celles qu'il observe habituellement pour ses propres informations confidentielles. Le Client ne pourra divulguer à des tiers le résultat d'une quelconque étude comparative et/ou jeu de tests effectués sur le Logiciel, sans l'autorisation écrite de Business Objects, préalablement à chaque divulgation.

9.2 Loi applicable et juridiction compétente – Les présentes Conditions Générales de Maintenance de Logiciel sont soumises au droit français. Le Tribunal de Commerce de Paris sera seul compétent pour connaître des litiges relatifs aux présentes.

9.3 Audit - Pendant toute la durée des présentes Conditions Générales de Maintenance de Logiciel, le Client s'engage à fournir à Business Objects un inventaire de son parc de licences, en complétant le document de recensement fourni, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la demande formulée par Business Objects. Le Client s'engage à échanger avec Business Objects les informations concernant les outils utilisés pour effectuer l'inventaire. Si ledit inventaire fait apparaître un excédent de déploiement par rapport aux droits d'utilisation acquis, le Client s'engage à régulariser la situation dans les plus brefs délais par l'envoi d'un Bon de Commande à Business Objects, au tarif en vigueur.

Business Objects se réserve la faculté de procéder à un audit chez le Client, sous réserve d'un préavis de quinze (15) jours, afin de vérifier le respect par le Client des termes des présentes. Les audits devront être effectués aux heures ouvrées du Client par des experts diligents par Business Objects. Le Client s'engage à coopérer de bonne foi avec Business Objects pour lui permettre de mener à bien l'audit. Business Objects supportera seule le coût de l'audit. Cependant, s'il ressort des résultats de l'audit que le

Client doit verser des redevances supplémentaires à Business Objects, celui-ci devra supporter le coût de l'audit diligenté par Business Objects et payer toutes les redevances dues au tarif en vigueur. Business Objects reconnaît que toutes les informations recueillies lors de l'audit constituent des Informations Confidentielles au sens de l'article 9.1 des présentes et s'engage à les traiter comme telles.

- 9.4 Commandes** – Le Client reconnaît que toute commande de prestations de maintenance (i) constitue un engagement ferme et définitif ; (ii) et sera exclusivement régie par les dispositions des présentes Conditions Générales de Maintenance de Logiciel, quel que soit le modèle de Bon de Commande utilisé par le Client. Dans le cas où le Client soumettrait l'exécution d'un Bon de Commande à la réalisation de conditions non initialement prévues, ces dernières ne seront opposables à Business Objects que si elles ont été préalablement approuvées par écrit par un représentant habilité de Business Objects et mentionnées comme faisant partie intégrante des Conditions Générales de Maintenance de Logiciel. En outre, l'exécution du Bon de Commande par Business Objects n'emporte pas acceptation implicite desdites conditions.

ANNEXE 1 CONTENU DES SERVICES DE MAINTENANCE

I. NIVEAUX DE SUPPORT

SUPPORT STANDARD

- Accès au support téléphonique de 9 h à 17 h 30, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés (heures ouvrées de la région dans laquelle les licences ont été acquises);
- Possibilité de soumettre les cas sur le site web Support de Business Objects ou par téléphone ;
- Possibilité de télécharger les Mises à jour à distance ;
- Possibilité d'avoir jusqu'à trois contacts ;
- Possibilité de soumettre un nombre illimité des cas.

SUPPORT CORPORATE

Services identiques au Support Standard, avec en outre les services suivants :

- En situation critique, accès au support interactif 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 de la région dans laquelle les licences ont été acquises – service uniquement en anglais (l'accès au Groupe Produit, les tests et la fourniture de correctifs n'étant toutefois possibles que pendant les heures ouvrées locales);
- Possibilité d'avoir jusqu'à quatre contacts ;

SUPPORT ELITE

Services identiques au Support Standard, avec en outre les services suivants :

- En situation critique, accès au support d'urgence, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 de la région dans laquelle les licences ont été acquises ;
- Possibilité d'avoir jusqu'à six contacts ;
- Accès à un service personnalisé via un groupe d'Ingénieurs Seniors ;
- Rapport hebdomadaire sur l'activité de la semaine précédente.

SUPPORT PREMIUM

Services identiques au Support Standard, avec en outre, les services suivants :

- En situation critique, accès au support d'urgence, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans la région dans laquelle les licences ont été acquises ;
- Possibilité d'avoir jusqu'à neuf contacts ;
- Accès à un service personnalisé via un groupe d'Ingénieurs Seniors ;
- Attribution d'un Coordinateur Technique Régional ("CTR ") chargé de la coordination avec les Ingénieurs Seniors et des visites sur site, si une investigation plus poussée est nécessaire ;
- Communication d'un rapport hebdomadaire sur les Cas en cours avec indication de leur statut ;
- Priorité dans la prise en compte et le traitement des Cas signalés par la Personne Publique ;
- Rapport hebdomadaire sur l'activité de la semaine précédente ;
- Possibilité de suivre l'état d'avancement des cas soumis sur le site web de Business Objects (accessible à 3 personnes) ;
- Revue trimestrielle de la situation de la Personne Publique.

SUPPORT PLANIFICATION FINANCIERE (Spécifique aux Applications de Planification Financière)

- Accès au support téléphonique de 9 h à 17 h 30, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés (heures ouvrées de la région dans laquelle les licences ont été acquises);
- Possibilité de soumettre les cas par e-mail ou par téléphone ;
- Accès au support à tout utilisateur des Applications de Planification Financières Business Objects;
- Aide à l'installation (par téléphone ou par e-mail) ;
- Possibilité de télécharger les Mises à jour à distance ;
- Possibilité de soumettre un nombre illimité des cas.

Tableau récapitulatif des prestations assurées par niveau de support

Prestations de maintenance	Standard	Corporate	Elite	Premium	Planification Financière
Support téléphonique	Heures ouvrées locales	Heures ouvrées locales	Heures ouvrées locales	Heures ouvrées locales	Heures ouvrées locales
Situation critique	Heures ouvrées locales	Support interactif 7 jours / 7 24 heures / 24	Support d'urgence 7 jours/7 24 heures/24	Support d'urgence 7 jours/7 24 heures/24	Heures ouvrées locales
Support électronique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Maintenance Corrective et Evolutive	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Procédure d'escalade automatique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre de contacts	3	4	6	9	Tout utilisateur des Applications de Planification Financière
Rapport hebdomadaire			Oui	Oui	
Compte-rendu d'activité électronique				Oui	
Priorité de traitement des dossiers				Oui	
Accès direct aux Ingénieur Seniors			Oui	Oui	
Coordinateur Technique Régional (CTR)				Oui	
Visites sur site du CTR				10 par an	
Revue de l'environnement du client et recommandations (maintenance proactive)				Trimestriel	
Aide à l'installation (téléphone et e-mail)					Oui

II. COORDONNEES DU CENTRE DE SUPPORT DU TITULAIRE (pour les informations générales sur le support et les niveaux de support Standard et Corporate)

	Site web
01.41.25.32.10	www.techsupport.businessobjects.com