

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales s'appliquent dès validation de toute commande, excepté dans le cadre d'un appel d'offre public pour lequel le règlement de consultation, les conditions du CCAP et CCTP seront applicables.

Sommaire

Table des matières

1. VALIDATION DE COMMANDE.....	2
1.1 PRIX.....	2
2. LICENCES LOGICIELLES.....	2
3. SERVICES.....	2
3.1 GÉNÉRALITÉS.....	2
3.2 SUPPORT & MCO SÉRÉNITÉ (MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES).....	4
DESCRIPTION GÉNÉRALE DES SERVICES STANDARDS	4
3.3 SERVICES PARTICULIERS.....	5
GÉNÉRALITÉS DES SERVICES PARTICULIERS OPTIONNELS.....	5
4. OBLIGATIONS DU CLIENT.....	6
5. APPLICATION DES PROPRIETES DU LOGICIEL.....	6
6. RESPONSABILITÉ.....	7
7. RÉSILIATION DU CONTRAT.....	7
8. DURÉE DU CONTRAT.....	8
9. JURIDICTION ET LOI APPLICABLE.....	8

1. VALIDATION DE COMMANDE

L'acceptation de toute commande est soumise à validation par notre service financier.

1.1 Prix

Tous les prix mentionnés dans nos offres s'entendent hors TVA lorsque non précisé.

2. LICENCES LOGICIELLES

- Les licences fournies par Zextras Services sont soumises aux conditions générales et particulières de l'éditeur fournisseur.
- Les licences peuvent s'acheter avec un nombre minimum (exemple : 25 utilisateurs).
- Toutes les licences perpétuelles sont indissociables du support qui doit être souscrit dès la première année.
- Les licences peuvent être aussi louées annuellement.
- La facturation des licences et celle du support éditeur sont réalisées simultanément.
- Le support éditeur commence à la date de livraison des licences.
- D'une manière générale, nos fournisseurs de licence n'autorisent pas l'achat de licences supplémentaires si le support des licences déjà acquises n'est pas à jour.
- Des pénalités de retard seront appliquées sur le renouvellement de support de licences qui serait expiré.

3. SERVICES

3.1 Généralités

- Nos engagements constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions ci-énoncées. Pour ce faire, nous affecterons à l'exécution des prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.
- Toutes nos prestations de services sont par défaut effectuées à distance. Dans le cas d'un déplacement sur site à la demande du client, des frais d'hébergement et de déplacement seront majorés sur base des frais réels.

- Sauf convention contraire, les factures sont émises à terme à échoir et annuellement. Le règlement des factures est exigible dès réception. Concernant les services particuliers (voir description point 4.2), les factures seront émises correspondant aux prestations fournies et aux frais engagés par provision et au fur et à mesure de leur réalisation. Conformément à la loi, tout retard de paiement nous obligera à facturer des intérêts de retard, appliqués sur le montant TTC de la facture, au taux d'intérêt légal en vigueur (soit 0,89% au 1er semestre 2018). De plus, une indemnité de 40 € sera majorée pour frais de recouvrement.
- Pour des raisons écologiques, Zextras Services n'enverra pas de copie papier des factures. Celles-ci seront uniquement envoyées par email.
- Révision des prix : Zextras Services se réserve le droit d'appliquer des augmentations de tarifs annuels basés sur la convention Syntec.
- Zextras Services garantit la régularité de la situation de son personnel au regard du Code du Travail.
- Zextras Services est assujéti à une obligation légale de secret professionnel. Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par nos soins au cours de l'exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu'il serait amené à produire. Si le client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit nous en demander l'autorisation préalable par écrit. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées. Sous réserve de ces obligations en matière de confidentialité, Zextras Services se réserve le droit d'exécuter des prestations pour des entreprises concurrentes de celle du client.

3.2 Support & MCO Sérénité (Maintien en Conditions Opérationnelles)

Description générale des services standards

Zextras Services, basé en France - 37200 Tours, et dont le siège est basé au via Dell'Industria, 8 - 36040 Torri di Quartesolo (Vicenza) - Italie, ci-après indiqué comme fournisseur - s'engage à fournir le service d'assistance et de maintenance des applications du logiciel, installé dans les locaux du client ou externalisé, spécifié dans l'offre ci-jointe et pour les dates effectives décrites.

Les horaires du support sont les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00, sauf indication contraire dans l'offre et ses extensions possibles. Afin d'optimiser l'efficacité du service et qualifier au mieux les dysfonctionnements, il convient que les appels soient effectués par du personnel qualifié et ayant les connaissances des processus impliqués.

Le client fournira un accès à distance afin de faciliter la fourniture de services de téléassistance.

En cas d'intervention du fournisseur dans les locaux du client, ce dernier doit permettre l'accès aux locaux, donner l'accès aux systèmes de l'entreprise ainsi que la collaboration du personnel qualifié, l'utilisation de l'énergie électrique, téléphone, et tout le nécessaire, et / ou à la mise en œuvre de l'intervention.

3.3 Services particuliers

Généralités des services particuliers optionnels

Les services particuliers comprennent les activités non incluses dans les services standards fournis dans le contrat, tels que par exemple :

- Un audit de la plateforme de messagerie ;
- La migration ou la récupération de données historiques ;
- L'analyse et la réalisation de rapports spécifiques ou modifications de ces rapports ;
- Formations ;
- L'analyse et la mise en œuvre de toute modification ad hoc ;
- Les activités de saisie de données (ressources) et/ou des données de population (annuaire) dans les tableaux d'application en utilisant des procédures et/ou des scripts spécifiques ;
- L'analyse et l'organisation des flux opérationnels ;
- Les applications de réinstallation (restauration en cas de disaster recovery) ;
- Les développements spécifiques (exemple : Zimlets).

Toutes ces actions seront menées à la discrétion des ingénieurs de Zextras Services par connexion à distance et/ou chez le client. La demande de prestations, signée par un représentant autorisé du client, doit être envoyée par écrit à Zextras Services.

Ces services prévoient l'acquisition de services particuliers à payer à Zextras Services, à la demande du client.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le client s'engage :

À fournir à Zextras Services un accès en ligne de commande sur sa plateforme, par SSH en connexion directe depuis les adresses IP des locaux de Zextras Services ;

À fournir à Zextras Services les informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans que nous soyons tenus d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude au préalable ;

À prendre les décisions dans les délais et obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ;

À désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision ;

À faire en sorte que les interlocuteurs clé et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations ;

À nous avertir directement par écrit de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations.

Pendant la durée des prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher un quelconque des collaborateurs de Zextras Services avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des prestations. En cas de violation, le client sera redevable envers nous, à titre de clause pénale, d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée.

5. APPLICATION DES PROPRIETES DU LOGICIEL

Les droits de propriété de toute personnalisation, modification graphique, scripts et la mise en œuvre de ces produits appartiennent exclusivement à Zextras Services qui en donne un droit d'usage au client pendant la durée du contrat.

Le client reconnaît donc que les produits visés par les présentes conditions générales de vente sont protégés par des droits d'auteur et autres droits de propriété applicable. Tout comportement, acte ou omission en violation de ces droits et les obligations prévues dans ces conditions générales de vente, pourra faire légalement l'objet de poursuites.

6. RESPONSABILITÉ

Zextras Services décline toute responsabilité pour l'utilisation frauduleuse ou abusive des systèmes (spam, phishing, usurpation d'identité, etc.), objets de ce contrat.

- a. Zextras Services décline toute responsabilité quant à l'utilisation incorrecte des programmes et mises en œuvre liées / modifications apportées au programme.
- b. Le client relève Zextras Services de toute responsabilité en cas de perte de données en raison d'une utilisation incorrecte des procédures.

En cas de modification du matériel par le client ou si l'équipement est soumis à des conditions de fonctionnement irrégulières, telles que les conditions environnementales inadéquates, alimentation sur la tolérance, l'abus, la falsification par le client ou par des personnes non autorisées par Zextras Services, ce dernier n'est pas responsable des problèmes exploitation et implémentations connexes aux évolutions faites.

Responsabilités des traitements de données.

Le client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte dans le cadre des services, que ce soit par lui-même, par Zextras Services ou par des tiers. Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par Zextras Services pour le compte du client dans le cadre de l'exécution des services (notamment des prestations de support), Zextras Services agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du client.

7. RÉSILIATION DU CONTRAT

Face à des violations graves et documentées, dont il est possible de déduire l'incapacité de Zextras Services à remplir les tâches qui lui ont été confiées, le client a le droit de résilier le présent contrat totalement ou partiellement, sans préjudice, et à faire valoir son droit d'intenter une action en dommages et intérêts. La communication sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client peut procéder à la résiliation immédiate du contrat dans les cas suivants :

- Violations graves des obligations contractuelles, et non résolues à la suite d'avertissements formels du client ;

- Suspension, négligence ou échec d'effectuer par Zextras Services un ou plusieurs services vendus ;
- Où le niveau d'efficacité et la qualité du service par Zextras Services ne seraient pas maintenus ;
- La violation continue des délais convenus entre les deux parties ;
- À la suite de 3 plaintes écrites par lettre recommandée avec accusé de réception au sujet du service.

En cas de défaut de paiement, lorsque Zextras Services estime que le client est capable, même temporairement, d'honorer sa dette, Zextras Services a le droit de mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

8. DURÉE DU CONTRAT

Les dates de début et la durée du contrat sont précisées dans l'offre à laquelle ce document est joint.

9. JURIDICTION ET LOI APPLICABLE

Zextras Services étant une succursale de Studio Storti SRL, ce contrat est soumis au droit européen. Pour tout litige, il sera fait attribution de juridiction aux seuls tribunaux de Vicenza, Italie.

Zextras Services