

CONTRAT DE MAINTENANCE DU LOGICIEL

« ROUBLAC »

ENTRE LES SOUSSIGNES

Le Centre Hospitalier de Roubaix

Dont le Siège social est à Roubaix

37 rue de Barbieux

prise en la personne de son représentant légal Monsieur

Ci après dénommé « LE PRESTATAIRE »

D'UNE PART,

ET :

La Société

.....
.....

Ci après dénommée « LE CLIENT »

D'AUTRE PART,

IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT

PREAMBULE :

Le Centre Hospitalier de Roubaix est le concepteur du logiciel « ROUBLAC » et le présent contrat de maintenance s'inscrit dans la continuité de cette conception et du contrat de licence d'utilisation qui a été signé par la Société

Le programme logiciel « ROUBLAC », le « logiciel maintenu » est soumis aux termes et conditions du Centre Hospitalier de Roubaix.

Les présentes conditions générales de maintenance prévaudront sur les stipulations de toutes licences qui seront fournies avec toutes copies de logiciels qui seront ultérieurement remises à la Société, sauf si les stipulations d'une telle licence précisait spécifiquement qu'elles prévalent par rapport aux présentes conditions générales de maintenance.

Le présent contrat constitue la preuve du droit de la Société d'utiliser les futures nouvelles versions du logiciel maintenu.

Les présentes conditions générales de maintenance modifient le contrat de licence de logiciel qui s'applique entre le licencié et le Centre Hospitalier de Roubaix et/ou ses sociétés affiliées pour le produit « ROUBLAC » (logiciel maintenu).

En cas de contradiction entre certaines stipulations du contrat et les présentes conditions générales de maintenance, les stipulations de ces dernières prévaudront en ce qui concerne le logiciel maintenu.

Toutes les autres stipulations du contrat en vigueur et autres conditions particulières continueront à s'appliquer au logiciel maintenu.

*
* * *

ARTICLE 1^{er} - OBJET :

Le présent contrat a pour objet la prise en charge de l'entretien et de maintenance du logiciel ROUBLAC.

Le prestataire connaît parfaitement le logiciel à l'exception de l'environnement informatique dont le descriptif figurera en annexe du présent contrat et en sera partie intégrante.

Par suivi et maintenance, les parties entendent que le prestataire réalisera les prestations suivantes :

- déblocage du logiciel
- assistance téléphonique
- mise à disposition des nouvelles versions, mises à niveau et mise à jour
- le cas échéant, chargement et/ou mise à jour des fichiers suivant les besoins du client.

Ne sont pas comprises dans la maintenance définie ci dessus, les dépenses diverses et matérielles nécessaires pour la réparation des dommages subis par le client, si ces dommages résultent notamment d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation abusive du logiciel ou d'une négligence du client, d'une installation électrique défectueuse, de la foudre, du non respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention sur le logiciel effectuée par un tiers non agréé, expressément par le prestataire ainsi que tout dommage résultant de l'emploi de fourniture et matériel non agréé, de la force majeure ou du fait du tiers.

Les prestations d'entretien et de maintenance assumées par le prestataire seront exécutées dans les meilleures conditions.

La responsabilité du prestataire est limitée aux obligations contractuelles définies au terme du présent contrat.

Les termes « mises à niveau » désignent une nouvelle version du logiciel maintenu qui contient des fonctionnalités additionnelles.

Les termes « mises à jour » désignent une nouvelle version du logiciel maintenu qui contient les corrections de bogues ou des améliorations mineures.

Le prestataire s'engage à assurer la bonne utilisation du logiciel maintenu par le licencié notamment par la mise à disposition, dans un délai compatible avec les besoins opérationnels du licencié des correctifs liés aux mises à jour ou aux mises à jour.

Le prestataire est tenu de mettre en relation le licencié avec la société éditant la base de données.

Le prestataire n'est pas tenu de fournir au licencié des services d'assistance technique, autres que ceux stipulés précédemment, pour l'utilisation par le licencié du logiciel maintenu en application des présentes conditions générales de maintenance. Le licencié peut commander

des services d'assistance supplémentaire rendus par le prestataire pendant la durée des présentes conditions générales de maintenance

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Note : il est impératif de rappeler que le bénéficiaire doit assurer au prestataire toutes facilités pour l'exécution de sa prestation en particulier en ce qui concerne l'accès aux locaux et la mise à disposition d'un certain nombre de moyens, voire rapporter son concours au prestataire dans l'exécution de sa prestation.

Le client doit assurer au prestataire toute facilité pour l'exécution de sa prestation.

Le client devra laisser libre accès au logiciel maintenu, étant précisé que l'intervention sur le logiciel par le prestataire ne pourra être effectuée qu'à l'adresse de l'installation, à l'exclusion de toutes autres sites :

Il est expressément convenu entre les parties que dans le cas où le client serait dans l'obligation de changer de lieu d'installation de ses logiciels dans un périmètre dépassant celui des interventions prévues au contrat, il devrait en avertir le prestataire au préalable pour mise au point d'un nouvel avenant au contrat.

De manière générale, le client devra apporter tout son concours au prestataire dans l'exécution de sa prestation et s'engage à collaborer afin de permettre au mieux la réalisation des prestations dues.

Le client s'oblige à fournir au prestataire les coordonnées d'un interlocuteur technique désigné, contactable téléphoniquement par fax et par e mail détaillé en annexe du présent contrat.

ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations peuvent varier et être de deux natures :

- celles fournies au titre de la redevance forfaitaire, développées dans le cadre du présent contrat
- celles fournies en option et rémunérées au cas par cas et selon un tarif sur devis accepté par les deux parties.

ARTICLE 4 – PRESTATIONS REMUNEREES FORFAITAIEMENT :

4.1.- Assistance à l'utilisateur :

Cette assistance consiste à fournir, par téléphone, à l'utilisateur, les explications dont il a besoin, pour utiliser les fonctionnalités du logiciel.

Ce service est accessible au client sur appel de sa part dans les conditions décrites « procédures d'intervention ».

Le client devra mettre en œuvre les recommandations du service d'assistance ainsi formulées.

Le nombre d'heures gérées par le prestataire est plafonné à quinze heures par mois d'utilisation du logiciel par le client.

En cas de dépassement de ce plafond d'heures, la prestation d'assistance à l'utilisateur fera l'objet d'une facturation au cas par cas sur la base d'un tarif négocié avec le client en fonction de la nature du problème constaté.

4.2.- Maintenance corrective :

Dans le cadre de cette intervention, le prestataire assurera une maintenance corrective, c'est à dire une correction des instructions propres au logiciel qui sont à l'origine de l'anomalie de fonctionnement.

Il pourra recourir à une solution de contournement.

Seule sera prise en compte l'anomalie de fonctionnement reproductible dument reportée et documentée par le client dans le cahier de maintenance.

Sur appel téléphonique du client et des conditions décrites à l'article « procédure d'intervention », le prestataire fournira au client les informations nécessaires pour tenter de résoudre l'anomalie de fonctionnement par tous les moyens qui sont à sa disposition tels que télémaintenance, téléphone, télécopie etc...

Si nécessaire, le prestataire pourra être amené à intervenir sur le site du client dans les conditions prévues à l'article « procédure d'intervention ».

4.3.- Mises à jour :

Le prestataire pourra également fournir des mises à jour du logiciel.

Outre la définition précédemment indiquée, il faut entendre par mises à jour les compilations des corrections d'anomalies éventuelles, voire des améliorations apportées au logiciel concernant sa simplicité d'utilisation ou sa rapidité d'exécution.

Elles comprennent , le cas échéant , la mise à jour de la documentation.

Les mises à jour du logiciel définies ci dessus seront fournies au client par le prestataire sur tout support et par tout moyen , selon une périodicité dont ce dernier reste seul juge.

*
* * *

ARTICLE 5 – PRESTATIONS OPTIONNELLES

5.1.- Première option : maintenance évolutive :

La maintenance évolutive consiste à modifier le logiciel et la documentation associée pour réponse à des demandes spécifiques du client dans le but notamment de respecter des prescriptions légales ou réglementaires ou d'ajouter des fonctionnalités nouvelles permettant de faire face à des évolutions de l'environnement du logiciel.

Le prestataire émettra dans ce cas une proposition précisant les modalités, le coût et les délais de réalisation de ces évolutions.

5.2.- Deuxième option : maintenance préventive :

Le prestataire peut fournir à titre onéreux des journées d'analyse sur site afin d'étudier les problématiques d'une éventuelle montée en charge du logiciel et proposer différents plans (plans de migration pour optimiser le produit par exemple).

Le prestataire peut également fournir à titre onéreux des séances de formation complémentaires sur site ou au Centre Hospitalier de Roubaix.

ARTICLE 6 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Toutes autres prestations non expressément prévues dans le contrat de maintenance initial feront l'objet d'un devis proposé à l'acceptation du client, selon un tarif en vigueur figurant en annexe.

ARTICLE 7 - PRIX

Le client devra annuellement, à l'échéance du mois de janvier régler au prestataire une redevance forfaitaire définie en annexe.

Ce prix est entendu hors taxes et s'entend pour une durée d'utilisation du logiciel inférieure à quatre heures par mois ainsi qu'une durée du service de maintenance, n'excédant pas quinze heures par mois .

Le montant de la redevance est révisable au moyen de la formule indiquée ci-dessus :

$$P2 = P1 (0.10 + 0.72 S + 0.18 \text{ PsdC}) / (So \times \text{ Psd Co})$$

Dans laquelle :

P2 représente la prime révisée hors TVA ;

P1 représente la prime initiale hors TVA prévue au contrat ou résultant de la révision précédente ;

Psd Co représente le dernier indice des produits et services divers pour le matériel électrique et radio électrique (Psd C) publié au B.O.S.P. lors de la signature du présent contrat ;

So représente le dernier indice des salaires des industries mécaniques et électriques et des produits réfractaires (S) publié au B.O.S.P. lors de la signature du présent contrat ;

S et Psd C représentent les dernières valeurs connues de ces mêmes indices au premier mois du semestre de révision.

La date d'origine utilisée dans la formule de révision ci-dessus est la date du tarif de référence, mentionnée dans ce contrat.

La redevance mentionnée en annexe tient compte d'une maintenance assurée les jours ouvrables du lundi au vendredi pendant l'horaire normal de travail au sein de la société prestataire, pour le lieu d'installation du logiciel.

En dehors de cet horaire et/en dehors de cette localisation, les frais supplémentaires sont facturés au client au tarif en vigueur.

Un régime particulier de redevances sera applicable en cas d'une demande particulière du client.

En outre, les interventions nécessitées pour un usage non conforme aux prestations d'utilisation du logiciel ou par une défectuosité non imputable à la société donneront lieu à une facturation distincte selon le tarif en vigueur.

Toute maintenance relative à un développement spécifique connexe à l'utilisation du logiciel fera l'objet d'un avenant.

La licence en vigueur au profit du client, ainsi que toutes les garanties, conditions, exclusions et limitations de responsabilités aux termes du contrat, s'appliqueront aux mises à jour et aux mises à niveau disponibles sur le marché pendant une période comprise entre la date de la licence et la date d'expiration indiquée en annexe du présent certificat de maintenance.

Le Centre Hospitalier de Roubaix mettra à la disposition du licencié les mises à jour disponibles qui seront disponibles pendant cette période.

Le licencié ne pourra utiliser les mises à jour et les mises à niveau que pour remplacer la version précédente du logiciel maintenu concerné.

Le licencié devra utiliser un nombre de copies du logiciel maintenu au plus égal à celui prévu dans le contrat et pour lequel il aura payé les redevances correspondantes en vertu du contrat et des présentes conditions générales de maintenance.

Sauf stipulations contraires expressément indiquées dans les conditions particulières éventuelles alors jointes en annexe du présent contrat, l'utilisateur du serveur sur lequel les correctifs seront installés pourra faire une copie additionnelle desdites mises à jour ou mises à niveau.

Sauf stipulations contraires expressément indiquées dans les conditions particulières et éventuelles alors jointes en annexe le licencié peut conserver ou installer les correctifs sur un dispositif de stockage.

Le coût de la maintenance des licences du produit « ROUBLAC » est révisé chaque année en fonction des variations de l'indice PsdC.

ARTICLE 8 – DUREE ET RESILIATION

Le contrat de maintenance est prévu pour une durée de douze mois à compter de la livraison du produit.

Il est reconduit par expresse reconduction par période de douze mois.

Le titulaire peut régler mensuellement ou trimestriellement à terme échu.

Dans le cas où le licencié ne souhaiterait plus bénéficier du contrat de maintenance , il devra en avvertir le Centre Hospitalier de Roubaix, trois mois avant la date d'expiration de la période en cours par courrier remis en mains propres ou en recommandé.

En cas d'annulation dans les trois mois qui précèdent la date d'expiration du contrat de maintenance en cours , le contrat reconduit sera effectué pour une période de six mois.

A partir du moment où le titulaire résilie le contrat de maintenance, ce dernier demeure libre d'utiliser « ROUBLAC » dans la dernière version installée au moment de la résiliation.

Il n'est plus autorisé à procéder aux mises à jour ou aux mises à niveau de « ROUBLAC ».

Une fois le contrat de maintenance résilié, le titulaire également perd toutes possibilités de mises à jour ou de mises à niveau des licences d'utilisation de la base de données cachées.

Plus aucune utilisation technique ne pourra être fournie en cas de rupture du contrat de maintenance.

ARTICLE 9 - PROPRIETE ET SOUS TRAITANCE

Le prestataire conservera la propriété de tous les développements informatiques ou autres dont il sera l'auteur à l'exclusion évidemment des fichiers dont il aura assuré le traitement pour le compte du client

Il pourra seul prétendre au savoir faire développé lors de ses prestations.

Le prestataire se réserve le droit de sous – traiter tout ou partie des prestations, objet du présent contrat, à tout tiers ayant reçu son agrément

ARTICLE 10 - SECRET ET CONFIDENTIALITE

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient : statistiques d'appels, codes confidentiels, informations économiques, techniques, commerciales, publicitaires, etc, auxquels elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

Les deux parties prendront, vis-à-vis de leur personnel, préposés et de leurs prestataires de services auxquels elle pourraient faire appel toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité, le secret, la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus.

Les parties se portent fort du respect de cette clause par leur personnel, préposés et prestataires de services auxquels elles font appel.

De même, le présent contrat, ses annexes et les conditions particulières qui y figurent sont réputées confidentiels et à ce titre, ne peuvent faire l'objet, ni d'une publication, ni d'une communication à des tiers, sauf autorisation expresse des deux parties.

ARTICLE 11. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des parties s'engage, pendant la durée du contrat augmentée d'une période de douze mois à compter de son expiration, à ne pas prendre à son service, engager ou à faire des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre partie affecté à l'exécution des présentes, sans accord écrit et préalable de l'autre partie.

Chacune des parties s'engage en cas de non-respect d'une telle clause à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute totale versée à ce collaborateur pendant l'année précédant son départ.

ARTICLE 12 – PROCEDURE D'INTERVENTION :

12.1.- heures et délais d'intervention :

Les interventions du prestataire s'effectuent dans une plage hebdomadaire allant du mardi au vendredi et des horaires allant de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h.

Au cas où le technicien du prestataire ne pourrait –au jour convenu- avoir accès immédiatement au matériel, du fait du client, le temps perdu par le technicien sera facturé en supplément.

En dehors de ces limites, il peut être convenu que le prestataire puisse également intervenir mais sur des bases de facturation au cas par cas.

La prise en compte d'une demande d'intervention intervient dans un délai maximum de huit heures ouvrées.

12.2. : Modalités de l'intervention

Le client détermine un interlocuteur pour les prestations de maintenance.

Celui ci formule sa demande d'intervention en précisant clairement la nature du besoin et en décrivant celui ci de façon formelle.

En tout état de cause, le client informera le prestataire par téléphone, télécopie ou messagerie électronique et confirmera éventuellement par courrier l'anomalie de fonctionnement du logiciel ou du matériel, la description de l'anomalie devant permettre au prestataire de caractériser l'incident.

ARTICLE 13 – STIPULATIONS DIVERSES :

Le licencié déclare et garantit que le nombre de copies du logiciel maintenu déclarées correspond au nombre de licences qu'il a valablement acquises aux termes des conditions générales de maintenance, soit copies.

Les conditions générales de maintenance seront interprétées et régies conformément au droit français.

Tous les litiges, difficultés, réclamations relatifs à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales de maintenance seront soumis aux Tribunaux compétents.

Aucune modification, suppression ou addition au présent contrat ne pourra être apportée sans l'accord écrit des deux parties.

Le fait pour le prestataire de ne pas se prévaloir de l'inobservation par le client de l'une quelconque des obligations que ce dernier a en charge pourra être interprétée comme comportant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir.

Les conditions générales de maintenance, les conditions particulières, le contrat et tous avenants qui seraient signés par les parties représentent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne leur objet.

L'offre de concéder la licence de maintenance au licencié est expressément limitée aux termes des conditions générales de maintenance et des conditions particulières et toutes propositions relatives à l'ajout de stipulations additionnelles ou différentes y compris sans que ceux ci ne soient limitatives, les stipulations de tout bon de commande sont réputées rejetées par les parties sauf accord expresse des deux parties.

Si une ou plusieurs stipulations du 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 compétence, les autres stipulations du contrat garderont toute leur force et leur portée.

Les parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée.

Fait à Roubaix

En deux exemplaires originaux pour chacune des parties sur onze pages et x annexes