



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION

## PREAMBULE

Après avoir défini ses besoins en fonction de sa structure, de son organisation et de la connaissance de son personnel, le Client souhaite que l'Editeur lui fournisse des prestations complémentaires relatives au Progiciel. Ces prestations, définies en Annexe, peuvent être indifféremment des prestations d'installation, de formation ou de consulting.

Après une phase de négociation, les Parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

## DEFINITIONS

### Adaptation

Le terme « Adaptation » recouvre tout développement spécifique, réalisation d'interfaces et personnalisation des éditions. Les Adaptations éventuellement réalisées au titre des présentes seront remises au Client exclusivement sous la forme de code objet, aucune disposition du présent contrat ne pouvant conduire à l'obligation pour l'Editeur de remettre les codes sources.

**Bon de Commande** désigne tout devis de l'Editeur accepté par le Client.

**Contrat** désigne les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent document
- les Bons de Commande

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Le Client reconnaît que l'acceptation du Contrat a pour conséquence d'écarter l'application de ses conditions générales d'achat (CGA).

**Editeur** désigne la société SRCI

### Progiciel

Le terme « Progiciel » s'applique aux progiciels, sous forme de code objet, commercialisés par l'Editeur et comprenant leur support magnétique et leur documentation associée et, le cas échéant, l'outil de développement et sa partie applicative, pour lesquels une licence est concédée au Client au titre d'un Contrat de Licence d'Utilisation de Progiciel distinct et préalablement signé.

### Prestation

Le terme « Prestation » s'applique à toutes les interventions de l'Editeur entrant dans le cadre de la mise en œuvre du Progiciel et réalisées au titre des présentes. Les Prestations portent notamment sur l'installation du Progiciel, les études ou analyses relatives au projet, le paramétrage, les reprises des données, la réalisation d'Adaptations, la formation, l'assistance au démarrage (c'est-à-dire à la mise en exploitation du Progiciel) et l'encadrement de projet. Les Prestations commandées par le Client sont listées dans les conditions particulières annexées aux présentes.

## 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est formé, entre l'Editeur et le Client, par les documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- les présentes conditions générales,
- le(s) Bon(s) de commande décrivant les Prestations commandées par le Client (ci-après désignées par l'« Annexe »).

Eventuellement une annexe technique

En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Le Client reconnaît que l'acceptation du présent contrat a pour conséquence d'écarter l'application de ses conditions générales d'achat et des clauses spécifiques figurant sur ses bons de commande qui n'auraient pas été expressément acceptées par l'Editeur.

Aucune annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur si elle n'est acceptée expressément par l'Editeur.

## 2. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Editeur fournit au Client les Prestations identifiées dans l'Annexe.

## 3. DUREE

Le contrat prend effet à compter de sa signature par les deux Parties et prend fin à l'issue de la réalisation des Prestations commandées, conformément aux termes de l'Annexe. Toute nouvelle commande de Prestations passée par le Client par la suite sera régie de façon exclusive par les présentes conditions générales, dès lors qu'une nouvelle Annexe sera régularisée.

Les articles 7, 8 et 11 des présentes continueront de produire leurs effets selon leurs propres termes après l'expiration du contrat. L'expiration du contrat ne dégage pas le Client de son obligation de payer les sommes dues au titre du présent contrat.

## 4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

L'Editeur s'engage à réaliser les Prestations limitativement énumérées à l'Annexe dans les conditions suivantes :

### 4.1 : Formation sur le Progiciel

L'Editeur est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

Les formations sont assurées sur la base des cours standards que l'Editeur a l'habitude de réaliser et qu'il propose régulièrement à l'ensemble de sa clientèle. Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de personnes convenu entre les Parties.

En ce qui concerne la formation, toute personne supplémentaire non prévue sur le bulletin d'inscription entraîne une majoration au tarif journalier en vigueur.

La formation est traditionnellement assurée dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit, sauf accord contraire entre les Parties dans l'Annexe.

La réservation des journées de formation s'effectue par le Client qui envoie à l'Editeur, quinze (15) jours avant la date prévue pour la session, un bulletin d'inscription dûment complété et signé par la personne responsable de la formation chez le Client sauf accord contraire des Parties.

La Prestation de formation comporte un contrôle de connaissances librement défini par l'Editeur.

Une feuille de présence doit être signée par chacun des participants.

Si dans le cadre d'une session de formation, l'Editeur constate une absence ou une mauvaise installation du Progiciel ou du matériel fourni par l'Editeur, la formation pourra être annulée par l'Editeur. L'Editeur sera en droit de facturer tout ou partie du prix de la formation annulée à titre de dommages et intérêts ou de faire réaliser, préalablement à la poursuite de la formation, l'installation conforme aux frais du Client.

Les prix mentionnés à l'Annexe sont d'une durée de validité de douze (12) mois.

L'annulation d'une journée de formation moins de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue pour la session, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100%.

Les annulations doivent être faites par courrier ou télécopie. La date à prendre en considération pour déterminer la période de dix (10) jours correspond à la date d'arrivée chez l'Editeur de la télécopie ou du courrier.

### 4.2 : Installation du Progiciel

Si elle est commandée, la Prestation d'installation du Progiciel est effectuée par l'Editeur en présence d'un interlocuteur technique du Client, dans le délai et suivant la procédure convenue avec le Client.

Un procès-verbal d'installation précisant la configuration sur laquelle le progiciel est installé est signé par les Parties à la fin de la prestation d'installation. Toute modification de la configuration indiquée sur le procès-verbal d'installation doit être acceptée par l'Editeur.

Lors de l'intervention de l'Editeur, le site du Client doit être opérationnel et l'ensemble de la configuration doit être disponible et en parfait état de marche. A défaut, l'Editeur facturera le temps passé à constater les défauts de préparation.

Le Client est seul responsable des opérations de migration de ses données et/ou fichiers, sauf si les Parties conviennent de faire réaliser cette opération par l'Editeur qui la facturera au tarif en vigueur.

Toute autre prestation que celle prévue dans l'Annexe et réalisée par l'Editeur à la suite d'une demande du Client exprimée le jour de l'intervention, fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

#### **4.3 : Consulting autour du Progiciel**

L'Editeur fournira au Client les Prestations de consulting et/ou de développement définis en Annexe.

Pourront ainsi être réalisées à la demande du Client notamment des Prestations d'analyse et d'étude, de reprise de données, de paramétrage ou la réalisation d'Adaptations.

Suite à la livraison des Adaptations, il appartiendra au Client de procéder à la recette de chacun des lots constituant lesdites Adaptations. A défaut de réserve apportée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Editeur dans le mois suivant la livraison de chacun des lots par l'Editeur, la recette définitive sera considérée comme acquise.

### **5. OBLIGATIONS DES PARTIES**

#### **5.1 : Obligations de l'Editeur**

L'Editeur s'engage à :

- Réaliser l'ensemble des Prestations décrites à l'Annexe, en respectant les modalités définies dans le présent contrat ;
- Notifier par écrit au Client tous les éléments, par lui connus, qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des Prestations ;
- Soumettre au Client un devis et un délai prévisionnel d'exécution pour les Adaptations supplémentaires correspondant à des éléments d'analyse non demandés initialement, ou non prévus dans les fonctionnalités du Progiciel, sur la base du tarif de prestations en vigueur.

#### **5.2 : Obligations du Client**

Le Client s'engage à :

- Disposer d'un personnel qualifié ;
- Inscrire à des sessions de formation des personnes motivées et ayant un niveau de compétence suffisant ;
- Désigner au sein de son personnel un responsable disponible et investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées ;
- Fournir gratuitement le temps machine et le personnel nécessaire aux essais et à l'exploitation pour l'ensemble des Prestations ;
- Assurer au personnel de l'Editeur le libre accès aux locaux où le Progiciel doit être installé et à ses logiciels en cas de besoin et mettre à disposition les infrastructures nécessaires au raccordement électrique, réseau et téléphonique du matériel utilisé dans la réalisation des Prestations, selon les éventuelles préconisations techniques indiquées par l'Editeur ;
- S'assurer que les structures de sa structure tiennent compte des nouvelles conditions résultant de l'emploi du Progiciel et, le cas échéant, déterminer et prendre lui-même les mesures d'organisation ou de réorganisation nécessaires ;
- Apporter à l'Editeur l'ensemble des éléments et informations nécessaires pour lui permettre la bonne exécution des Prestations ;
- Payer le prix convenu conformément à l'article 6 du présent contrat.

Le Client est en outre responsable de la protection des données collectées et enregistrées.

#### **5.3 : Obligations communes**

La durée prévisionnelle des Prestations pouvant être indiquée au calendrier figurant dans l'Annexe est établie d'un commun accord entre les Parties comme correspondant à une prévision réaliste en fonction des informations communiquées à l'Editeur par le Client et notamment sa couverture fonctionnelle initiale. En conséquence, l'affinement des besoins du Client peut entraîner une évolution de l'estimation des charges liées à la réalisation des

Prestations. Elle fait l'objet d'un suivi périodique par les équipes des Parties en charge de la réalisation des Prestations.

Le seul dépassement de ces délais n'entraîne pas présomption de faute de la part de l'Editeur dans l'exécution de ses obligations.

Les Parties sont d'accord que la bonne tenue du calendrier prévisionnel dépend de la disponibilité du personnel, des logiciels, des locaux et des données que chacune d'entre elles prend l'obligation de fournir au titre du présent contrat.

### **6. MODALITES FINANCIERES**

Le prix correspondant aux Prestations commandées figure en Annexe.

Les Prestations sont réglées sur la base d'une facturation mensuelle établie par l'Editeur et récapitulant les Prestations effectuées au cours du mois écoulé.

Les frais de déplacement et d'hébergement sont à la charge du Client et sont facturés au forfait selon les dispositions prévues en Annexe. A défaut de telles dispositions, ces frais sont facturés au réel sur la base de justificatifs. Sont également mis à la charge du Client, tous les frais liés aux prestations de formation tels que les frais d'envoi et de reproduction des supports de cours.

L'Editeur est un organisme de formation agréé. Le règlement direct d'une formation à l'Editeur par le centre collecteur de fonds du Client ne pourra être réalisé que si l'Editeur dispose, avant le début de la formation, de la convention de stage dûment complétée par ledit centre collecteur.

Les conditions de paiement sont à trente (30) jours suivant la date de facture par tout moyen de paiement dématérialisé de type Prélèvement Automatique, etc...

Tout retard de paiement donnera lieu, huit (8) jours après mise en demeure restée infructueuse, à l'application de pénalités de retard, au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, calculées par jour de retard, en sus de la pénalité forfaitaire fixée par décret.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code Civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, l'Editeur sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

En cas de non-paiement d'une seule facture à son échéance, l'Editeur pourra, sans mise en demeure préalable, exiger le paiement immédiat de toutes sommes lui restant dues par le Client. L'Editeur disposera alors du droit de suspendre l'exécution de ses Prestations telles que prévues dans le présent contrat jusqu'au règlement par le Client de la facture en cause. Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du contrat du fait de l'Editeur, ni ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

Aucune compensation ne pourra intervenir sans l'accord formalisé de l'Editeur.

### **7. DROITS CONCEDES**

#### **7.1 : Droits concédés sur les supports documentaires**

Sous réserve du paiement des Prestations, l'Editeur concède au Client le droit de reproduire les documents remis dans le cadre de la formation en autant d'exemplaires qu'il le désire à condition que ce soit pour ses besoins propres et uniquement pour les personnes employées par le Client et travaillant dans le domaine qui a fait l'objet de la formation. Tous les supports documentaires communiqués à l'issue des formations sont et demeurent la propriété de l'Editeur. En outre, le Client devra faire figurer sur toute copie toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient portés sur les documents remis par l'Editeur.

#### **7.2 : Droits concédés sur les Adaptations**

En cas de réalisation d'Adaptations par l'Editeur, ce dernier concède, par les présentes, au Client :

- Un droit non exclusif et non transférable d'utilisation des Adaptations réalisées dans le cadre de ce contrat sur la configuration matérielle du Client ;
- Un droit de copie des Adaptations à des fins de sauvegarde ou d'archivage ;
- Un droit de combinaison avec d'autres progiciels.

La licence d'utilisation des Adaptations concédée dans le cadre des présentes sera effective dès paiement des Prestations à l'Editeur et restera en vigueur aussi longtemps que le Client en continuera l'utilisation.

Les Adaptations réalisées sont et resteront la propriété de l'Editeur.

## **8. GARANTIE ET RESPONSABILITE**

### **8.1 : Garantie**

L'Editeur s'engage à accomplir les Prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, à son savoir-faire, son expérience, et à son expertise.

Dans le cadre des Prestations exécutées au titre d'interventions sur site, l'Editeur n'est tenu qu'à une obligation de moyens. En cas de Prestations non conformes, l'Editeur réalisera à nouveau les services dus, et, dans les cas où l'Editeur ne pourrait fournir ces services, il remboursera le montant éventuellement déjà versé pour la commande non réalisée.

Les garanties ci-dessus sont limitatives et l'Editeur ne garantit pas la correction de toutes les erreurs, ni que les Adaptations fonctionneront de manière ininterrompue ou exemptes d'erreurs, ni leur aptitude à satisfaire les objectifs particuliers du Client. A ce titre, les Parties écartent expressément au titre du présent contrat, et le Client l'accepte, l'application des dispositions légales relatives à la garantie pour les défauts ou vices cachés des Adaptations.

### **8.2 : Responsabilité**

L'Editeur ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des Prestations. En outre, la responsabilité de l'Editeur ne peut être engagée en cas d'application inconsiderée ou d'absence d'application des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique ou de conseils n'émanant pas de l'Editeur lui-même. En aucun cas, l'Editeur ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

Il est par ailleurs expressément convenu que la responsabilité de l'Editeur ne peut en aucun cas être recherchée pour tout dommage indirect pouvant survenir lors du déplacement et de l'intervention sur site de l'un de ses préposés.

En aucun cas, l'Editeur n'est responsable à l'égard du Client ou de tiers, des préjudices indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, pertes de données et/ou de fichiers.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité de l'Editeur, et ce y compris au titre de la loi n°98-389 du 19 mai 1998, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par l'Editeur au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder les sommes versées par le Client au titre de l'Annexe concernée.

Par ailleurs, en cas de dommage corporel causé par l'Editeur ou l'un de ses préposés, l'Editeur indemniserà la victime conformément aux dispositions légales applicables.

Il est expressément convenu entre les Parties et accepté par le Client que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer même en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les dispositions des présentes conditions établissent une répartition des risques entre l'Editeur et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

## **9. FORCE MAJEURE**

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution, par l'une ou l'autre, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à un (1) mois, le présent contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Tribunaux français : blocage, perturbation ou encombrement des réseaux de télécommunication, mauvaise qualité du courant électrique, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, intempéries, épidémies, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

## **10. RESILIATION**

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation prévue au présent contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat, sans préjudice de tout dommage et intérêt auquel elle pourrait prétendre en vertu des présentes.

En outre, en cas de non règlement de sommes dues par le Client, ne faisant pas l'objet de réserves motivées, et signifiées explicitement à l'Editeur, ce dernier pourra résilier le contrat de plein droit et sans délai après l'avoir signifié par lettre recommandée avec accusé de réception au Client, ceci n'empêchant pas l'Editeur de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances.

## **11. CONFIDENTIALITÉ**

Chacune des Parties s'oblige, en ce qui concerne la teneur des dispositions du Contrat, ainsi que les informations de l'autre Partie dont elle peut avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat, dès lors que ces informations ont un caractère sensible sur un plan économique, technique ou commercial, ou déclarées comme telles par l'une ou l'autre des Parties, à les garder strictement confidentielles et s'abstenir de les communiquer à quiconque, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat, et à s'abstenir de les exploiter, directement ou indirectement, ou permettre leur exploitation par un tiers sous leur contrôle, à toute fin autre que la bonne exécution du contrat. Dans le cadre d'une activité professionnelle, le Client s'engage à prendre, à l'égard de son personnel et de toute personne extérieure qui aurait accès au Progiciel, toutes les mesures nécessaires pour assurer le secret, la confidentialité et le respect des droits de propriété du Progiciel.

Le Progiciel et sa documentation sont désignés comme étant confidentiels.

Les Parties seront liées par la présente obligation aussi longtemps que les données concernées ne seront pas devenues publiques, sauf accord préalable et exprès de la Partie concernée relatif à une levée de la confidentialité.

## **12. RELATIONS ENTRE LES PARTIES**

Sauf dispositions écrites contraires, le Client assure la maîtrise d'œuvre des Prestations effectuées dans le cadre de ce contrat. L'Editeur garantit qu'il exécute ses Prestations par l'intermédiaire d'un personnel qualifié, dans les conditions prévues par la loi, et qu'il ne se trouve pas frappé par les dispositions du Code du travail qui interdisent le travail clandestin ou irrégulier.

Le Client renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'Editeur, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur.

Toute rémunération occulte est également interdite.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'expiration de ce dernier.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager l'Editeur en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

## **13. CESSION DU CONTRAT**

Le présent contrat ne peut, en aucun cas, faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre gratuit ou onéreux.

#### **14. DISPOSITIONS DIVERSES**

Données Personnelles : Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'annexe « Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel applicables aux progiciels installés chez le Client ainsi qu'aux services associés ».

Engagements des Parties : Les Parties conviennent que la validation du Bon de commande, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les conditions générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces conditions générales sont accessibles sur le site [www.srci.fr](http://www.srci.fr) conformément aux articles 1369-1 et 1369-4 du Code civil.

Les versions antérieures des conditions générales sont également disponibles sur le site [www.srci.fr](http://www.srci.fr). Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures.

Il est entendu que les présentes conditions générales annulent et remplacent les conditions générales acceptées antérieurement entre les Parties ayant le même objet et en cours d'exécution. Il prévaut sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le Bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues au Bon de Commande dûment signées par les deux Parties seront toutefois applicables aux Progiciels exclusivement désignés dans ledit document. Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par l'Editeur.

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 visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause. Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre de l'Editeur ayant trait à l'exécution du présent contrat et qui serait formulée plus de douze (12) mois après le fait générateur, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre de l'Editeur ou de l'une quelconque des sociétés du groupe auquel il appartient.

Références : L'Editeur se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur une liste de références.

Notifications : Toutes les notifications requises par le présent contrat seront effectuées par Lettre Recommandée avec demande d'avis de réception et seront réputées valablement effectuées aux adresses indiquées en tête des présentes, sauf si une notification de changement d'adresse a été effectuée.

Nullité partielle : La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du présent contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du contrat s'en trouve modifié.

#### **15. LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Le présent contrat est régi par la loi française.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au tribunal compétent de Paris nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures sur requête ou d'urgence.