

## **Conditions Générales de maintenance ACTIVE CIRCLE**

### Article 1 : PREAMBULE

– Le présent document définit les conditions de maintenance du Produit ACTIVE CIRCLE.

### Article 2 : DEFINITIONS

2.1 – Les définitions suivantes s'appliquent aux termes utilisés dans le présent Contrat :

- « *Contrat* » : désigne les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières, et plus généralement tous les avenants et annexes aux présentes.
- « *Documentation* » : désigne le manuel d'utilisation sur papier et/ou support électronique, remis au CLIENT avec le Produit.
- « *Logiciel* » : désigne les programmes exécutables documentés conçus pour être fournis à plusieurs clients en vue d'une même application ou d'une même fonction.
- « *Produit* » : désigne le Logiciel, sa documentation et tout document explicatif associé fourni sous forme de CD-ROM ou de tout autre support y compris notamment toutes les mises à niveau, versions modifiées, mises à jour, ajout et copies du Logiciel, s'il y a lieu, pour lesquelles ACTIVE CIRCLE concède une licence au CLIENT (ci-après dénommées collectivement les « mises à jour »)
- « *Utilisation* » : désigne le traitement de tout ou partie des programmes, en vue du déroulement ou de l'exécution des instructions qu'ils contiennent, conformément aux fonctionnalités qui en constituent le cadre de référence. L'utilisation désigne notamment l'accès au Logiciel, son installation, son téléchargement, sa copie.

### Article 3 : ENTREE EN VIGUEUR

3.1 – Les prestations de maintenance assurées en vertu de ce Contrat prendront effet à la date de livraison du Produit chez le CLIENT.

### Article 4 : CONFIDENTIALITE

4.1 – Le CLIENT s'engage à assurer en toutes circonstances la confidentialité du Produit comme du savoir-faire d'ACTIVE CIRCLE, mis notamment en œuvre dans le cadre des prestations de maintenance et d'empêcher toute divulgation ou communication totale ou partielle à des tiers des informations confidentielles dont le CLIENT aura eu connaissance.

4.2 – Sauf autorisation contraire d'ACTIVE CIRCLE, le CLIENT s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que son personnel respecte cette obligation.

### Article 5 : DUREE DE LA MAINTENANCE – REVISION DE PRIX

5.1 – Les prestations de maintenance assurées par ACTIVE CIRCLE au bénéfice du CLIENT prendront effet à la date de livraison du Produit ACTIVE CIRCLE chez le CLIENT et resteront en vigueur pour la durée définie sur la proposition commerciale. Cette durée est ferme et irrévocable.

5.2 – A l'expiration de cette durée initiale précisée sur la proposition commerciale, les prestations de maintenance d'ACTIVE CIRCLE, se renouvelleront par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre

recommandée avec accusé de réception adressée au moins trois (3) mois avant la date d'expiration de chaque période de renouvellement.

5.3 – A l'issue de la durée définie sur la proposition commerciale, après la date de prise d'effet du contrat de maintenance, la redevance définie dans les Conditions Particulières fera l'objet d'une révision suivant la formule :  $R_t = (R_{t-1}) * S_t / (S_t - 1)$  dans laquelle :

( $R_{t-1}$ ) représente la redevance de base ou la redevance de la dernière révision.

$R_t$  représente la nouvelle redevance révisée.

( $S_t - 1$ ) représente le dernier indice SYNTEC publié à la date de la conclusion du présent contrat pour la première redevance et à la date de la précédente révision pour les redevances suivantes.

$S_t$  représente le dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision.

La valeur et la date de l'indice d'origine sont spécifiées dans le bon de commande. En cas de disparition et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de commerce de Versailles pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision. Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

## Article 6 : PRINCIPES DE LA MAINTENANCE

6.1 – Le CLIENT bénéficie d'une période de disponibilité du service de maintenance aux horaires suivants (heures de paris) : 9h00-18H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés

ACTIVE CIRCLE s'engage à contacter le CLIENT dans un délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'un courrier électronique du CLIENT par ACTIVE CIRCLE;

6.2 – La prestation de maintenance comprend :

L'assistance par courrier électronique :

Eu égard aux informations fournies par le CLIENT, ACTIVE CIRCLE s'efforcera de résoudre les difficultés en fournissant les informations utiles et les procédures à suivre. Dans l'attente d'une solution définitive, ACTIVE CIRCLE pourra préconiser une solution provisoire ;

Il appartient au CLIENT de se reporter au manuel d'utilisation du Produit avant chaque contact au support technique et de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes des difficultés rencontrées ;

Le CLIENT devra, le cas échéant, adresser à ACTIVE CIRCLE les éléments demandés par ce dernier.

La maintenance corrective :

La prestation de maintenance corrective consiste dans la correction de tout bogue bloquant et reproductible qui apparaît dans l'utilisation du Produit ;

Tout bogue bloquant et reproductible doit être identifié par le CLIENT et signalé à ACTIVE CIRCLE, par écrit, avec une précision suffisante pour permettre l'intervention ;

Les notifications incomplètes ou non fondées libéreront ACTIVE CIRCLE de ses obligations ;

La maintenance corrective ne peut avoir lieu que sur la dernière version du Produit, livrée et installée conformément aux dispositions de ce Contrat, relatives à la licence du Produit ;

La correction s'effectuera par l'envoi ou le téléchargement de mises à jour. Dans l'attente d'une solution définitive, ACTIVE CIRCLE pourra préconiser une solution provisoire ;

Il appartient au CLIENT de se reporter au manuel d'utilisation du Produit avant chaque contact et de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes des difficultés rencontrées ;

Le CLIENT devra, le cas échéant, adresser à ACTIVE CIRCLE les éléments demandés par ce dernier.

La maintenance évolutive :

De nouvelles versions du Produit pourront être proposées par ACTIVE CIRCLE au CLIENT au fur et à mesure de leur disponibilité ;

La maintenance couvre l'envoi ou le téléchargement de nouvelles versions ;  
ACTIVE CIRCLE n'a aucune obligation de mettre sur le marché des nouvelles versions du Produit.

#### Article 7 : OBLIGATIONS D'ACTIVE CIRCLE

7.1 – ACTIVE CIRCLE met à la disposition du CLIENT un service de maintenance et de support de la solution ACTIVE CIRCLE et exécute, avec toute la diligence possible, les mises au point, maintenance du Logiciel, nécessaires à son bon fonctionnement, son obligation au profit du CLIENT étant une obligation de moyens.

7.2 – La Maintenance ACTIVE CIRCLE ne couvre que :

- l'accès au service Maintenance ACTIVE CIRCLE ainsi que toutes les mises à jour du Produit ACTIVE CIRCLE en place chez le CLIENT.
- les interventions consécutives à l'utilisation normale de la solution ACTIVE CIRCLE.

7.3 – Les modifications et mises à niveau techniques ainsi que la maintenance préventive que le Support ACTIVE CIRCLE considérera comme appropriées seront mises en place ou effectuées par celui-ci sur la solution ACTIVE CIRCLE du CLIENT. Le CLIENT peut, en avisant le Support ACTIVE CIRCLE au préalable et moyennant un accord écrit de celui-ci, choisir de ne faire effectuer sur la solution ACTIVE CIRCLE que les modifications et mises à niveau techniques considérées comme obligatoires par le Support ACTIVE CIRCLE.

#### Article 8 : EXCLUSIONS DU SERVICE DE MAINTENANCE

8.1 – ACTIVE CIRCLE n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants :

- refus de la part du CLIENT d'accepter une mise à jour proposée par ACTIVE CIRCLE, si elle ne modifie pas les fonctionnalités mais évite la génération d'incidents qu'ACTIVE CIRCLE a repéré ;
- utilisation du Produit de manière non-conforme à la Documentation ;
- modification non autorisée du Produit et intervention non autorisée sur le Produit par le CLIENT ou par un tiers ;
- changement de tout ou partie du matériel compatible ou non compatible avec le Produit et ses modules, objet du présent et non agréé au préalable par ACTIVE CIRCLE ;
- non paiement de la redevance de maintenance.

8.2 – Les prestations dues au titre du présent Contrat ne comprennent notamment pas les prestations suivantes, qui pourront faire l'objet d'une redevance supplémentaire, sans pour autant que le Support ACTIVE CIRCLE ait l'obligation de les effectuer :

- Les modifications des Produits ACTIVE CIRCLE, et notamment de la configuration de ceux-ci, demandées par le CLIENT ;
- Les opérations de maintenance demandées par le CLIENT en dehors des heures de disponibilité mentionnées au présent contrat, selon l'option choisie ;
- L'assistance dans le choix et l'utilisation de logiciels complémentaires.

#### Article 9 : OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1 – Afin de permettre la réalisation des opérations de Maintenance dans les meilleures conditions, le CLIENT s'engage à laisser au Support ACTIVE CIRCLE le libre accès à la solution ACTIVE CIRCLE installée pendant la période de disponibilité mentionnée au présent article, ou de l'éventuelle période de disponibilité stipulée aux Conditions Particulières ou Annexes. Notamment, le CLIENT s'engage à faire ses meilleurs efforts pour mettre à disposition d'ACTIVE CIRCLE les moyens d'intervention à distance, par internet, sur l'installation du CLIENT.

9.2 – Le CLIENT devra faciliter la tâche du Support ACTIVE CIRCLE et lui fournir tous éléments, informations et fournitures utiles aux interventions du Support ACTIVE CIRCLE. De manière

générale, le CLIENT devra mettre en œuvre les recommandations du service de Support ACTIVE CIRCLE et collaborer aux opérations de diagnostic, en particulier par le biais de la télémaintenance, notamment en faisant bénéficier le Support ACTIVE CIRCLE des informations recueillies par ses techniciens et de leur analyse sur les conditions des dysfonctionnements rencontrés.

9.3 – Dans le cadre de son obligation de collaboration, le CLIENT s'engage à désigner un interlocuteur (Nom, téléphone, adresse email), possédant un niveau de qualification suffisant pour dialoguer avec ACTIVE CIRCLE.

En cas d'absence de cet interlocuteur désigné, le CLIENT s'engage à désigner un interlocuteur secondaire présent, possédant un niveau de qualification suffisant pour dialoguer avec ACTIVE CIRCLE, afin de permettre à ACTIVE CIRCLE de faire effectuer sur la solution ACTIVE CIRCLE les modifications et mises à niveau techniques considérées comme obligatoires par le Support ACTIVE CIRCLE.

9.4 – Le CLIENT s'interdit de faire maintenir la solution ACTIVE CIRCLE par toute personne autre que le Support ACTIVE CIRCLE sauf autorisation écrite préalable de celui-ci.

9.5 – Le CLIENT s'engage à ne pas communiquer la Documentation remise par le Support ACTIVE CIRCLE, que les Parties s'accordent à qualifier de confidentielle, à un tiers, et à faire respecter cette obligation de confidentialité par ses salariés.

#### Article 10 : REDEVANCES ET CONDITIONS DE PAIEMENT

10.1 – En contrepartie de la maintenance des Produits ACTIVE CIRCLE, le CLIENT paiera les redevances dont les montants et la périodicité sont fixés par la proposition commerciale. Il est convenu que les redevances de maintenance sont payable terme à échoir.

10.2 – Les redevances de maintenance n'incluent pas les frais de déplacement et de séjour éventuels nécessaires effectués par les techniciens du Service Support ACTIVE CIRCLE.

10.3 – Toutes taxes ou tous impôts existants ou venant à exister et notamment la TVA, dus au titre du présent Contrat sont à la charge exclusive du CLIENT et payables dans les mêmes termes que la redevance de maintenance elle-même, à moins que la Loi n'en dispose autrement.

10.4 – La première redevance de maintenance est exigible à la date de livraison du Produit ACTIVE CIRCLE au CLIENT.

10.5 – En cas de retard de paiement des sommes dues par le CLIENT ou de paiement partiel des dites sommes, les sommes dues et impayées à leur date d'exigibilité porteront intérêts de plein droit à un taux égal à trois fois celui de l'intérêt légal, calculé sur la période courant de la date d'exigibilité à la date de paiement effectif. Une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement sera également due par le CLIENT, conformément à l'article D441-5 du Code de Commerce.

#### Article 11 : GARANTIE

11.1 – ACTIVE CIRCLE garantit la conformité du Produit à ses spécifications décrites dans sa Documentation associée.

11.2 – ACTIVE CIRCLE ne garantit pas l'adéquation du Produit aux besoins du CLIENT, celui-ci ayant choisi le Produit en fonction des besoins qu'il a dû lui-même définir, à partir de la Documentation, le cas échéant avec les conseils d'une société tierce, ou d'un Conseil qu'il a choisi.

11.3 – En cas de mauvaise utilisation, à savoir : • erreur d'utilisation compte tenu de la Documentation des instructions en ligne ou des consignes d'utilisation communiquées par ACTIVE CIRCLE • non respect des obligations mises à la charge du CLIENT par la licence • modification non

autorisée du Produit par le CLIENT ou un tiers ; les interventions qui pourraient être effectuées par ACTIVE CIRCLE à la demande du CLIENT sont payantes, au tarif en vigueur au jour de la demande.

11.4 – En raison de l'état de l'art, ACTIVE CIRCLE ne garantit pas le fonctionnement du Produit sans anomalie. En cas de survenance d'une anomalie, le CLIENT devra notifier par écrit à ACTIVE CIRCLE les manifestations de l'anomalie rencontrée et aura, seulement et exclusivement, la possibilité de recevoir une mise à jour de la part d'ACTIVE CIRCLE.

#### Article 12 : FORCE MAJEURE

12.1 – ACTIVE CIRCLE ne sera pas responsable des dommages, et n'assumera aucune responsabilité de quelque sorte que ce soit, pour tout retard ou manquement de sa part causé totalement ou en partie par des cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence.

#### Article 13 : LIMITATION DE RESPONSABILITE

13.1 – La responsabilité d'ACTIVE CIRCLE ne pourra être engagée que pour manquement contractuel dûment établi par le CLIENT. Sauf exception légale ou jurisprudentielle, la responsabilité d'ACTIVE CIRCLE sera limitée au montant du produit ACTIVE CIRCLE en cause réglé par le CLIENT au titre de l'année en cours.

13.2 – ACTIVE CIRCLE ne répondra d'aucun préjudice subie par le CLIENT ou tout tiers, du fait du présent contrat, si ce préjudice ne résulte pas directement de l'inexécution fautive de l'obligation essentielle instituée par le présent contrat.

Quant à la présente clause de limitation de responsabilité, le lien direct entre la faute à l'origine d'un éventuel préjudice et l'obligation essentielle du présent contrat s'appréciera par rapport à la fonction technique principale du produit fourni en objet.

ACTIVE CIRCLE n'est donc en aucun cas responsable envers le CLIENT ou tout tiers de tout dommage indirect, même si ACTIVE CIRCLE a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages. Le CLIENT et ACTIVE CIRCLE conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (par exemple perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, d'information...) constitue un dommage indirect et, par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.

#### Article 14 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

14.1 – Il est interdit au CLIENT de retirer ou d'altérer toutes les mentions de copyright ou de propriété pouvant figurer sur l'emballage et son contenu ou dans les programmes du Produit.

14.2 – Le CLIENT doit informer l'ensemble des personnes travaillant pour son compte des conditions d'exercice du droit d'utilisation prévues dans la présente licence. Le CLIENT devra prendre, à l'égard de toute personne travaillant pour son compte, toutes les mesures pour que soient respectées les conditions d'exercice du droit d'utilisation prévues dans la licence. Le CLIENT devra immédiatement informer ACTIVE CIRCLE par écrit de tout manquement dont il aura connaissance.

14.3 – Le CLIENT accepte qu'ACTIVE CIRCLE puisse effectuer une opération de contrôle permettant de vérifier l'utilisation du Produit conformément aux dispositions du présent contrat, dans le respect de l'organisation du travail au sein de ses locaux, sous réserve d'un préavis écrit adressé au CLIENT, au minimum trois (3) jours ouvrés avant la date prévue ou de contrôle.

14.4 – Le CLIENT s'engage à répondre, dans les trente (30) jours, à une fiche transmise annuellement par ACTIVE CIRCLE au CLIENT, permettant de connaître le périmètre de la configuration en place chez le CLIENT.

#### Article 15 : MARQUE

15.1 – La société ACTIVE CIRCLE reste seule titulaire des droits sur les marques, noms, logos, sigles, couleurs, graphismes ou autres signes.

15.2 – Le Logiciel et toute copie autorisée effectuée par le CLIENT ou ACTIVE CIRCLE demeurent la propriété intellectuelle d'ACTIVE CIRCLE. La structure, l'organisation et le code du Logiciel constituent des secrets commerciaux et des informations confidentielles d'ACTIVE CIRCLE. En aucun cas le présent contrat ne concède au CLIENT de droit de propriété intellectuelle sur le Logiciel.

15.3 – D'une manière générale, ACTIVE CIRCLE se réserve tous les droits qui ne sont pas expressément concédés dans ce Contrat.

15.4 – Le CLIENT s'engage à respecter l'intégralité des droits d'ACTIVE CIRCLE et s'interdit d'y porter atteinte, de manière directe ou indirecte, de quelque façon que se soit.

#### Article 16 : NON CESSION

16.1 – Le présent Contrat est conclu intuitu personae. En conséquence, le CLIENT ne pourra céder ou transférer, en tout ou partie, le présent Contrat à titre onéreux ou gratuit, à quelque tiers que ce soit.

#### Article 17 : RESILIATION

17.1 – ACTIVE CIRCLE aura la faculté de résilier le présent Contrat de plein droit sans formalité judiciaire trente (30) jours après une mise en demeure notifiée au CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception et demeurée sans effet en cas de tout manquement du CLIENT dans l'accomplissement de l'une de ses obligations au titre du présent Contrat.

17.2 – ACTIVE CIRCLE aura la faculté de résilier le Contrat immédiatement et de plein droit sans formalité judiciaire par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans les cas suivants : • si le CLIENT cède, ou cherche à céder, les droits et obligations de ce contrat • en cas de liquidation de biens, procédure ou jugement de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, (sous réserves de dispositions contraires d'ordre public), dissolution, cessation d'activité, cession ou vente de fonds de commerce du CLIENT • en cas de modification par le CLIENT des Produits ACTIVE CIRCLE.

17.3 – En cas de résiliation, le CLIENT devra, à ses frais, détruire ou effacer tous les exemplaires et toutes les copies du Produit et de sa Documentation. Le CLIENT devra envoyer à ACTIVE CIRCLE, dans les huit (8) jours de la résiliation, une attestation sur l'honneur certifiant qu'il ne détient plus aucun élément relatif au Produit et à sa Documentation, à l'exception d'une copie de sauvegarde détenue à titre d'archives et qui ne pourra être utilisée que pour répondre à d'éventuelles demandes de la part de toute autorité légale ou personne agissant dans le cadre d'une mission légalement obligatoire.

#### Article 18 : NULLITE

18.1 – Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

#### Article 19 : NON RENONCIATION

19.1 – 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.

#### Article 20 : NOTIFICATION

20.1 – Toutes notifications effectuées par une Partie en application du Contrat seront faites par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie. Les notifications seront réputées reçues dès la date de première présentation de cette lettre, attestée par l'avis de réception de la poste.

#### Article 21 : MODIFICATION DU PRESENT CONTRAT

21.1 – Toute modification au Contrat devra être effectuée sous forme écrite et approuvée par les deux Parties, sauf stipulation contraire prévue au Contrat.

#### Article 22 : INTEGRALITE

22.1 – Le présent Contrat exprime l'intégralité des obligations des parties au titre de la maintenance des produits ACTIVE CIRCLE.

#### Article 23 : LOI APPLICABLE - JURIDICTION

23.1 – De convention expresse entre les parties, le droit français s'applique à la formation et aux effets du présent contrat ainsi qu'à tout droit ou toute action accessoires à ce contrat. Le présent contrat, initialement rédigé en langue française, peut faire l'objet de traduction en diverses langues, notamment en anglais, mais il ne fait foi, notamment en cas de litige que dans sa version originale de texte français.

Tous litiges auxquels le présent Contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, ou toutes autres conséquences et leurs suites ressortissent de la compétence exclusive de juridictions du ressort de la Cour d'Appel de Paris matériellement compétentes.