

CONTRAT DE SUPPORT DIRECT OLFEO

ENTRE LES SOUSSIGNES : La société OLFEO, société anonyme simplifiée au capital de 39.851.02 Euros, dont le siège social est situé 4 rue de Ventadour 75001 Paris, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le N°RCS PARIS B 450 136 346 ;

ET

LE LICENCIÉ Organisme utilisateur du logiciel Olfeo qui souscrit le contrat de support direct

IL A PRÉALABLEMENT ÉTÉ EXPOSÉ CE QUI SUIT : Le LICENCIÉ a acquis une licence d'utilisation du logiciel Olfeo. Afin d'assurer l'assistance téléphonique du logiciel, le LICENCIÉ a acquis un support technique direct auprès de l'éditeur Olfeo.

ARTICLE 1 - CHAMP D'APPLICATION

Le présent contrat support direct Olfeo, couvre l'assistance téléphonique à l'utilisation du logiciel Olfeo décrit dans les articles 2 et 3. Olfeo fournit l'assistance téléphonique décrite ci-dessous si le LICENCIÉ achète l'option support technique direct éditeur auprès de son revendeur.

L'assistance téléphonique ne comprend pas d'autres prestations que celles définies aux présentes.

ARTICLE 2 - ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE A L'UTILISATION DU LOGICIEL OLFEO

Olfeo met à la disposition du LICENCIÉ une assistance téléphonique, du lundi au vendredi, de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures (heure française) hors jours fériés français.

Support Technique Olfeo : 01.78.09.68.01 - support@olfeo.com

Cette assistance téléphonique est obtenue en composant un numéro d'appel fourni par Olfeo au LICENCIÉ. Elle ne sera accessible qu'en cas de difficultés techniques rencontrées par les utilisateurs pour l'utilisation du logiciel Olfeo dans la mesure seulement où les informations contenues dans la documentation dudit logiciel, ou sur le portail client (<http://client.olfeo.com>) ne permettraient pas de résoudre lesdites difficultés

L'assistance est fournie pour les logiciels Olfeo et n'inclut pas l'assistance sur les produits tiers avec lesquels Olfeo est susceptible de se connecter. Dans ce dernier cas, l'assistance est limitée au paramétrage d'Olfeo pour le bon fonctionnement avec les produits tiers.

L'assistance téléphonique sera effectuée auprès de ou des collaborateurs du LICENCIÉ qui auront été formés aux logiciels Olfeo.

Les appels téléphoniques seront pris en compte dans un délai maximum de 4 heures ouvrées. Un diagnostic téléphonique sera mené. Les équipes supports d'Olfeo fourniront au LICENCIÉ par voie téléphonique ou mail les réponses aux questions posées. Pour approfondir le diagnostic, Olfeo peut être amené à prendre la main à distance sur le logiciel en accord avec le LICENCIÉ.

ARTICLE 3 - MODALITÉS DE CORRECTION DES ANOMALIES

Olfeo choisira le moyen le plus approprié pour effectuer la correction des anomalies : assistance téléphonique, envoi d'un support magnétique, télémaintenance, transmission de programmes informatiques par Internet à installer par le LICENCIÉ et, quand Olfeo l'estime nécessaire et praticable, déplacement d'une personne missionnée par Olfeo dans les conditions prévues à l'article Prix.

Seules les anomalies reproductibles seront prises en considération si elles sont dûment documentées par le LICENCIÉ.

Les anomalies non bloquantes seront corrigées dans la mise à jour majeure qui suivra la demande du LICENCIÉ.

Concernant les anomalies bloquantes, Olfeo mettra en œuvre les moyens dont il dispose pour remédier au défaut constaté dans les délais les plus brefs et s'engage en tout état de cause à mener une action tangible et identifiable dans les huit (8) heures ouvrées suivant la demande du LICENCIÉ.

L'engagement de correction des anomalies est toutefois subordonné au respect des conditions suivantes :

- a) Utilisation du logiciel conformément aux instructions contenues dans la documentation y afférente;
- b) L'anomalie ne doit pas résulter, directement ou indirectement, du non-respect par le LICENCIÉ des obligations résultant du contrat de licence ou des présentes ou d'une négligence du LICENCIÉ;
- c) En cas d'apparition d'un défaut de conformité affectant de façon substantielle l'utilisation du logiciel, le CLIENT doit respecter la procédure suivante :
 - o Information immédiate d'Olfeo;
 - o Fourniture, à l'appui de sa demande, de toutes informations permettant d'identifier ou de corriger le ou les défauts. À cet égard, le LICENCIÉ s'engage à imprimer et à communiquer à Olfeo la fiche d'anomalie disponible dès qu'un message d'erreur apparaît sur l'écran;
 - o Assistance du LICENCIÉ par Olfeo, dans toute la mesure de ses moyens, pour la correction du ou des défauts et notamment libre accès à son système informatique.

ARTICLE 4 - DURÉE

La durée du contrat est fixée par le bon de livraison transmis au LICENCIÉ lors de sa commande. A l'échéance de cette période ce contrat sera renégocié avec votre revendeur.

En cas de résiliation du présent contrat quel qu'en soit le motif, les redevances versées par le LICENCIÉ pour la période au cours de laquelle intervient la résiliation automatique resteront acquises au REVENDEUR. Les redevances versées par le REVENDEUR à Olfeo pour cette même période resteront acquises.

La dénonciation, la résiliation ou plus généralement l'expiration du présent contrat n'entraînera pas automatiquement la résiliation du contrat de licence.

Si les factures correspondant à la prestation ne sont pas payées à l'échéance prévue ou que le revendeur n'a pas effectué le règlement à OLFEO, le service au LICENCIÉ est automatiquement interrompu jusqu'au paiement intégral.

ARTICLE 5 - PRIX

Le prix fixé pour l'exécution de ce contrat est fixé entre le LICENCIÉ et le REVENDEUR agréé d'OLFEO.

Le prix ne comprend pas les éventuels déplacements sur sites par des techniciens d'Olfeo. Ces déplacements, liés à des problèmes d'une exceptionnelle gravité, seront facturés séparément par Olfeo, après que le LICENCIÉ aura accepté le devis d'Olfeo.

ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ

Olfeo garantit qu'il consacrera ses meilleurs efforts à la bonne exécution des prestations et des obligations objet du présent contrat. La responsabilité d'Olfeo ne pourra toutefois pas être retenue en cas de force majeure. Si la responsabilité d'Olfeo est engagée au titre de tout produit ou service fourni ou visé aux termes des présentes, pour quelque cause et sur quelque fondement que ce soit, les dommages et intérêts dont le Olfeo sera redevable, pour tous préjudices confondus, seront en toute hypothèse limités aux sommes payées par le LICENCIÉ à son revendeur pour le service « support direct Olfeo ». Olfeo n'assume aucune responsabilité concernant notamment les préjudices financiers ou commerciaux, directs ou indirects, résultant du choix et de la mise en œuvre du logiciel et de ses mises à jour par le LICENCIÉ, comme par exemple le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation de planning, la perte de profit, de clientèle ou d'économie escomptée, etc. Les défauts ou erreurs résultant d'une mauvaise utilisation du logiciel par le LICENCIÉ ou par les personnes dont il répond, ainsi que les défauts ou erreurs résultant d'une modification non autorisée du logiciel ou de son environnement sont exclus de la présente garantie. La sauvegarde et la maintenance des données des applications du logiciel est à la charge du LICENCIÉ. Olfeo ne pourra être tenu responsable de la perte des données résultant de l'inobservation de cette clause.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le LICENCIÉ s'engage à fournir à Olfeo, sur sa demande :

- o La documentation initiale (avec ses mises à jour successives) remise par le constructeur des matériels sur lesquels fonctionne le logiciel;
- o La possibilité d'interroger un ou plusieurs membres compétents du personnel du LICENCIÉ qui ont subi la difficulté en cause;
- o Le libre accès au matériel à distance sur lequel l'incident s'est produit, ainsi que la libre disposition du temps machine et de la place mémoire nécessaires à la correction de l'incident.

Le LICENCIÉ s'engage, par ailleurs, à maintenir son personnel formé à Olfeo en souscrivant, si nécessaire, des formations auprès de son revendeur.

En cas de déplacement d'un technicien Olfeo chez le LICENCIÉ, le LICENCIÉ s'engage en outre à procurer à celui-ci toute fourniture et tout moyen utile à l'appréhension du problème rencontré, notamment des moyens de télécommunications sans limite de durée.

ARTICLE 8 - CESSION

Le présent contrat ayant, de convention expresse et déterminante un caractère intuitu personae, le LICENCIÉ ne peut ni céder ses droits et obligations à un tiers quelconque, sous quelque forme que ce soit, fût-ce pour une brève durée, ni en faire apport en société, à moins qu'Olfeo n'ait expressément et préalablement donné son accord écrit.

ARTICLE 9 - NON-SOLLICITATION

Le LICENCIÉ s'engage à ne pas solliciter ni à faire travailler directement ou indirectement, tout membre du personnel d'Olfeo, même si la sollicitation initiale est formulée par cette personne. Cette interdiction est valable pour les trois (3) années qui suivent la signature des présentes. Si le LICENCIÉ ne respecte pas cet engagement de non-sollicitation, il s'engage à dédommager Olfeo en lui versant immédiatement une indemnité égale à douze (12) fois le dernier salaire mensuel brut de la personne concernée.

ARTICLE 10 - CONFIDENTIALITÉ

Olfeo s'engage pendant la durée du présent contrat et pendant un an à compter de son expiration :

- o À considérer comme confidentielles et à traiter comme telles, toutes les informations communiquées par le LICENCIÉ, dans le cadre du présent contrat dont le LICENCIÉ lui a précisé la nature confidentielle ainsi que toutes les données, études et informations résultant de son exécution;
- o À ne pas communiquer à des tiers tout ou partie desdites données ou informations qu'elles aient été matérialisées ou non.

ARTICLE 11 - VALIDITÉ

Au cas où l'une quelconque des clauses du présent contrat serait déclarée nulle ou inapplicable par quelque juridiction que ce soit et ce, par une décision définitive, cette clause sera supprimée sans qu'il en résulte la nullité de l'ensemble du contrat dont toutes les clauses demeureront pleinement en vigueur.

Toutefois, dans le cas où la nullité ou l'inapplicabilité d'une clause du présent contrat affecterait gravement l'équilibre juridique et/ou économique de ce dernier, Olfeo et les parties conviennent de se rencontrer afin de substituer à ladite clause, une clause valide qui lui soit aussi proche que possible tant sur le plan juridique qu'économique.

Si à un quelconque moment, il apparaît que l'une quelconque des clauses et/ou conditions stipulées au présent contrat va à l'encontre des dispositions d'un traité, d'une loi, une réglementation, nationale ou internationale, Olfeo et les parties s'engagent à ne pas résilier le présent contrat et à y apporter, dans le respect de son économie, toutes les modifications nécessaires pour le mettre en harmonie avec ses dispositions sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée à ce titre de part ni d'autre.

ARTICLE 12 - INTERPRÉTATION

Toutes les clauses et conditions du présent contrat y compris ses annexes sont de rigueur. Chacune d'elles est une condition déterminante du présent contrat sans laquelle les Parties n'auraient pas contracté, sous réserve des stipulations relatives à la validité de l'article 15 ci-dessous.

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes. Les mots et expressions en lettres majuscules renvoient à leur définition contractuelle.

Le présent contrat, en ce compris l'exposé préalable, traduit l'ensemble des engagements pris par les Parties dans le cadre de son objet. Il annule et remplace tous accords écrits et verbaux, remis ou échangés entre les Parties, antérieurement à sa signature.

Toute modification de l'une quelconque des clauses ou conditions devra être constatée par écrit signé par les personnes dûment habilitées par chaque Partie, et constituant un avenant aux présentes.

ARTICLE 13 - RENONCIATION

Toute renonciation, quelle qu'en soit la durée, à invoquer l'existence ou la violation totale ou partielle d'une quelconque des clauses du présent contrat ne peut constituer une modification, une suppression de ladite clause ou, une renonciation à invoquer les violations antérieures, concomitantes ou postérieures de la même clause ou d'autres clauses. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit signé par la personne dûment habilitée à cet effet.

ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE - JURIDICTION

Le présent contrat est soumis au droit français.

Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat qui ne pourrait être réglée par voie amiable, sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

ARTICLE 15 - ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution du présent contrat, les Parties font élection de domicile en leur siège social respectif. Tout changement de domicile par l'une des Parties ne sera opposable à l'autre qu'à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la notification qui en aura été faite par lettre recommandée avec accusé de réception.