

1 DEVELOPPEMENTS

Le CLIENT reconnaît accepter les développements dans sa version livrée, c'est-à-dire celle qui lui a été présentée et pour laquelle il a validé les fonctionnalités en adéquation avec ses besoins. L'encontre lors de l'exploitation ultérieure de l'application, d'une non-adéquation des fonctionnalités de ce dernier aux besoins du CLIENT, serait de sa propre responsabilité.

2 MAITRISE D'OUVRAGE

La Maîtrise d'Ouvrage (AMOA) correspond au temps réel passé avec le CLIENT pour :

- Présenter exhaustivement l'outil et ses possibilités dans le cadre de l'activité du CLIENT.
- Inventorier les besoins du CLIENT liés à son organisation.
- Développer le besoin du CLIENT conformément au cahier des charges validé,
- Installer l'outil sur le serveur requis à cet effet ou fournir l'application sur support numérique.
- Paramétrer – si besoin – l'outil afin de l'adapter aux besoins du CLIENT et d'en optimiser le fonctionnement.
- Effectuer, si souscrite, la formation des utilisateurs aux différentes fonctions.
- Assister le CLIENT pendant la prise en mains de son outil.

Ces prestations occasionnent plusieurs interventions :

Il est conseillé d'effectuer la première rencontre sur le site du CLIENT afin de disposer de tous les éléments pour la phase d'étude et de paramétrage.

Les autres interventions seront effectuées à distance chez MAC2-La Webintelligence ou sur le site du CLIENT et seront organisées en accord avec ce dernier afin d'effectuer :

- La formation des utilisateurs.
- Le lancement de l'application en réel.
- Le suivi de l'exploitation pendant la prise en mains.

Ces prestations pourront faire l'objet d'une convention dans le cadre de la formation continue. MAC2-La Webintelligence est agréée pour la formation continue sous le n° : 11 75 47499 75.

Dans ce cas, MAC2-La Webintelligence fournira au CLIENT un programme de formation. Le CLIENT devra alors obtenir l'accord de son organisme collecteur de fonds de formation continue. Une convention de formation sera alors établie par MAC2-La Webintelligence comportant : Les dates et nombre d'heures, les noms des personnes formées.

Cette convention sera validée par le CLIENT et par MAC2-La Webintelligence. Les feuilles de présence seront visées par les personnes lors de chaque séance de formation.

3 DEVELOPPEMENTS, MODULES ET PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Ceux-ci figurent en détail sur l'offre.

4 HOT-LINE ET ASSISTANCE

Dès l'utilisation de l'application, MAC2-La Webintelligence engage une garantie de maintenance auprès du CLIENT qui peut comporter :

– Un suivi en hotline : Réponse au CLIENT à toute question concernant l'utilisation de l'application.

– Une assistance utilisateurs : MAC2-La Webintelligence assure une assistance aux utilisateurs et une aide à la résolution de tout problème touchant l'application.

MAC2-La Webintelligence intervient en diagnostic par téléphone dans le cadre de la recherche d'erreur auprès des CLIENTS ne disposant pas en interne de compétences informatiques particulières pour régler les problèmes liés au logiciel.

La maintenance applicative est évaluée selon les options prises par le CLIENT :

– C'est un crédit d'heures moyen de 3h par mois. Ce temps prévisionnel est établi forfaitairement en fonction du nombre d'utilisateurs et du profil d'exploitation du site.

– Mise à jour de l'application.

– Suivi 6j/7 de 9 heures à 13 heures et de 14 heures à 19 heures. (Extension de la maintenance au Samedi si nécessaire).

Le montant de la redevance sera révisé chaque 1er janvier. L'indice SYNTEC est utilisé pour l'actualisation et la révision des marchés et contrats de moyenne ou de longue durée conclus dans le secteur des Etudes et du Conseil. Le coût des prestations de maintenance sera révisé chaque 1er janvier selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

R1 = Rémunération révisée,

R0 = Rémunération d'origine

S0 = Dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision $R1=R0 \times S1/S0$

S1 = Dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

Cet indice mensuel est reconnu par le MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES depuis le 11 mars 1974.

L'assistance d'exploitation garantie et/ou la hotline sont établies sur une base mensuelle (lissage sur l'année quelle que soit la saisonnalité) et sont facturées trimestriellement ou semestriellement en début de période. Ce contrat est ensuite renouvelé par tacite reconduction. Le CLIENT peut résilier son contrat avec un préavis de 1 mois minimum par courrier recommandé avec accusé de réception. MAC2-La Webintelligence s'oblige en cas de résiliation de sa part à respecter un préavis de 3 mois par courrier recommandé avec accusé de réception. Enfin, MAC2-La Webintelligence peut proposer au CLIENT quand les circonstances de la prise en mains le nécessitent, un soutien supplémentaire au travers d'un crédit de service complémentaire adapté à ses besoins lors du lancement : Pack DEMARRAGE. Ce dernier offre au CLIENT une garantie de suivi au téléphone pendant les premiers mois d'utilisation du produit au travers d'un montant fixe forfaitaire (facturé en début de période).

5 PLANNING DE DEPLOIEMENT ET MODALITES CONTRACTUELLES

Le bon de commande est engagé par la signature de la proposition et/ou de maintenance, selon les tarifs et conditions exprimés au devis, et moyennant un acompte versé par chèque ou virement.

* Coordonnées Bancaires du virement : BP VAL DE FRANCE

N° de compte : 30221184366

IBAN : FR76 1870 7000 6530 2211 8436 664

Un calendrier des interventions sera organisé avec le CLIENT ainsi que les modalités particulières. Les règlements inhérents à l'outil font l'objet d'un échéancier. Les prestations

de services (ainsi que les coûts annexes, déplacements et frais de séjours) seront facturées après chaque intervention.

Les frais de déplacements – si existants – seront refacturés au coût réel.

6 PLATE-FORME TECHNIQUE, CONSEILS ET RECOMMANDATIONS PREALABLES

La plate-forme technique concerne l'ensemble des matériels, du réseau et des logiciels de l'environnement informatique, appelés à assurer la bonne exploitation de l'application. La plate-forme technique est prévue pour être mise en œuvre par le client et est constituée :

- Du/des serveur(s) (si non fourni par MAC2), du réseau, des micro-ordinateurs et des imprimantes,
- De l'accès à internet en ADSL au minimum.
- Des logiciels d'exploitation, et de bureautique.

LE CLIENT assure la responsabilité de la conduite de son système et de son exploitation pour :

- La plate-forme technique (matériel, réseau, système, etc...).
- Les logiciels d'application.
- L'environnement informatique général.

MAC2-La Webintelligence ne serait être tenu responsable en cas de non accès au serveur web depuis les locaux du CLIENT.

Pour ce faire, le CLIENT désignera un référent idéalement doublé d'un second. Ces personnes devront disposer :

- D'une formation exhaustive à l'outil développé par MAC2-La Webintelligence.
- D'une connaissance de l'environnement réseau et internet.

Ces personnes assureront le relationnel avec MAC2-La Webintelligence en tant qu'interlocuteur privilégié pour la préparation, la formation, la montée en charge puis lors de la maintenance d'exploitation courante.

Le CLIENT devra garantir l'intégrité de ses postes contre les virus, et assurer régulièrement la mise à jour de son anti-virus. Le CLIENT reste responsable de toute intervention sur son environnement informatique qui pourrait perturber l'exploitation de l'outil du CLIENT développé par MAC2-La Webintelligence.

Le CLIENT devra s'assurer des compétences des futurs utilisateurs de l'outil, au regard :

- De la connaissance de l'application.
- De la connaissance des logiciels liés au produit (Word, etc...) et des logiciels et/ou des matériels interfacés.

7 CONDITIONS DE SERVICES

7.1 DEFINITION DES SERVICES

Il est convenu que la société MAC2-La Webintelligence prenne en charge la mise en place des services selon les clauses détaillées ci-avant. Les phases de cette prise en charge sont réalisées par MAC2-La Webintelligence, en collaboration avec le CLIENT aux conditions définies ci-après. Il est convenu que le CLIENT fasse normalement son affaire des problèmes

d'organisation interne pouvant résulter de l'utilisation du système. MAC2-La Webintelligence exerce auprès du CLIENT son devoir de conseil pour la mise en œuvre du système ainsi que son devoir de mise en garde sur les obligations du CLIENT dans le cadre de son exploitation. Lors de la mise en place définitive de l'outil, le CLIENT a la responsabilité d'en vérifier l'adéquation avec son besoin sans qu'il puisse être fait grief à MAC2-La Webintelligence d'aucun manquement dès lors de son acceptation et de sa mise en exploitation dans le cadre du budget engagé. En dehors des paramétrages d'un progiciel, toutes modifications ou extensions demandées par le CLIENT et sous réserve qu'elles puissent être effectuées par MAC2-La Webintelligence, font l'objet d'une analyse et d'un devis de réalisation.

7.2 CONDITIONS D'ETUDE, DE REALISATION ET DE MISE EN PLACE

A cet effet, le CLIENT s'engage à mettre à la disposition de MAC2-La Webintelligence tous les documents nécessaires à la découverte et à la définition d'une solution conforme à ses réels besoins. Le CLIENT étant responsable de la détermination de ses besoins, MAC2-La Webintelligence ne peut être tenu pour responsable de sa méconnaissance des demandes non définies ou non clairement exprimées. Cette étude permet la définition des paramètres ou éventuellement des analyses particulières approuvée par le CLIENT et MAC2-La Webintelligence. Les phases de montée en puissance du système informatique incluent :

- Les essais opérationnels effectués par le CLIENT avec l'assistance et sous le contrôle de MAC2-La Webintelligence. A cet effet, le CLIENT doit déterminer son interlocuteur privilégié en liaison avec MAC2-La Webintelligence. Ce responsable devra contrôler et approuver les situations d'avancement des travaux conjointement avec le responsable du dossier chez MAC2-La Webintelligence.
- La formation pratique du personnel à l'utilisation des applications mises en place et/ou la formation à l'exploitation de l'environnement informatique.

7.3 SERVICE D'HEBERGEMENT ET DE MAIL

MAC2-La Webintelligence a mis en place des systèmes d'hébergement redondant pour garantir 99% d'uptime par an. Le service inclus une surveillance système et des interventions manuelles si nécessaire. Le service de mail est offert avec l'hébergement et ne comporte aucune garantie de livraison/réception car appuyé sur le réseau mondial Internet.

8 CONTROLES DE QUALITE A RECEPTION DES PROGRAMMES ET GARANTIE

Une application est déclarée satisfaisante lorsque les résultats obtenus sont conformes aux objectifs définis conjointement avec le CLIENT selon les clauses du cahier des charges. La recette du système concerne les logiciels et services objets du cahier des charges. Le contrôle de fin de mission est effectué conformément au planning prévu au contrat et se situe en fin de la période de garantie. Les contrôles portent sur les engagements pris par MAC2-La Webintelligence auprès du CLIENT. Ces contrôles sont effectués conjointement entre MAC2-La Webintelligence et le CLIENT. Le CLIENT a la responsabilité de vérifier les résultats et la fonctionnalité des traitements en exploitation pendant les phases d'installation, de formation et de montée en charge du système. Le recettage fait l'objet d'un document établi conjointement avec le CLIENT. A l'issue de ce contrôle de fin de mission, en fin de période de garantie, MAC2-La Webintelligence est dégagé de toute responsabilité vis à vis du CLIENT. Par contre, MAC2-La Webintelligence propose au CLIENT un contrat Maintenance Applicative afin de pérenniser son partenariat en conseil et en

assistance. Si le contrôle de fin de mission ne pouvait être effectué du seul fait du CLIENT, ce contrôle serait reconnu comme étant implicitement accepté par le CLIENT à la date initialement prévue au contrat. Au terme de cette période concrétisée par le PV de recette finale, la totalité des responsabilités de MAC2-La Webintelligence est entièrement dérogée. L'application de la garantie dans le cadre du contrat d'ingénierie, ou du contrat d'assistance n'est effective que si aucune personne ou société autre que la Société MAC2-La Webintelligence n'est intervenue sur l'application, ou l'environnement informatique ayant une influence sur l'exploitation. La garantie ne produira effet qu'à la condition expresse que le CLIENT ait respecté l'intégralité des obligations ci-après :

- Faire un usage normal de l'application.
- Assurer une protection générale des postes clients contre les virus.

Par ailleurs, la garantie cesserait de plein droit, sans mise en demeure ni formalité, si le CLIENT ne satisfait pas à ses obligations de paiement.

9 MODALITES D'INTERVENTION

La société MAC2-La Webintelligence intervient chez le CLIENT conformément aux rendez-vous établis conjointement au cours de la mise en œuvre de l'outil, selon un calendrier établi et accepté. Il est entendu que la société MAC2-La Webintelligence facture en sus les frais annexes engagés pour le compte du CLIENT (frais de déplacements, temps d'immobilisation du collaborateur pendant le déplacement, hébergement, frais de séjour, etc...) qui interviennent à plus de 100 km de Paris ou de Lyon. En dehors de l'actuel contrat et de la mission définie, les demandes d'extension, de modification, de formation et d'assistance complémentaire ainsi que le développement de nouvelles applications feront l'objet d'un devis et d'une annexe au premier contrat.

10 PLANNING

La définition du planning équivaut à un engagement réciproque entre le CLIENT et MAC2-La Webintelligence pour mettre en œuvre le système. MAC2-La Webintelligence s'engage à respecter ce planning dans le cadre de l'étude, des paramétrages, des éventuels développements, de la formation des utilisateurs et de leur assistance lors de la montée en charge du système et ce jusqu'à la clôture de la mission. Le CLIENT s'engage à respecter ce planning dans le cadre de sa collaboration à la réalisation de l'étude, du contrôle des applicatifs et des tests opérationnels. Le CLIENT et MAC2-La Webintelligence s'engagent à valider les documents contractuels, visant à garantir les attentes et les obligations de chacun.

11 RESPECT DES DELAIS

Le calendrier défini au contrat est déterminé conformément aux logiciels et services à mettre en œuvre ainsi qu'en fonction des modalités particulières à l'exploitation du CLIENT. Les délais d'exécution des travaux sont déterminés à la signature du contrat. MAC2-La Webintelligence et le CLIENT s'engagent à respecter le planning déterminé conjointement. Néanmoins, compte-tenu de l'obligation d'entente, de partenariat et de convivialité qui préside à une telle collaboration, il est possible de réaménager le planning au mieux des intérêts du CLIENT si nécessaire et sous réserve de la faisabilité par MAC2-La Webintelligence sans contrainte complémentaire. Dans ce cas, les nouvelles modalités sont consignées sur un compte-rendu, le CLIENT s'engageant à prendre en compte les impératifs de MAC2-La Webintelligence quant à sa mission initiale.

12 RESPONSABILITES DE MAC2-La Webintelligence

La société MAC2-La Webintelligence s'engage à rectifier à ses frais les anomalies éventuelles dues à une défaillance de son personnel ou de son logiciel, en limitant ses responsabilités à la seule réfection des travaux, et ce, dans la mesure où le CLIENT peut lui fournir les éléments propres à reconstituer l'exploitation (sauvegardes, documents, etc...). Dans tous les cas où la responsabilité de MAC2-La Webintelligence n'est pas établie et où des services sont demandés à MAC2-La Webintelligence pour résoudre des problèmes d'exploitation, ces services sont facturés au CLIENT selon le tarif en vigueur (sauf application du crédit de services lié à l'assistance d'exploitation). Cet engagement n'est effectif que pendant la période de garantie liée au contrat de maintenance.

13 SECRET PROFESSIONNEL

La société MAC2-La Webintelligence s'engage, en tant que personne morale, à respecter le secret professionnel le plus absolu sur la totalité des informations portées à sa connaissance à cause ou à l'occasion de sa prestation de service chez ou pour le CLIENT.

14 PROPRIETE INDUSTRIELLE, COMMERCIALE et INTELLECTUELLE

La totalité des documents et informations fournis à la société MAC2-La Webintelligence par le CLIENT reste la propriété pleine et entière de celui-ci. Il en va de même des programmes facturés, des documents d'analyse, de programmation et de traitement ainsi que des programmes et des fichiers qui ont été acquittés. La société MAC2-La Webintelligence se réserve le droit d'utiliser les enseignements acquis lors de l'étude et de la réalisation des tâches définies au présent contrat. L'ensemble des procédures, formules, méthodes techniques utilisés ou mis au point par la société MAC2-La Webintelligence sont et restent sa propriété.

15 RESPONSABILITES DU CLIENT

Le CLIENT est tenu d'exprimer ses besoins de formation et de connaissance du système. Le CLIENT reste maître de la rigueur de son organisation. MAC2-La Webintelligence ne pouvant être tenu pour responsable de la mauvaise utilisation qui pourrait être faite des traitements mis en œuvre. Le CLIENT s'engage à consigner toutes les phases de son exploitation ainsi que les incidents propres à faciliter le diagnostic à l'encontre d'un problème. Le CLIENT s'engage à effectuer une déclaration à la C.N.I.L (Commission Nationale Informatique & Libertés).

16 NON-SOLLICITATION

Pendant la durée du présent contrat, ainsi que pendant la période de couverture d'un contrat de maintenance, le CLIENT s'engage à ne pas faire travailler pour son compte, ou par personne interposée, un collaborateur de la société MAC2-La Webintelligence.

17 FACTURATION ET REGLEMENT

Le règlement des factures de MAC2-La Webintelligence concernant les logiciels, les services, les livraisons de fournitures et les déplacements, doivent être réglés dans un délai de 15 jours maximum (l'indication de la date d'échéance figurant sur la facture). Les factures étant normalement payables à réception aucun escompte n'est prévu pour un règlement avant écoulement du délai maximal de 15 jours. En cas de non-paiement à l'échéance, MAC2-La

Webintelligence peut sans préjudice de toute autre action, suspendre ses prestations ou services jusqu'au règlement intégral des sommes dues. Une pénalité peut être exigée en cas de retard sur la base du taux légal conformément aux indications mentionnées sur la facture. Dans le cas où la formation peut être facturée en formation continue à l'organisme gérant les fonds du CLIENT, MAC2-La Webintelligence ne saurait prendre à sa charge les délais de règlement ou de constitution de dossier inhérent à cet organisme. Dans ce cas, MAC2-La Webintelligence se réserve la possibilité de facturer la formation au CLIENT qui la réglera selon le calendrier prévu à l'actuel contrat. MAC2-La Webintelligence reversera au CLIENT le montant facturé à l'organisme de formation dès le règlement par ce dernier. Un acompte de 30% est demandé pour débiter tout projet. Le versement de cet acompte vaut acceptation du devis par le client. Pour les projets dont la durée est supérieure à 30 jours calendaires, un acompte mensuel de 15% est demandé dans la limite de 90% du devis. A la livraison de l'application, pour passer en phase recette client, une facture est émise dans la limite de 90% du devis.

Une facture finale est émise à la signature du PV de recette finale par le CLIENT. Le paiement de cette facture est le jalon permettant l'entrée en Période de Garantie.

Le Site ne sera mis en ligne qu'après paiement intégral des sommes dues à MAC2-La Webintelligence au titre du présent Contrat. En cas de non-paiement dans les délais impartis, MAC2-La Webintelligence se réserve le droit de ne pas mettre en ligne le Site ou de le mettre hors ligne jusqu'au paiement intégral desdites sommes.

18 GARANTIE

MAC2-La Webintelligence garantit l'outil pour une durée de trois mois et s'engage à ce titre pendant cette période à corriger tout problème de fonctionnement de l'outil non conforme aux spécifications validées ou aux échanges CLIENT / MAC2-La Webintelligence. La garantie prend effet et démarre à la date de signature du PV de recette finale. La garantie s'applique uniquement à l'outil d'origine livré par MAC2-La Webintelligence. Toute modification apportée par un tiers à l'un quelconque des fichiers de l'outil entraîne l'annulation totale et définitive de cette garantie.

La garantie couvre la recherche et la réparation du problème et l'intégration dans le Site des modifications permettant sa correction. Pour bénéficier de la garantie, le Client doit signaler et décrire le problème avec ses symptômes et ses conditions d'apparition par e-mail destiné à MAC2-La Webintelligence.

La garantie ne s'applique pas aux problèmes portant sur des éléments non fournis par MAC2-La Webintelligence, notamment et sans que cette liste soit limitative : dysfonctionnement du serveur, de la connexion, de la ligne téléphonique, du réseau, défaillance de l'hébergeur – si autre que MAC2 – .

La clause de garantie du présent Contrat n'a pas d'effet sur les prestations conclues entre le CLIENT et un tiers autre que MAC2-La Webintelligence.

19 SUIVI ET ASSISTANCE

Pendant la période couverte par le contrat de maintenance, MAC2-La Webintelligence assure un suivi et une assistance des utilisateurs par téléphone ou email. Ces services s'inscrivent dans un budget établi conformément aux responsabilités engagées par le CLIENT, MAC2-La Webintelligence limitant ses interventions aux seuls travaux prévus dans le cadre du contrat de maintenance. L'assistance ne peut être exercée par MAC2-La Webintelligence qu'auprès du personnel formé au produit.

20 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Contrat est régi par les lois françaises. En cas de litige entre les Parties à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat et en cas d'insuccès de règlement à l'amiable dudit litige dans un délai de trois mois après lettre recommandée de l'une des Parties proposant un tel règlement amiable, l'attribution de juridiction est donnée au Tribunal de Commerce de Paris.