



Livret contractuel de BELHARRA sas

**BELHARRA SAS**

Siège social : 155 Impasse Oihana, 64200 BASSUSSARRY - BIARRITZ
Tél. : +33 5 59 70 40 70 - email : contact@belharrà.fr - www.belharrà.fr
RCS Bayonne 489 218 933



Table des matières

1. CONDITIONS GENERALES DE VENTES	7
1.1 Redevances et conditions de paiement	7
1.2 Dispositions générales	7
1.3 Propriété et droits d'auteur relatifs aux éléments livrés par Belharra	8
1.3.1 Propriété des Livrables	9
1.4 Conditions de distribution de matériel et logiciel non Belharra	10
1.5 Modification, résiliation, annulation	10
1.6 Garantie des services Belharra	10
1.7 Contrefaçon et garantie contre les tiers	11
1.8 Limitation de recours	11
1.9 Responsabilité contractuelle de Belharra	11
1.10 Autorisations nécessaires	12
1.11 Non sollicitation de personnel	13
1.12 Force majeure	13
1.13 Communication	13
1.14 Formation	14
1.15 Attribution de compétences	14
1.16 Clauses finales	14
1.16.1 Intégralité	14
1.16.2 Non validité partielle	14
1.17 Politique de protection des données	14
2. CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES	16
2.1 LES SERVICES	16
2.1.1 Nature et étendue	16

2.1.2	Personnel BELHARRA	16
2.1.3	Calendrier	16
2.1.4	Modification des services	16
2.2	OBLIGATION DU CLIENT	17
2.2.1	Fourniture de moyens logistiques	17
2.2.2	Informations et documents	17
2.2.3	Employés du client	17
2.2.4	Recours à un tiers	17
2.3	PRIX	18
2.3.1	Base du calcul de prix	18
2.3.2	Modification de prix	18
2.4	CONFIDENTIALITE	18
2.5	CLAUSES GENERALES	19
2.5.1	Sous-traitants	19
2.5.2	Cession	19
2.5.3	Renonciation	19
2.5.4	Notifications et autres communications	20
2.5.5	Modifications du contrat	20
2.5.6	Relations entre les parties	20
2.5.7	Prestations à d'autres clients	20
2.5.8	Actions de tiers	20
2.5.9	Informations relatives aux interlocuteurs du client	20
2.5.10	Bénéfice du contrat	21
2.6	GARANTIES	21
3.	CONCESSION DU DROIT D'USAGE DE PROGICIEL	23
3.1	Progiciel sous licence Belharra	23
3.1.1	Objet	23
3.1.2	Préambule	23
3.1.3	Définition du licencié	23
3.1.4	Perte de la qualité de filiale - utilisation du progiciel : années N et N+1	24
3.1.5	Répartition des droits acquis entre les filiales	25
3.2	Constitution de la fourniture et installation	25
3.2.1	Progiciel	25
3.2.2	Produits complémentaires	25
3.2.3	Installation du progiciel	25
3.2.4	Transfert du droit d'usage du progiciel	25
3.3	Propriété intellectuelle	25
3.4	Responsabilité (par rapport à l'exploitation du progiciel)	27
3.5	Environnement d'utilisation	27
3.5.1	Copie de sauvegarde et de la documentation	27

3.5.2	Infogérance / Back Up	27
3.5.3	Interopérabilité / Interface	28
3.5.4	Changement d'environnement	28
3.5.5	Compatibilité	28
3.6	Garanties	28
3.6.1	Cessation d'activité	28
3.6.2	Maintenance et support	29
4.	CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE MAINTENANCE	31
4.1	Définitions	31
4.2	Objet	31
4.3	Conditions d'intervention et délai	31
4.4	Maintenance corrective	32
4.4.1	Limite de la maintenance corrective	32
4.4.2	Services exclus	33
4.5	Maintenance évolutive	33
4.6	Accès a internet	34
4.6.1	Services fournis	34
4.6.2	Confidentialité des appels	34
4.6.3	Responsabilité de BELHARRA	34
4.6.4	Fonctionnement du service	35
4.6.5	Accès à distance du site client par BELHARRA	35
4.7	Obligation du client	35
4.8	Responsabilités spécifiques à la maintenance	36
4.9	Redevances spécifiques à la maintenance	36
4.10	Durée et résiliation spécifiques à la maintenance	36
4.11	Annexe : mode opératoire	37
4.11.1	Enregistrement d'une demande de support	37
4.11.2	Les informations indispensables à transmettre lors d'une demande	37
4.11.3	Réponse à une demande	38
4.11.4	Livraison d'une correction du Progiciel ou du LOGICIEL	38



Cher Client,

Vous prenez connaissance du Livret contractuel qui couvre la fourniture de prestations de services informatiques, la concession de droit d'utilisation des licences de Progiciels, la maintenance et le support fournis par BELHARRA.

Le présent Livret contractuel régit les relations entre BELHARRA et la personne physique ou morale définie comme "le Client". La proposition commerciale décrit les "Services" (prestations fournies par BELHARRA, pouvant recouvrir des activités de conseil, d'assistance ou d'utilisation d'une ressource) que BELHARRA met à la disposition du Client, les licences cédées, les prestations de maintenance ou support proposées, et le cas échéant le matériel proposé. Le Livret contractuel et la proposition commerciale constituent ensemble "le Contrat". En cas de contradiction entre les clauses de la proposition commerciale et celles du livret contractuel, celles de la proposition commerciale prévalent sur celles du Livret contractuel.

Le présent Livret contractuel, la proposition commerciale, les Annexes ou les Avenants relatifs à cette dernière, signés par les deux parties, constituent l'intégralité du contrat concernant ces transactions et remplacent toute communication antérieure verbale ou écrite entre les parties.

Le terme BELHARRA désigne la « Société BELHARRA SAS »

BELHARRA Société par Actions Simplifiée au Capital de 140 000 Euros

RCS de Bayonne N° 489 218 933

Adresse sur siège social :

*Belharrà SAS
155, impasse Oihana
64 200 BASSUSSARRY*

Conditions générales de ventes

1. CONDITIONS GENERALES DE VENTES

1.1 Redevances et conditions de paiement

Les redevances afférentes aux Progiciels, à la Maintenance et aux Services sont facturées selon les indications fournies dans la Proposition Commerciale, soit à l'avance, soit périodiquement au cours de la réalisation du Service, c'est à dire à l'avancement des travaux. Un acompte de 30% du montant TTC est demandé à la signature du contrat commercial pour les redevances Progiciels et Services.

La facturation des redevances de Maintenance s'effectuera à terme à échoir au 1er janvier de chaque année.

Les montants suivants sont dus à réception de la facture et payables conformément à ce que BELHARRA indique dans la Proposition Commerciale. Le Client s'engage à payer conformément à ces dispositions, y compris toutes pénalités pour retard de paiement. Tout retard de paiement d'une quelconque facture fait courir, de plein droit, des intérêts de retard calculés au taux de six 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.

Les prix et frais sont indiqués hors impôts et taxes. Le Client s'engage à payer toutes taxes, contributions ou droits que BELHARRA serait tenue, légalement ou réglementairement, d'inclure dans ses factures, à l'exclusion de ceux qui seraient calculés sur le revenu net de BELHARRA, ou à fournir le document d'exonération, pour toute transaction effectuée au titre du présent Contrat.

Toutes les prestations s'entendent hors frais de déplacements qui seront facturés au réel, selon la grille de frais proposée dans la Proposition Commerciale.

1.2 Dispositions générales

1. Les informations échangées entre les parties sont non confidentielles. Tout échange d'informations confidentielles effectué à la demande de l'une des parties interviendra dans le cadre d'un accord de confidentialité dûment signé.
2. Chacune des parties est libre de conclure des contrats similaires avec des tiers.
3. Seuls les licences et droits (y compris des licences ou droits portant sur des brevets) spécifiés dans la Proposition commerciale sont concédés par l'une ou l'autre des parties. Chacune des parties peut communiquer avec l'autre par des moyens électroniques. Une telle communication électronique vaut écrit signé, dès lors qu'elle est effectuée selon des procédés communément utilisés dans les relations commerciales établies avec le Client. Un code d'identification (USERID) contenu dans un document électronique est juridiquement suffisant pour vérifier l'identité de l'émetteur et l'authenticité du document.

4. Chacune des parties accordera à l'autre un délai raisonnable pour remplir ses obligations, avant de formuler une réclamation.
5. Sauf disposition contraire d'ordre public, les parties s'interdisent d'intenter une action en justice contre l'autre dans le cadre d'un Contrat les liant, plus de deux ans après la survenance de son fait générateur.
6. Aucune des parties ne sera responsable d'un manquement à ses obligations si un tel manquement résulte d'un cas de force majeure ou cas fortuit.
7. Aucune des parties ne pourra valablement céder le Contrat en tout ou en partie, sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, laquelle ne pourra refuser que pour des motifs raisonnables.
8. Le Client accepte de fournir à BELHARRA un accès suffisant, libre et sûr à ses installations pour permettre à BELHARRA de remplir ses obligations.
9. Chaque partie est responsable de la supervision, de la direction et du contrôle de son personnel. En application de la loi sur l'aménagement du temps de travail, les prestations s'exécutent du lundi au vendredi sur la base de 7h/jour et 35h/semaine.
10. BELHARRA détermine librement l'affectation des tâches de son personnel. BELHARRA peut sous-traiter un Service, tout ou partie, à des sous-traitants sélectionnés par BELHARRA.
11. Le montant des services (y compris la maintenance), si le contrat est supérieur à 6 mois, pourra être révisé 2 fois dans l'année les 1^{er} janvier et 1^{er} juillet de chaque année suivant la signature du contrat, en fonction de l'indice SYNTEC, selon la formule suivante :
$$P = P_0 \times (S / S_0)$$

P = le montant des services restant à facturer après révision
P₀ = le montant des services restant à facturer avant révision
S = l'indice SYNTEC connu à la date de révision
S₀ = l'indice de référence défini dans la proposition commerciale.

En cas de disparition de l'indice SYNTEC, les parties conviendront du choix d'un indice de remplacement. A défaut d'accord entre les parties, le Président du Tribunal de Bayonne déterminera le nouvel indice à utiliser.

1.3 Propriété et droits d'auteur relatifs aux éléments livrés par Belharra

“**Livrables**” désignent les œuvres littéraires ou toute autre œuvre protégée par la législation sur les droits d'auteur (par exemple : les programmes, les listings de programmes, les outils de programmation, la documentation, les rapports, les schémas et autres œuvres similaires) que BELHARRA est susceptible de fournir au Client dans le cadre d'un Contrat. Le terme “Livrables”



ne comprend pas les Logiciels ou Matériels du commerce, qui sont fournis avec leurs propres conditions contractuelles séparées, d'utilisation, de garantie et de support.

Acceptation – Les Livrables seront acceptés par le Client à la date du premier des deux événements suivants : soit lorsque les procédures ou les critères d'acceptation des Livrables, prévus à la Proposition Commerciale auront été satisfaits, soit au moment de la mise en production des Livrables. Dans le cas où aucune procédure ou critères d'acceptation n'auraient été prévus dans la Proposition Commerciale, les Livrables seront réputés acceptés par le Client lors de leur livraison.

1.3.1 Propriété des Livrables

BELHARRA transfère au Client la propriété des Livrables dans les conditions définies :

Livrables Client - Le Client sera propriétaire des droits d'auteur sur tous les Livrables identifiés comme "Livrables Client" dans la Proposition Commerciale. Le Client concède à BELHARRA une licence non exclusive, gratuite, mondiale pour utiliser, copier, adapter, modifier, concéder une sous-licence et distribuer ces Livrables Client pendant la durée légale de protection prévue dans le Code de Propriété Intellectuelle.

Éléments Préexistants - Les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle sur tout autre élément ou logiciel (écrit ou lisible sur machine) créé par ou donné en licence à BELHARRA préalablement au Contrat ou indépendamment de celui-ci et leurs modifications ultérieures ("Éléments Préexistants") demeurent la propriété de BELHARRA, ou d'un tiers.

Autres Livrables – BELHARRA ou un tiers sera propriétaire des droits d'auteur sur tous les Livrables qui ne sont pas identifiés dans la Proposition Commerciale comme des Livrables Client, ainsi que sur tout autre élément ou logiciel créé au titre du Contrat, soit par BELHARRA directement, soit pour son compte, soit par les deux parties conjointement ("Autres Livrables").

Les droits transférés au Client par BELHARRA sur les Livrables, incluant les droits d'auteur du Client sur les Livrables Clients, comme spécifié ci-dessus, ainsi que tous les droits cédés au Client, sont effectués sous réserve du paiement par le Client des montants dûs au titre du présent Contrat.

Nonobstant toute autre disposition du présent Contrat, BELHARRA ne se verra empêchée ou limitée dans l'utilisation de toutes techniques, idées, concepts ou savoir-faire se rapportant aux activités commerciales de BELHARRA.

Le Livrable remis au Client par BELHARRA est conclu « intuitu personae » et ne peut être cédé ou transféré par le Client sans accord préalable de BELHARRA.

1.4 Conditions de distribution de matériel et logiciel non Belharrà

Les prix communiqués pour les logiciels, les matériels et les prestations sous-traitées, sont ceux de nos fournisseurs. Ils sont susceptibles d'être modifiés et sont entendus hors câblage pour le matériel. Ils deviendront fermes et définitifs lors de la signature des contrats de vente.

BELHARRA ne garantit pas l'adaptation des progiciels commercialisés à tous les besoins du client ni que les progiciels pourront être utilisés dans les conditions souhaitées par ledit licencié dans la mesure où il appartient à ce dernier de vérifier l'adéquation de ses besoins aux fonctions et spécifications visées dans la documentation et les documents d'analyse complémentaires.

1.5 Modification, résiliation, annulation

Toute modification d'un Contrat commercial devra, pour engager les parties, être détaillée dans un Avenant de Modification, établi par BELHARRA et signé par les deux parties.

Le Client peut mettre fin aux Services, avec un préavis écrit de (3) mois.

Le Client s'engage à payer à BELHARRA le montant des Services fournis et des Livrables jusqu'à la cessation du Service, ainsi que tous frais supportés par BELHARRA pour résilier des contrats de sous-traitance que BELHARRA aurait souscrit pour répondre aux besoins du client.

Chaque partie peut résilier un Contrat en cas d'inobservation par l'autre partie de l'une de ses obligations, sous réserve que cette résiliation soit notifiée par écrit (Lettre R avec AR) et que la partie prétendument défaillante ait au préalable bénéficié d'un délai raisonnable de 30 jours pour remplir lesdites obligations.

Toutes les obligations qui, par nature, perdurent au-delà de la résiliation ou de l'annulation d'un Service ou au-delà de la date de fin d'exécution d'un Contrat, demeurent en vigueur et s'appliquent aux ayants droit et cessionnaires respectifs des parties.

1.6 Garantie des services Belharrà

BELHARRA s'engage à fournir chaque Service avec soin et diligence, de manière professionnelle et conformément au Descriptif de Prestations de la Proposition commerciale.

BELHARRA s'engage à livrer un produit conforme aux spécifications validées et décrites dans le Descriptif de Prestations.

BELHARRA ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur d'un Livrable ou d'un Service, ni la correction de tous les défauts.

Sauf mention contraire dans le Descriptif de Prestations, BELHARRA ne garantit pas les Livrables non-BELHARRA et Services non-BELHARRA, le client étant responsable de la relation avec ses autres fournisseurs.

1.7 Contrefaçon et garantie contre les tiers

Si un tiers allègue que les Livrables fournis au titre d'un Contrat constituent une contrefaçon de ses brevets ou de ses droits d'auteur, BELHARRA assurera à ses frais la défense du Client contre de telles allégations, et prendra à sa charge tous les dommages et intérêts, ainsi que les frais et dépens auxquels le Client serait condamné sur la base d'une telle allégation, par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, sous réserve que le Client :

1. notifie rapidement cette allégation par écrit à BELHARRA
2. coopère avec BELHARRA en lui laissant le contrôle de la défense et de toute négociation en vue d'un règlement.

Si une telle allégation se produit, ou apparaît comme probable, le Client accepte que BELHARRA négocie la possibilité pour le Client de continuer à utiliser le Livable concerné ou procède à sa modification ou à son remplacement par un Livable qui est au moins fonctionnellement équivalent. Si BELHARRA juge qu'aucune de ces mesures n'est raisonnablement possible, le Client s'engage à renvoyer le Livable sur la demande écrite de BELHARRA. BELHARRA créditera alors le Client d'un montant égal au prix payé pour le Livable concerné.

Ceci constitue l'intégralité des obligations de BELHARRA à l'égard du Client pour toute réclamation en matière de contrefaçon.

1.8 Limitation de recours

La responsabilité de BELHARRA ne sera pas engagée pour toute réclamation concernant :

1. tout ce que le Client fournit lui même et qui est incorporé dans un Livable ;
2. la modification apportée par le Client à un Livable;
3. la combinaison, la mise en oeuvre ou l'utilisation d'un Livable avec d'autres produits, données ou dispositifs non fournis par BELHARRA.

1.9 Responsabilité contractuelle de Belharra

Si BELHARRA manque à ses obligations, le Client sera en droit d'obtenir, en cas de faute établie de la part de BELHARRA et dans les limites ci-après, la réparation du préjudice dont il apportera la preuve. Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre BELHARRA, BELHARRA ne sera responsable qu'à concurrence :

- des paiements mentionnés à l'article 1.7 "Contrefaçon" ;



- des dommages corporels (incluant le décès) et dommages aux biens matériels, immobiliers et mobiliers ;
- pour tout autre dommage direct, de la plus élevée des deux sommes suivantes : 50 000 euros ou le prix du Service (les six (6) derniers mois de redevance pour les redevances périodiques ou en régie) à l'origine de la réclamation.

Cette limitation de responsabilité s'applique également aux sous-traitants de BELHARRA ; ceci est le maximum pour lequel BELHARRA et ses sous-traitants sont collectivement responsables.

Quelles que soient les circonstances, BELHARRA, ou ses sous-traitants ne seront en aucun cas responsables :

1. des réclamations (autres que celles visées aux points a et b ci-dessus) d'un tiers faites à l'encontre du Client ;
2. de la perte ou de la détérioration des données ou enregistrements du Client ;
3. des dommages indirects, même si BELHARRA a été informée de leur possible survenance. Le Client et BELHARRA conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (par exemple perte de bénéfices ou d'économies, perte de commandes ou trouble commercial quelconque), constitue un dommage indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

1.10 Autorisations nécessaires

Le Client s'engage à obtenir et à fournir à BELHARRA dans les plus brefs délais toutes les Autorisations Nécessaires à l'exécution des prestations de services, pour accéder, utiliser et modifier les logiciels, matériels et microprogrammes, et tout autre produit utilisé par le Client. Par autorisation nécessaire on entend tous les accords et approbations utiles donnant à BELHARRA et à ses sous-traitants le droit et la possibilité d'accéder, d'utiliser et/ou de modifier (y compris en créant des œuvres dérivées) les logiciels, matériels et microprogrammes et autres produits utilisés par le Client, sans violation de droits de propriété ou des conditions de licence d'utilisation (ceux-ci incluant les brevets et droits d'auteurs) des fournisseurs ou des propriétaires de ces produits.

Le Client s'engage à indemniser, défendre et protéger BELHARRA et ses sous-traitants contre toute réclamation, perte, responsabilité, et dommage (honoraires d'avocats d'un montant raisonnable et dépens inclus) qui aurait pour origine ou qui serait lié à toute réclamation à l'encontre de BELHARRA (y compris en contrefaçon de brevets ou de droits d'auteur) et qui résulterait d'un manquement du Client à fournir à BELHARRA les autorisations nécessaires.

BELHARRA est déchargée de l'exécution de toutes ses obligations dans la mesure où celle-ci était compromise par la défaillance du Client à lui fournir dans les délais utiles les autorisations nécessaires.

1.11 Non sollicitation de personnel

Pendant la durée de chaque contrat nommé et pendant les douze (12) mois suivant son expiration, le Client renonce à procéder à des sollicitations d'embauche du Personnel BELHARRA ou des sous-traitants de BELHARRA participant, devant participer et/ou ayant participé à l'exécution dudit Descriptif de Prestations sans l'accord préalable et écrit de BELHARRA.

En cas d'embauche par le Client du Personnel BELHARRA effectuée à la suite de telles sollicitations, le Client s'engage à verser à BELHARRA une indemnité forfaitaire - celle-ci couvrant notamment les dépenses de sélection et de recrutement, les frais de formation et les dommages résultant des engagements déjà pris - égale aux six (6) derniers mois de rémunération brute du Personnel BELHARRA concerné.

1.12 Force majeure

La survenance de tout événement indépendant de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient pas raisonnablement prévoir, éviter et surmonter, sera considérée comme constitutive d'un cas de force majeure. Les parties conviennent de considérer uniquement comme tels les événements suivants dans la mesure où ils sont de nature à empêcher l'exécution du contrat :

- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise,
- Les épidémies, tremblements de terre, tempêtes, inondations, incendies, explosions,
- Les guerres déclarées ou non, blocus ou embargos, émeutes, restrictions ou interdictions gouvernementales,
- Les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit,
- Les blocages des télécommunications y compris les réseaux Internet.

Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations du contrat seront suspendues. Si la suspension devait se poursuivre au-delà d'une durée de 20 jours ouvrés, le contrat pourrait être résilié de plein droit.

1.13 Communication

Chacune des Parties s'engage à soumettre à l'autre Partie, pour accord écrit et préalable, tout projet de publicité, d'articles de presses ou d'autres communications relatifs au Contrat.

Cependant chacune des Parties peut mentionner le nom de l'autre Partie ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, objet du Contrat, dans ses listes de références et propositions à l'attention des prospects et de la clientèle, entretiens avec des tiers, communications à son personnel, documents internes de gestion prévisionnelle, rapport annuel aux actionnaires, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

1.14 Formation

Conformément aux dispositions de l'article R.921-5 du code du travail, BELHARRA est déclarée en tant que prestataire de formation sous le N° 72 64 02607 64 auprès du préfet de région d'Aquitaine.

1.15 Attribution de compétences

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du contrat entre le Client et BELHARRA seront soumises, à défaut d'accord amiable, aux tribunaux du siège social de la société BELHARRA à Bayonne, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette clause, par accord exprès des parties, s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de demandeur ou d'appel en garantie.

1.16 Clauses finales

1.16.1 Intégralité

Les dispositions d'un contrat nommé expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties. Elles prévalent sur toutes propositions ou accords antérieurs, ainsi que sur toutes autres communications entre les parties se rapportant à l'objet du contrat.

1.16.2 Non validité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du contrat s'avérait nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

1.17 Politique de protection des données

Dans le cadre de l'exécution de nos contrats, nous sommes amenés à collecter, traiter des données à caractères personnels concernant les équipes de nos clients impliquées dans le projet.

La politique de protection des données personnelles BELHARRA, à disposition via le site web Belharra, respecte le cadre du RGPD.

FIN DU DOCUMENT « CONDITIONS GENERALES DE VENTES »

Contrat de prestations de services

2. CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

2.1 LES SERVICES

2.1.1 Nature et étendue

BELHARRA fournira au Client les prestations mentionnées dans la Proposition commerciale comme incombant à BELHARRA (les “**Services**”). Ces Services seront fournis sur le(s) site(s) indiqué(s) dans la Proposition Commerciale.

- Lorsque la Proposition Commerciale fait référence à des prestations de réalisation, cela signifie que BELHARRA fournira au Client ces Services et sera responsable de la gestion et du contrôle de ces Services et des Livrables mentionnés ou référencés dans la Proposition Commerciale.
- Lorsque la Proposition Commerciale fait référence à des prestations d’assistance, cela signifie que BELHARRA assistera le Client dans son projet, le Client conservant toutefois la responsabilité de la gestion et du contrôle global des Services.

2.1.2 Personnel BELHARRA

Lorsque des collaborateurs de BELHARRA sont nommément désignés dans La Proposition Commerciale, BELHARRA s’efforcera, dans la mesure du possible, d’assurer la disponibilité de ces personnes pendant la durée mentionnée dans la Proposition Commerciale. Si le Personnel BELHARRA est amené à travailler en dehors des locaux où il est habituellement assigné, le Client accepte une certaine flexibilité permettant au Personnel BELHARRA de partager son temps entre ces locaux et le site du Client, ceci en conformité avec les obligations souscrites par BELHARRA au titre du présent Contrat.

2.1.3 Calendrier

BELHARRA s’efforcera de s’acquitter de ses obligations en respectant toutes dates ou délais applicables indiqués dans la Proposition Commerciale. Toutefois, sauf stipulations expresses contraires de la Proposition Commerciale, ces dates et délais sont indicatifs, destinés à des fins de prévision et d’estimation uniquement.

2.1.4 Modification des services

Chaque partie peut demander une modification de la Proposition Commerciale. Une telle demande doit être suffisamment détaillée pour que l’autre partie puisse évaluer les répercussions de ladite modification sur les coûts, le calendrier ou tout autre aspect du Contrat. Les parties conviennent de discuter et, s’il y a lieu, de chercher un accord sur les modifications demandées. Sauf stipulations contraires de la Proposition Commerciale, tant qu’une modification

n'aura pas été convenue par un écrit signé entre les parties, les parties continueront d'agir en conformité avec la dernière version acceptée du Contrat.

2.2 OBLIGATION DU CLIENT

L'exécution par BELHARRA de ses obligations contractuelles dépend de la collaboration du Client ainsi que du respect par le Client de ses propres obligations contractuelles.

2.2.1 Fourniture de moyens logistiques

Le Client accepte de fournir à BELHARRA et ses employés un espace de travail approprié ainsi que les autres moyens que BELHARRA pourrait raisonnablement demander pour l'exécution du Contrat, en particulier le support de secrétariat, l'accès au parking, au téléphone et aux communications par télécopie ainsi que les équipements informatiques et autres moyens similaires pendant la durée d'exécution des Services. Le Client doit mettre en place les procédures adéquates de sauvegarde, de sécurité et de contrôle de virus sur les moyens informatiques qu'il met à la disposition de BELHARRA ou qui pourraient être affectés par les Services.

2.2.2 Informations et documents

Le Client accepte de fournir à BELHARRA toutes informations et documents raisonnablement nécessaires à l'exécution du Contrat. Le Client garantit que toutes informations et documents, qui ont été ou seront remis à BELHARRA, sont et seront exacts, précis et non équivoques. BELHARRA ne pourra pas être tenu pour responsable des pertes, dommages ou déficiences dans les Services fournis résultant d'informations ou de documents inexacts, incomplets ou autrement défectueux fournis par le Client.

2.2.3 Employés du client

Le Client s'assurera que son personnel est disponible pour fournir à BELHARRA l'assistance que celle-ci pourrait raisonnablement demander. Pour permettre la fourniture des Services, le Client veillera également à ce que BELHARRA ait accès à sa direction générale ainsi qu'à ses employés. En outre, le Client s'assurera que son personnel dispose des compétences et de l'expérience nécessaires. Si l'un quelconque des employés du Client n'accomplissait pas sa tâche correctement, le Client fournira un personnel adéquat en complément ou en remplacement.

2.2.4 Recours à un tiers

Si le Client utilise ou fournit à BELHARRA des informations, une assistance ou des éléments de tiers pour un projet, par exemple une autre société de services ou un fournisseur dont les activités peuvent avoir un effet sur l'exécution du Contrat par BELHARRA, il s'assurera qu'il a conclu avec ces tiers des contrats permettant à BELHARRA la fourniture des Services dans les termes du Contrat. Sauf accord écrit contraire, le Client est responsable de la gestion des relations avec les tiers, ainsi que de la qualité de leurs apports et de leur travail. Sauf accord



exprès différent de BELHARRA dans la Proposition Commerciale, le Client est seul responsable de tout matériel informatique, logiciel ou équipement de communications de tiers utilisés en relation avec la fourniture des Services.

2.3 PRIX

2.3.1 Base du calcul de prix

Sauf stipulation contraire dans la Proposition Commerciale, les Services seront fournis en forfait ou régie. Les prix mentionnés dans la Proposition Commerciale sont indiqués hors frais de déplacement, de séjour, de repas ou autres frais raisonnables exposés par BELHARRA en relation avec la fourniture des Services.

2.3.2 Modification de prix

BELHARRA peut modifier les tarifs de forfait ou régie indiqués dans la Proposition Commerciale en respectant un préavis écrit de 30 jours, notifié au Client. En cas de désaccord du Client sur cette augmentation, le Client pourra mettre fin aux Services en le notifiant par écrit à BELHARRA dans les quinze jours de la notification par BELHARRA de l'augmentation des tarifs.

2.4 CONFIDENTIALITE

BELHARRA accepte que toutes les informations identifiées comme confidentielles par le Client ainsi que les informations financières, statistiques, client, marketing et personnelles liées aux activités du Client communiquées à BELHARRA dans le cadre du présent Contrat soient considérées comme confidentielles. Le Client accepte que les informations identifiées comme confidentielles par BELHARRA ainsi que les méthodologies, produits, outils et logiciels propriétaires, matériels de formation, modèles industriels et données BELHARRA ainsi que toute mise à jour, modification, ou ajout à ces dernières soient considérées comme confidentielles. Les informations confidentielles du Client et celles de BELHARRA forment ensemble les « **Informations Confidentielles** ». Aucune des parties ne pourra révéler à un tiers, sauf autorisation préalable écrite de l'autre partie, toute Information Confidentielle reçue, en conséquence de ou en relation avec, la réception ou la fourniture des Services. Les parties conviennent que toute Information Confidentielle reçue de l'autre partie ne sera utilisée que pour fournir ou recevoir les Services au titre du Contrat ou tout autre contrat entre les parties.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui: sont généralement accessibles au public, ainsi que celles qui le deviennent, autrement qu'à la suite d'une violation du présent article 2.4; sont obtenues de tiers sans être soumises à une obligation de confidentialité; sont ou ont été, développées de manière indépendante par la partie réceptrice de l'information ou étaient connues par cette dernière ou ce dernier avant leur réception, ou sont généralement connues ou facilement vérifiables par des tiers ayant des compétences ordinaires en informatique, conception de programmes, programmation ou dans les activités du Client.



Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre pour toute communication d'Information Confidentielle par accident ou inadvertance pour autant que cette communication ait eu lieu malgré l'exercice des mêmes précautions et mesures prises à l'égard de ses propres informations confidentielles. Les Informations Confidentielles divulguées dans le cadre du présent Contrat sont soumises à cet article 2.4 pendant une période de 2 ans suivant la date de leur première divulgation.

Nonobstant l'article ci-dessus, chaque partie sera en droit de divulguer toute Information Confidentielle de l'autre à ses assureurs ou à ses conseils juridiques, à un tiers, si cela a été ordonné par un tribunal compétent, une autorité administrative ou une autorité de tutelle ou lorsque que la loi l'y oblige, à condition toutefois que dans le cas visé par cet article (et sans que cela ne soit illégal) que l'autre partie en soit informée par écrit, dans la mesure du possible, au moins 2 jours ouvrables à l'avance. Nonobstant toute stipulation contraire, BELHARRA peut divulguer toute Information Confidentielle définie dans le présent article un tiers si nécessaire à la prestation des Services, pour autant que ce tiers accepte par écrit d'être lié par une obligation de confidentialité similaire. BELHARRA pourra également conserver les documents de travail sous forme imprimée et électronique pour son usage interne.

Nonobstant les articles ci-dessus, et sauf accord écrit contraire entre les parties, BELHARRA est autorisée à faire état de la fourniture des Services comme référence auprès de ses clients et prospects.

2.5 CLAUSES GENERALES

2.5.1 Sous-traitants

BELHARRA se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services à un ou plusieurs sous-traitants sélectionnés par BELHARRA. Sauf stipulation contraire du Contrat, BELHARRA demeure responsable envers le Client pour la fourniture des Services. Toute référence aux collaborateurs de BELHARRA dans le Contrat comprend également ses sous-traitants et agents.

2.5.2 Cession

Aucune des Parties ne pourra, céder, transférer ou autrement rechercher à modifier ses droits et obligations sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. BELHARRA pourra cependant céder ses droits et obligations découlant du Contrat à toute personne morale, dont BELHARRA peut fournir l'identité au Client par écrit, reprenant tout ou partie des activités de BELHARRA. BELHARRA est autorisée à transférer ses droits à paiement au titre du présent Contrat sans l'accord du Client. Toute référence au terme « partie » ou « parties » dans ce Contrat (incluant notamment l'article « Responsabilité ») inclura les cessionnaires et bénéficiaires respectifs au titre de cet article, sauf si le contexte raisonnablement en requiert autrement.

2.5.3 Renonciation

Sous réserve de l'article 2.6, le retard mis par l'une des parties pour faire appliquer l'une quelconque des stipulations contractuelles ne saurait affecter ou restreindre les droits de cette



partie au titre du présent Contrat. Toute renonciation à un droit ou réclamation découlant du Contrat ne sera effective que si elle a été formalisée par écrit.

2.5.4 Notifications et autres communications

Toute notification de l'une ou l'autre des parties doit être faite par écrit et délivrée en mains propres, ou être envoyée par lettre recommandée à l'adresse de la partie concernée spécifiée dans la proposition commerciale, ou à toute autre adresse qui sera communiquée par écrit par la partie concernée pendant la durée du Contrat. Toute notification envoyée par la poste sera considérée comme reçue par son destinataire 48 heures après avoir été postée. Toute notification délivrée en mains propres ou faxée sera considérée comme reçue par son destinataire le premier jour ouvré après son envoi.

2.5.5 Modifications du contrat

Toute modification du Contrat doit être effectuée sous la forme d'un avenant signé par les parties. Tout terme additionnel ou différent contenu dans toute communication écrite du Client (telle qu'une commande) est nul.

2.5.6 Relations entre les parties

BELHARRA est une entité indépendante et est responsable du paiement de toutes taxes ou contributions liées à la rémunération de son personnel et requise par la loi. BELHARRA ne peut exécuter aucune obligation réglementaire du Client ni prendre aucune responsabilité pour les opérations ou les affaires du Client. Le Client est responsable des résultats obtenus de l'utilisation des Services.

2.5.7 Prestations à d'autres clients

Rien dans ce Contrat n'interdit à BELHARRA de fournir des services à d'autres clients.

2.5.8 Actions de tiers

Sous réserve de l'article 2.5, le Contrat ne crée aucun droit ni ne contient aucune stipulation pour autrui au profit d'un tiers. Au titre du Contrat, BELHARRA ne sera pas responsable en cas d'action dirigée contre le Client par un tiers, à l'exception des actions visées à l'article 1.7 « Contrefaçon et Garantie contre les tiers », ou tel que permis par la clause « Responsabilité » pour les dommages corporels (incluant le décès) ou des dommages aux biens matériels, mobiliers ou immobiliers pour lesquels BELHARRA est légalement responsable.

2.5.9 Informations relatives aux interlocuteurs du client

Le Client autorise BELHARRA à stocker et utiliser les informations relatives aux interlocuteurs du Client, y compris leurs noms, numéros de téléphone, et adresses électroniques, dans tous les lieux où ils ont des activités commerciales.



2.5.10 Bénéfice du contrat

Sauf stipulation contraire de la Proposition Commerciale, les Services et les Livrables sont fournis pour le seul bénéfice et usage du Client. Dès lors, le Client n'est pas autorisé à fournir de copie des Livrables à des tiers ou à faire bénéficier des tiers, des Services. BELHARRA n'accepte aucune responsabilité à l'égard de tiers qui bénéficient des ces Services, les utilisent ou ont accès aux Livrables.

2.6 GARANTIES

BELHARRA s'engage à fournir chaque Service avec soin et diligence, de manière professionnelle et conformément à la Proposition Commerciale (y compris les critères d'achèvement).

Cette garantie est la seule garantie dont bénéficie le Client, elle remplace toutes autres garanties ou conditions implicites, y compris et de façon non limitative, toute garantie ou condition implicite relative à la valeur marchande et à l'aptitude à une utilisation particulière.

Fin du CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES

Contrat de concession du droit d'usage de progiciel

3. CONCESSION DU DROIT D'USAGE DE PROGICIEL

3.1 Progiciel sous licence Belharra

3.1.1 Objet

Le présent chapitre a pour objet de définir les conditions dans lesquelles BELHARRA concède au CLIENT le droit d'usage de la licence du Progiciel nommé dans la proposition commerciale, hors installation.

3.1.2 Préambule

Le CLIENT, intéressé par le progiciel s'est rapproché de BELHARRA en vue de prendre connaissance de ses fonctionnalités et caractéristiques essentielles. Afin de lui permettre de s'assurer de l'adéquation du progiciel à ses propres besoins (on entend par « propres besoins » les besoins exprimés par le CLIENT uniquement et en aucun cas les besoins non exprimés ou encore l'évolution des besoins exprimés) et à l'utilisation qu'il compte en faire, BELHARRA a remis au CLIENT les informations correspondantes, a répondu aux questions complémentaires de ce dernier et a procédé à toute démonstration qu'il a pu requérir.

En possession des informations utiles pour prendre une décision en connaissance de cause, et après avoir assisté, s'il l'a souhaité, à une démonstration du Progiciel, le CLIENT accepte de conclure le présent contrat de concession de droit d'usage de la licence du progiciel et BELHARRA accepte de concéder au licencié, pour une durée indéterminée, dans les conditions ci-après, le droit non exclusif, non cessible et non transférable d'utiliser le progiciel, moyennant le paiement de la redevance.

Les parties aux présentes ont donc convenu ce qui suit :

3.1.3 Définition du licencié

On entend par Licencié :

- le signataire du présent contrat : «LE CLIENT»
- la société «LE CLIENT», société mère de « A DEFINIR »
- les filiales de la société «LE CLIENT», c'est-à-dire les sociétés actuelles ou futures, ayant leur siège social en France ou hors de la France, dans lesquelles la société «LE CLIENT» détient ou détiendra, directement ou indirectement, la majorité du capital et des droits de vote conformément aux dispositions de l'article L. 233-3 du Code de commerce, ci-après désignées par « Filiales »



Une Filiale ne peut être considérée comme un tiers pour l'exécution du présent contrat.

La liste des filiales du Licencié sera annexée au contrat. Tout déploiement au-delà de cette liste devra faire l'objet d'un nouveau contrat de licence.

BELHARRA pourra procéder par elle-même, ou par un organisme spécialisé qu'elle aura habilité à cet effet, à des contrôles dans les locaux du CLIENT pour vérifier le respect par ce dernier de ses engagements :

- tenue à jour du livre d'inventaire quand celui-ci est requis,
- nombre d'exemplaires utilisés du progiciel, localisation de chaque exemplaire.

Les parties conviendront des modalités pratiques de l'exécution de ces contrôles de manière à perturber le moins possible l'activité du CLIENT.

3.1.4 Perte de la qualité de filiale - utilisation du progiciel : années N et N+1

Toute entité juridique qui perdrait la qualité de Filiale au cours d'une année N est explicitement autorisée à continuer de bénéficier des droits d'utilisation du progiciel jusqu'à la clôture de l'exercice de l'année N + 1, sous réserve de maintenir en vigueur pour les exercices considérés le contrat de maintenance du progiciel et aux conditions suivantes :

- le Licencié devra en avvertir préalablement et par écrit BELHARRA, en lui indiquant le nom et les coordonnées du repreneur, le nombre de licences concernées et leur site d'utilisation ;
- les droits d'utilisation resteront au nom de l'entité concernée, celle-ci s'engageant à respecter les droits d'utilisation du progiciel. Le Licencié se porte fort du respect par l'entité concernée des conditions d'utilisation du progiciel. Au-delà de la clôture de l'exercice qui suit l'année au cours de laquelle l'entité aurait perdu la qualité de Filiale, les droits resteront acquis au Licencié.
- Le Licencié sera libre de réattribuer les droits d'utilisation devenus disponibles à toute Filiale entrant dans le périmètre du contrat.
- le Licencié s'engage à payer pour compte de l'entité concernée directement à BELHARRA les redevances de maintenance pendant la période définie ci-dessus, si cette dernière souhaite bénéficier du progiciel pendant cette période ; en contrepartie, BELHARRA s'engage à rendre à l'entité concernée des services de maintenance aux mêmes conditions que ceux rendus aux Filiales du groupe «LE CLIENT».
- Au-delà de la clôture de l'exercice qui suit l'année au cours de laquelle la société aurait perdu la qualité de Filiale, les droits resteront acquis au Licencié. Le Licencié sera libre de réattribuer les droits d'utilisation devenus disponibles à toute autre Filiale.

3.1.5 Répartition des droits acquis entre les filiales

Le Licencié est libre de répartir comme bon lui semble les droits d'utilisation des progiciels entre les différentes Filiales, quels que soient notamment le nombre de sites et leur lieu géographique dans la limite des termes du paragraphe précédent.

Il est expressément convenu que cette libre répartition peut être effectuée entre toutes les différentes Filiales, y compris celles liées ultérieurement à « le CLIENT » par un accord distinct pris en application du présent contrat

3.2 Constitution de la fourniture et installation

3.2.1 Progiciel

La fourniture peut être matérialisée par un ou plusieurs CD-ROM ou DVD-ROM, ou téléchargement, selon le progiciel.

Le manuel de référence de chaque module du Progiciel, en langue française ou anglaise, est disponible par téléchargement sur le site internet <http://www.belharra.fr> dans l'espace client.

Le détail de la fourniture figure dans la proposition commerciale faisant référence à ce contrat.

3.2.2 Produits complémentaires

Le détail de la fourniture des produits complémentaires figure dans la proposition commerciale faisant référence à ce contrat.

3.2.3 Installation du progiciel

L'installation du Progiciel et/ou des produits complémentaires décrits dans la proposition commerciale sera effectuée par BELHARRA et fera l'objet d'un contrat de prestations de service distinct du présent contrat. Dès la première installation du Progiciel, le CLIENT sera responsable de la bonne conservation des programmes et des données concernées par le Progiciel. A ce titre, il effectuera toutes les sauvegardes nécessaires à la protection de celles-ci.

3.2.4 Transfert du droit d'usage du progiciel

Le transfert du droit d'utilisation du progiciel interviendra à la réception par BELHARRA du paiement du présent contrat.

3.3 Propriété intellectuelle

BELHARRA conserve, en tant que titulaire des droits, la propriété intellectuelle du progiciel ainsi que toutes les prérogatives s'y rattachant.



La concession du droit d'utilisation n'entraînant aucun transfert du droit de propriété, le CLIENT s'interdit :

- toute reproduction du progiciel, totale ou partielle sauf copie du progiciel exclusivement à des fins de sauvegardes et/ou d'archivages
- toute transcription du progiciel dans d'autres langages,
- toute adaptation, arrangement ou modification du progiciel notamment pour d'autres matériels ou progiciels,
- toute utilisation des codes sources,
- toute cession ou toute mise à disposition à un tiers pour quelconque motif que ce soit, et à quelque titre que ce soit (formation, prêt, copie,..).
- toute décompilation ou tout désassemblage de tout ou partie du Progiciel.

Le Progiciel est, et reste, en toute circonstance la propriété exclusive de BELHARRA. En conséquence, le présent contrat ne saurait être interprété comme entraînant la cession d'un quelconque droit de propriété appartenant à BELHARRA et afférent au Progiciel ou à ses fournitures. Le CLIENT s'engage à ne jamais porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de BELHARRA.

Le CLIENT reconnaît que BELHARRA conserve l'ensemble des droits attachés à cette propriété et notamment :

- droits du Progiciel,
- droits de toute copie de tout ou partie du Progiciel, ou modification apportée à celui-ci,
- droits d'auteur, droits de reproduction et secrets attachés au Progiciel,
- droits de toute marque utilisée pour identifier le Progiciel.

Le CLIENT s'engage par conséquent strictement à conserver sur le Progiciel et sa documentation toute identification, marque relative au droit de reproduction ou au caractère confidentiel et à reproduire fidèlement toutes ces indications sur toute copie autorisée. Il s'engage en outre à prendre à l'égard de son personnel et de toute personne extérieure à l'entreprise toutes mesures utiles d'information et de prévention. Il s'engage à prendre toutes dispositions pour que personne (et notamment son personnel et les tiers visés ci-dessus) ne conserve ni documentation ni copie du progiciel en dehors de ses locaux sauf concernant les sauvegardes et archivages auprès d'une société spécialisée dans ces domaines.

Le CLIENT qui ne respecterait pas les conditions, limites et modalités de la concession du droit d'utilisation du Progiciel, objet des présentes, s'expose au délit de contrefaçon qui sanctionne en matière de progiciel la violation de l'un quelconque des droits du titulaire.

3.4 Responsabilité (par rapport à l'exploitation du progiciel)

Le Progiciel faisant partie de la technique informatique de pointe, il n'est pas possible en l'état actuel de la science informatique d'en tester et vérifier toutes les possibilités d'utilisation. En conséquence, BELHARRA ne saurait garantir que le progiciel est exempt d'erreurs, ni que le support le contenant est exempt de défauts. Il est rappelé que BELHARRA est soumis de convention expresse à une obligation de moyens.

Il est rappelé que le CLIENT, qui reconnaît avoir reçu de BELHARRA les conseils, mises en garde et informations nécessaires, est seul responsable de l'adéquation du Progiciel à ses besoins, des précautions à prendre et des sauvegardes à constituer pour l'exploitation de ce logiciel, de la sécurité de son système d'information, de la qualification de son personnel, de l'usage qu'il fait des résultats qu'il en obtient.

3.5 Environnement d'utilisation

3.5.1 Copie de sauvegarde et de la documentation

Le présent contrat autorise le Licencié à effectuer un nombre raisonnable de copies des programmes constitutifs du progiciel à des fins de sauvegarde ainsi qu'un nombre raisonnable de copies de la documentation à des fins d'utilisation interne. Le licencié pourra installer un environnement de tests et d'intégration et ce sans donner lieu à une facturation de complément de redevance de licence.

3.5.2 Infogérance / Back Up

Le Licencié est autorisé à exploiter le progiciel chez un tiers dans le cadre d'infogérance ou pour des raisons de backup.

Le Licencié s'engage à prendre les précautions d'usage pour protéger les droits de BELHARRA et à informer BELHARRA du passage à l'infogérance dans les 30 jours par lettre recommandée avec avis de réception.

BELHARRA pourra signifier s'y opposer pour des raisons sérieuses et justifiées. Une telle opposition, et les motifs de celle-ci, devront être formulés par lettre recommandée avec avis de réception dans les 10 jours à compter de la réception de l'information donnée par le Licencié

En tout état de cause le Licencié demeure garant des droits de BELHARRA sur le progiciel et par conséquent répondra seul, à l'égard de BELHARRA, des éventuelles violations des droits de cette dernière qui seraient commises par l'infogérant.

Dans le cas où le Licencié souhaiterait mettre en œuvre des solutions de backup externes, il devra suivre la même procédure et les mêmes usages que ceux prévus pour l'infogérance, étant toutefois précisé qu'en cas de secours réel l'information pourra, compte tenu de l'urgence, être donnée a posteriori, dans un délai raisonnable qui ne saurait excéder dix (10) jours ouvrés.

En tout état de cause, le Licencié s'engage à prendre toutes les précautions d'usage pour protéger les droits de BELHARRA.

3.5.3 Interopérabilité / Interface

Le Licencié s'engage à ne pas décompiler, désassembler ou chercher de quelque manière que ce soit à reconstituer le code source du progiciel, sauf aux seules fins d'interopérabilité du progiciel avec un autre progiciel utilisé par le Licencié dès lors que le Licencié n'aura pas obtenu de BELHARRA dans un délai de trente (30) jours, après demande envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, les informations nécessaires à l'interopérabilité

Le Licencié s'engage à mettre en œuvre les processus d'interfaçage fournis par BELHARRA lors de la livraison initiale du progiciel, comme lors de la livraison des versions ultérieures du progiciel fournies dans le cadre du contrat de maintenance du progiciel.

3.5.4 Changement d'environnement

Le client est libre de changer de

- système d'exploitation et/ou
- de SGBD et/ou
- de plateforme (matériels et système d'exploitation)

parmi ceux actuels et à venir supportés par BELHARRA, et ce sans donner lieu à une facturation de complément de redevance de licence.

Le client est libre de changer de site d'exploitation sans donner lieu à une facturation de complément de redevance de licence.

3.5.5 Compatibilité

BELHARRA garantit la compatibilité ascendante des nouvelles versions avec les versions antérieures

BELHARRA garantit au Licencié, à la date d'installation, la compatibilité entre le progiciel, le paramétrage, la personnalisation spécifiques réalisés pour le compte du Licencié.

3.6 Garanties

3.6.1 Cessation d'activité

En cas d'arrêt de la distribution du progiciel par BELHARRA et sans que celle-ci ne soit reprise par un tiers, les codes objets et codes sources origines du progiciel faisant l'objet du présent



belharra
n u m é r i q u e

contrat seront récupérés par le CLIENT auprès de l'APP où ils sont déposés (application de l'article 6 du règlement général de l'APP).

3.6.2 Maintenance et support

BELHARRA assure la maintenance du Progiciel et le support « hot line » selon les modalités définies dans le contrat de Maintenance.

Fin du CONTRAT DE CONCESSION DE DROIT D'USAGE DE PROGICIEL

Contrat de maintenance et de support

4. CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE MAINTENANCE

4.1 Définitions

On entend par « **Progiciel** », l'ensemble constitué des modules standard du progiciel *BELHARRA* dont les droits d'utilisation ont été acquis par le Client et désignés dans la Proposition Commerciale de référence, ainsi que la documentation associée fournie au Client.

On entend par « **Logiciel Spécifique** », l'ensemble des fonctionnalités complémentaires au Progiciel, désignées dans la Proposition Commerciale et développées par BELHARRA à la demande du Client.

On entend par « **Anomalie** », toute incohérence entre les résultats d'exploitation du Progiciel, du Logiciel Spécifique ou du SGBD avec leur documentation de référence respective, incohérence pouvant être imputable soit aux programmes, soit à la documentation.

On entend par « **Anomalie bloquante** », une anomalie qui rend impossible toute l'exploitation du Progiciel et du Logiciel Spécifique ou qui rend impossible l'exploitation de fonctions critiques pour le Client.

On entend par « **Anomalie majeure** », une anomalie qui ne permet une exploitation que pour une partie des fonctionnalités, du Progiciel et du Logiciel Spécifique.

On entend par « **Anomalie mineure** », une anomalie qui ne compromet pas l'exploitation complète du Progiciel et du Logiciel Spécifique.

4.2 Objet

BELHARRA fournit un service de maintenance, en contrepartie de la redevance payée par le Client et définie dans la Proposition Commerciale, respectivement pour le Progiciel et le Logiciel Spécifique.

Les droits d'utilisation du Progiciel ont été concédés au Client au titre d'un contrat de concession des droits d'utilisation tel qu'indiqué dans la proposition Commerciale de référence.

La réalisation du Logiciel Spécifique a fait l'objet de contrat(s) référencé(s) de la même façon.

4.3 Conditions d'intervention et délai

BELHARRA assurera le service de maintenance au Client à distance, de 9 heures à 18 heures, heures de France Métropolitaine, du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés reconnus en France métropolitaine.



En aucun cas les services de ce contrat ne peuvent remplacer les prestations de formation, de support téléphonique ou d'assistance proposées par BELHARRA au travers de contrats de services spécifiques distincts du présent contrat.

BELHARRA mettra tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales la maintenance du Progiciel et éventuellement du Logiciel Spécifique.

BELHARRA s'efforcera de prendre en compte dans un délai maximum de :

- 4 heures ouvrées, une anomalie bloquante,
- 8 heures ouvrées, une anomalie majeure,
- 48 heures ouvrées, une anomalie mineure.

4.4 Maintenance corrective

BELHARRA assurera la correction des Anomalies de fonctionnement relevées et reproduites par le Client et transmises à BELHARRA, selon les modalités définies dans l'annexe intitulée « Mode Opérateur », avec les renseignements requis afin de permettre leurs localisations et leurs identifications, et dans la mesure où ces anomalies sont reproductibles par BELHARRA.

La méthode de correction sera laissée à la discrétion de BELHARRA et pourra prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de documentation ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'anomalie.

4.4.1 Limite de la maintenance corrective

De manière générale, BELHARRA ne prend au titre du suivi aucun engagement d'adjoindre sur demande de nouvelles fonctionnalités, ni de faire évoluer les Progiciels de telle façon que le Client puisse les utiliser sur un autre matériel ou sur une autre configuration que celle prévue dans les spécifications du progiciel.

L'application de cette maintenance corrective est suspendue si :

1. Le Client apporte lui-même des modifications dans les composants du Progiciel ou du Logiciel Spécifique quel que soit leur nature : programmes binaires exécutables, procédures, écrans et états standard ou de façon générale sur tous les autres composants livrés ;
2. Le Client effectue l'adjonction de tous logiciels ou progiciels non compatibles avec le Progiciel ou le système de base de données ;
3. Le Client ne met pas en œuvre les versions de mise à jour du Progiciel, du système de base de données, ou des systèmes d'exploitation, après expiration des périodes de maintenance communiquées périodiquement par les éditeurs respectifs ;

4. Le Client ne met pas en œuvre les correctifs ou procédures de travail transmises par BELHARRA pour éviter la reproduction de l'Anomalie ;
5. Le Client n'applique pas les préconisations émises par BELHARRA en application du contrat ;
6. Le Client ne respecte pas les caractéristiques indiquées dans les spécifications du Progiciel pour chaque version.

4.4.2 Services exclus

Ne font pas partie de la maintenance du Progiciel et du Logiciel Spécifique :

1. La réalisation ou l'assistance à la réalisation du paramétrage (configuration fonctionnelle) du Progiciel et du Logiciel Spécifique, du paramétrage d'écrans et d'états de sortie.
2. La correction d'Anomalies consécutives à la non-observation par le Client des règles d'utilisation ou des directives des constructeurs de matériels, de l'éditeur respectif du Progiciel et du Logiciel Spécifique et l'éditeur du système de base de données.
3. La correction d'Anomalies consécutives à une modification des données de la base sans utilisation des programmes du Progiciel ou du Logiciel Spécifique,
4. La récupération de données perdues par le Client suite à une utilisation non conforme avec la documentation de référence ou suite à une Anomalie du Progiciel ou du Logiciel Spécifique,
5. La correction d'Anomalies dans les données consécutives à une modification erronée du paramétrage du Progiciel ou du Logiciel Spécifique effectuée par le Client,
6. La formation du personnel du Client.

Toutes les prestations qui ne sont pas couvertes par le présent contrat seront facturées au tarif en vigueur chez BELHARRA et notamment, sans que cette liste puisse être considérée comme exhaustive, les prestations suivantes :

1. Toute assistance ou reconstitution de fichiers due à la présence d'un virus ;
2. Les consultations concernant le matériel ;
3. La reconstitution de fichiers en cas de destruction accidentelle.

4.5 Maintenance évolutive

Le Client bénéficiera, à sa demande, des nouvelles versions du Progiciel.
Ces nouvelles versions pourront comporter :

1. Des améliorations locales de fonctionnement du Progiciel,



2. Des adaptations du Progiciel rendues nécessaires par l'évolution du système d'exploitation du matériel ou système de base de données,
 3. Des modifications du Progiciel rendues nécessaires par des changements légaux.
- Sont exclues des nouvelles versions mineures, les fonctionnalités nouvelles faisant l'objet d'un nouveau module dans le catalogue de BELHARRA.
- La fourniture de ces nouvelles versions ne comprend pas de prestation de services.

4.6 Accès a internet

4.6.1 Services fournis

Le Client a accès à l'extranet privé et sécurisé <http://www.belharrà.fr> qui permet de :

1. Enregistrer une demande,
2. Consulter l'avancement des demandes,
3. Télécharger des correctifs liés à des demandes,
4. Consulter une base d'informations sur le Progiciel,
5. Ce service est ouvert au Client dès l'entrée en vigueur du présent contrat de maintenance.

4.6.2 Confidentialité des appels

Le Client recevra un code d'accès au site, ainsi qu'un mot de passe. Ce système d'identification garantit la confidentialité du contenu des demandes du Client.

Il lui appartient de ne pas divulguer son code d'accès afin de garantir cette confidentialité.

4.6.3 Responsabilité de BELHARRA

A aucun moment, BELHARRA ne peut se porter garant de la fiabilité ou du fonctionnement des moyens de télécommunications utilisés. Le bénéficiaire du service support décharge donc BELHARRA de toutes les conséquences pouvant résulter de l'utilisation de ces moyens de télécommunications.

La responsabilité de BELHARRA ne peut être engagée en cas de défaillance technique, liée au réseau du Client et étrangère au réseau BELHARRA, rendant le service indisponible.

BELHARRA apporte le meilleur soin possible dans la vérification des informations diffusées sur le site. Ces informations ne tiennent pas compte des particularités de chacun des sites d'exploitation du Client, aussi BELHARRA décline toute responsabilité quant aux conséquences sur l'exploitation du Progiciel et du Logiciel Spécifique, suite à l'application sans appréciations du Client de recommandations diffusées en ligne.

4.6.4 Fonctionnement du service

Le Client pourra obtenir tout renseignement sur le fonctionnement du service support <http://www.belharra.fr> ainsi que les droits d'accès en contactant l'administrateur du site à :

BELHARRA sas – Téléphone : 0033 559 704 070

Cette assistance technique ne comprend pas le paramétrage des outils télématiques sur le matériel du Client.

4.6.5 Accès à distance du site client par BELHARRA

Pour permettre la réalisation du service de Maintenance, Le Client à l'obligation de mettre à disposition de BELHARRA un accès à distance, répondant aux caractéristiques définies ci-dessous.

Les connexions de télémaintenance chez le Client sont effectuées au travers d'une liaison de type VPN (Tunnel VPN IPSec, VPN SSL)

4.7 Obligation du client

- L'obligation principale du Client réside dans le complet paiement de la redevance de maintenance.
- le Client facilitera l'accès de BELHARRA auprès de tout son personnel pour que BELHARRA puisse répondre aux difficultés signalées par le Client concernant le Progiciel.
- Le Client désigne, comme interlocuteurs privilégiés de BELHARRA, les personnes de son entreprise formées au Progiciel BELHARRA, qui sont habilitées à recevoir et à mettre en œuvre les conseils préconisés par les services de BELHARRA. Toutes les demandes de maintenance émises par le Client devront être présentées par ces interlocuteurs.
- Le service de maintenance nécessitant une collaboration active et régulière entre les parties, le Client devra :
 1. Laisser BELHARRA accéder librement à tous les programmes et à tous les documents utiles à la réalisation de sa mission,
 2. Assurer la présence d'un correspondant, parmi ceux habilités par le Client pendant toute la durée des interventions de maintenance,
 3. Se conformer exactement, lors de toute utilisation, aux instructions de mise en œuvre du Progiciel et du Logiciel Spécifique,
 4. Prendre toutes les mesures pour sauvegarder, fichiers et programmes, pendant la durée de l'intervention,

5. S'assurer que son personnel et ses collaborateurs, utilisateurs du Progiciel et du Logiciel Spécifique, ont un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation conforme à la documentation de ceux-ci ; le cas échéant, faire suivre, à ses frais, les formations spécifiques correspondant au Progiciel et au Logiciel Spécifique, installé sur son site avant toute utilisation de celui-ci.

BELHARRA sera dégagée de son obligation d'exécuter le contrat tant que le Client ne respectera pas l'obligation de collaboration. BELHARRA ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations occasionnées par le non-respect de ces obligations.

4.8 Responsabilités spécifiques à la maintenance

BELHARRA s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution de la prestation de maintenance.

Dans le cadre du service de maintenance, BELHARRA est soumis à une obligation de moyens.

Le Client renonce à rechercher la responsabilité de BELHARRA en cas de dommages survenus à la base de données, mémoires d'ordinateurs ou tout autre document, matériel ou programme qu'il aurait pu confier à BELHARRA dans les travaux que celui-ci doit exécuter ou lors de la reprise de l'exploitation après une intervention de BELHARRA.

Pour cela, le Client se prémunira contre ces risques, en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports, notamment avant toute intervention de BELHARRA et en prévoyant les procédures nécessaires pour la reprise de l'exploitation.

4.9 Redevances spécifiques à la maintenance

Pour tout défaut de paiement à l'échéance prévue, BELHARRA se réserve la possibilité de suspendre le service de maintenance, sans mise en demeure préalable, jusqu'au paiement complet des sommes dues.

En outre, nonobstant l'indépendance des contrats signés entre BELHARRA et le Client, BELHARRA pourra suspendre l'exécution de tout type de prestation due au Client jusqu'à Complet règlement des redevances de maintenance, cette suspension n'ayant aucune incidence sur le montant de la redevance annuelle.

4.10 Durée et résiliation spécifiques à la maintenance

Le contrat entre en vigueur dès sa signature par les parties.

Il est renouvelable tacitement par période d'un an, sauf dénonciation de l'une ou l'autre partie, par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 3 Mois avant l'échéance du renouvellement (31 décembre).

En cas de manquement par le Client à son obligation de régler les sommes dues en application du présent contrat, le contrat de maintenance sera résilié de plein droit à l'expiration d'une période de 30 jours suivant la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception qui serait restée infructueuse.

4.11 Annexe : mode opératoire

BELHARRA se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités d'intervention ci-dessous définies. Dans ce cas BELHARRA préviendra le Client des modifications au moins un mois avant leurs mises en application.

4.11.1 Enregistrement d'une demande de support

Les demandes sont enregistrées par le Client via un formulaire sur le site Internet du service de support de BELHARRA : <http://www.belharra.fr>

Seuls les correspondants désignés par le client et mentionnés lors de la signature du présent contrat sont habilités à s'identifier dans la demande.

Le code d'accès et le mot de passe au service Internet seront transmis au Client à la date d'activation du contrat de maintenance du PROGICIEL.

Les conditions d'intervention du service de maintenance sont définies au §4.3 des Conditions du présent contrat.

Les demandes transmises par tout autre moyen à BELHARRA ne sont pas prises en compte.

Toutes les demandes enregistrées sont consultables en ligne, quel que soit l'avancement de leur traitement.

4.11.2 Les informations indispensables à transmettre lors d'une demande

Lors de la demande, le Client doit indiquer un ensemble d'informations, en particulier :

- Nom et n° de téléphone de l'interlocuteur du Client
- Version du Progiciel
- Domaine fonctionnel concerné
- Gravité : Bloquante, Majeure, Mineure
- Description la plus complète possible de la demande.

Ces informations, assorties d'exemples précis, sont indispensables afin que BELHARRA puisse appréhender le plus rapidement possible la demande, son contexte, poser le meilleur diagnostic possible et communiquer en retour une information la plus adéquate possible.



Un numéro est attribué à la demande lors de son enregistrement. Il devient la référence dans la communication entre le Client et BELHARRA.

Le Client peut transmettre des informations complémentaires en faisant référence à ce numéro par E-mail ou par Tel.

4.11.3 Réponse à une demande

Suivant la nature de la demande, la réponse peut consister en l'envoi d'un E-mail, ou faire l'objet d'un contact téléphonique de la part de BELHARRA. L'envoi d'un l'E-mail ou la 1^{ère} prise de contact se fera dans le délai mentionné dans le § 3.3 des Conditions du présent contrat.

Les demandes enregistrées en dehors des horaires d'ouverture du service de maintenance seront validées à l'ouverture du service de maintenance.

4.11.4 Livraison d'une correction du Progiciel ou du LOGICIEL

La solution à un problème posé dans une demande peut consister en la fourniture d'une correction suite à la mise en évidence d'une anomalie. Dès que l'existence de l'anomalie est avérée, BELHARRA fait en sorte de planifier cette correction et d'avertir le Client de la date prévisionnelle de sa mise à disposition.

Cette information est communiquée au correspondant principal du Client.

Fin du CONTRAT DE MAINTENANCE