



Contrat de maintenance et des services d'assistance

Entre les soussignées:

SWIFTPAGE INTERNATIONAL LIMITED, Société de droit anglais, dont le siège social est **Ground Floor, 200 Berkshire Place, Wharfedale Road, Winnersh, Berkshire, RG41 5RD, Great Britain**, enregistrée sous le numéro 8397789, représentée par Monsieur Robert ANDERSON dument habilité aux fins des présentes

Désignée ci-après « **Swiftpage** » ou indifféremment « **le Prestataire** »

D'une part,

ET:

[LE CLIENT], [type de société] au capital social de [] Euros, dont le siège social est [] – FRANCE, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de [] sous le numéro [], représentée par [] dument habilité aux fins des présentes

Désignée ci-après « **le Client** »

D'autre part,

Ci-après désignés collectivement « les Parties » et individuellement « la Partie ».

IL A PREALABLEMENT ETE EXPOSE CE QUI SUIT :

Les Parties ont conclu un contrat définissant les termes et conditions applicables à la concession de licence d'utilisation du progiciel.

Swiftpage a pour activité l'édition de solutions marketing intégré et de gestion de la relation client (CRM) sous forme de progiciel. Ces solutions marketing couvrent la gestion de premiers contacts, de gestion avancée de relations clients, de solutions de marketing par email et de marketing sur les médias sociaux.

Le Client est une entreprise et dont l'utilisation du progiciel Act! faisant l'objet du présent contrat est utile pour l'exercice de ses activités.

Dans le cadre du contrat de licence, le client a souhaité bénéficier de prestations de maintenance spécifiques et dédiées. En conséquence, les Parties ont décidé de conclure un contrat de maintenance portant sur le progiciel Act! objet du contrat de licence.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Dans le cadre de ce contrat de maintenance, les Parties conviennent des définitions suivantes :

« **Anomalie** » désigne tout défaut/écart du progiciel, par rapport aux spécifications fonctionnelles, rendant ledit progiciel non conforme à ses spécifications fonctionnelles et à sa documentation.

« **Correctif** » désigne tout ajout et/ou modification apportés au progiciel par le Prestataire afin de remédier définitivement à une anomalie notifiée par le Client, dans le cadre de la maintenance.

« **Correction définitive** » action curative appliquée au progiciel pour remédier définitivement à une anomalie. La correction définitive est apportée sur le progiciel soit par un correctif, soit par une mise à jour, soit par une nouvelle version.

« **Documentation** » désigne l'ensemble des documents décrivant les modalités d'installation, de fonctionnement et d'utilisation du progiciel, remis au Client.

« **Jours ouvrés** » désigne les jours de la semaine, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés, chômés définis par la réglementation française en vigueur.

« **Mise à jour** » désigne une évolution du progiciel intégrant des corrections d'anomalies et/ou des améliorations des fonctionnalités existantes.

« **Nouvelle version** » désigne une évolution du progiciel intégrant de nouvelles fonctionnalités, par rapport à la version recettée et utilisée par le Client.

« **Progiciel** » désigne le progiciel Act!, objet du contrat de maintenance.

« **Solution de contournement** » désigne tout procédé installé dans le cadre de la maintenance, permettant de pallier une anomalie dans l'attente de l'installation d'une correction définitive.

« **Versión** » désigne, dans le temps, chaque version successive du progiciel, développée par le Prestataire et comprenant un ensemble de fonctionnalités qui lui sont attachées.

Les termes, ci-dessus définis, s'entendent indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi. Les intitulés des articles sont sans effet sur leur interprétation.

ARTICLE 2 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire assurera au bénéfice du Client, qui accepte, un service de maintenance portant sur le Progiciel.

ARTICLE 3 – DUREE

Le contrat est conclu pour toute une durée d'une (1) année sous réserve de l'application éventuelle de l'article « Résiliation ».

Le contrat commence à courir à compter soit :

- de l'émission d'une facture concernant les services de maintenance à la demande du Client suivie de l'utilisation de ces services pendant au moins dix (10) jours ;
- de l'utilisation gratuite des services de maintenance suivie de l'installation du Progiciel et de son utilisation pendant au moins dix (10) jours ;
- du renouvellement des services de maintenance conformément au présent contrat.

Sauf dénonciation formulée par l'une ou l'autre des Parties, dans le respect d'un préavis de deux (2) mois, le Contrat sera prorogé d'année en année par tacite reconduction.

ARTICLE 4 – ETENDUE DES PRESTATIONS

Le Prestataire s'engage à assurer la maintenance du Progiciel qui comprend le support, la maintenance corrective et la maintenance évolutive.

Le Client s'engage à fournir à Swiftpage l'ensemble des données et informations dont Swiftpage pourrait avoir besoin pour la bonne exécution des services de maintenance.

Le Client pourra à tout moment souscrire un service de maintenance plus élevé à condition d'en faire la demande à Swiftpage.

Le Prestataire s'engage à consentir un accès à un support joignable selon les modalités définies en **annexe A**, auprès duquel le Client notifiera les Anomalies en leur conférant un degré de gravité, conformément à l'**annexe A** en décrivant les circonstances de leur apparition.

Les horaires du service d'assistance téléphonique sont les suivantes : de 9h00 à 18h00 du lundi au jeudi et de 9h00 à 17 h00 le vendredi.

Le technicien de Swiftpage choisit le mode d'intervention le plus approprié pour initier son diagnostic et apporter une solution :

- soit par téléphone ou via la messagerie électronique ;
- soit en établissant une connexion à distance sur la station de travail du Client réservée à cet effet.

Au titre du support, le Prestataire est tenu :

- de répondre aux questions du Client, de diffuser les informations relatives au fonctionnement, à l'utilisation, à la Documentation du Progiciel ;
- d'enregistrer et d'assurer le suivi des Anomalies notifiées par le Client ;

Dans le cadre de la maintenance corrective, toute Anomalie sera signalée par le Client dans un délai de cinq (5) jours à compter de la connaissance de l'Anomalie par le Client et devra dans les délais définis à l'**annexe A** :

- faire l'objet d'une analyse sur la nature et l'origine des Anomalies et ;
- procéder à leur résolution par une Correction définitive ;
- proposer une Solution de contournement, dans l'attente d'une Correction définitive.

Dans l'hypothèse où la Correction définitive d'une Anomalie nécessiterait la mise en place d'une Nouvelle version, les Parties se rencontreront pour déterminer, entre elles, les modalités de prise en charge.

Dans le cadre de la maintenance évolutive, le Prestataire proposera au Client sans surcoût pour ce dernier, les Mises à jour du Progiciel et les Nouvelles versions dès leur commercialisation. Les Mises à jour et les Nouvelles versions seront délivrées selon les modalités définies à l'**annexe A**.

Le Client aura l'obligation d'installer toute Correction définitive, Mise à jour et Nouvelles versions.

Les services de maintenance ne comprennent pas, sans que cela soit exhaustif, la réparation de fichiers ou de données, la prise de main à distance, le paramétrage de pièces commerciales, la mise en place d'outils d'imports de données, la maintenance des

développements spécifiques, l'assistance sur les dysfonctionnements non reproductibles, ni le déplacement sur site.

Swiftpage n'assurera également pas les services de maintenance dans les cas suivants :

- l'utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation et, en particulier, le non-respect par le Client des procédures de sauvegarde des configurations réseau, matériel et logiciels préconisés par Swiftpage ;
- la poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de Swiftpage consécutivement à un incident ;
- la modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de Swiftpage ;
- le changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de Swiftpage.

ARTICLE 5 – PRIX

En contrepartie des services de maintenance fournis par Swiftpage, le Client s'engage à régler à Swiftpage, le montant figurant sur la confirmation de la commande et sur la facture y afférent.

Les redevances sont annuelles et sont payables soit mensuellement soit annuellement tel que précisé sur les commandes et factures.

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance annuelle, Swiftpage se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix.

Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code civil, il est expressément convenu que dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures et que le Client procéderait à un règlement partiel, Swiftpage sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

Swiftpage se réserve la possibilité de réviser annuellement, à chaque renouvellement, le montant desdites redevances en appliquant le nouveau tarif en vigueur.

En cas de modification des services proposés, la redevance pourra être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit.

ARTICLE 6 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire conserve la propriété intellectuelle et toutes les prérogatives se rattachant au Progiciel tant dans sa version initiale que dans ses Mises à jour ou Nouvelles versions dans le cadre du présent contrat.

Le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation sur la version initiale pour ses besoins propres, les Nouvelles versions et les Mises à jour du Progiciel dans les conditions définies au contrat de licence.

Chacune des Parties s'engage à ne pas utiliser, ni communiquer aux tiers le savoir-faire et les méthodologies de l'autre Partie auxquels elle pourrait avoir accès durant le présent contrat.

ARTICLE 7 – GARANTIE

Le Prestataire garantit au Client que les prestations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les technologies de l'informatique en usage au moment de chaque intervention.

Les services de maintenance sont fournis par le Prestataire avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

Le Prestataire ne garantit pas que les services de maintenance se feront sans interruptions.

ARTICLE 8 – RESILIATION

Swiftpage pourra résilier le présent contrat à toute époque de son exécution, de plein droit, et sans avoir à justifier sa décision, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception. Swiftpage s'engage à rembourser au Client un montant calculé au prorata du prix payé en fonction de la période non exécutée du contrat.

Le Client pourra résilier le présent contrat à toute époque de son exécution, de plein droit, et sans avoir à justifier sa décision, moyennant le respect d'un préavis de sept (7) jours et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucun remboursement n'est dû par Swiftpage. Le Client s'engage à payer immédiatement l'ensemble des sommes et frais restant à sa charge au titre du présent contrat.

En cas de manquement par l'une des Parties, à l'une quelconque de ses obligations au titre du présent contrat, l'autre Partie lui adressera une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception d'avoir à remédier sans délai au manquement constaté. Dans le cas où cette mise en demeure serait demeurée sans effet trente (30) jours après sa réception par la Partie défaillante, le présent contrat pourra être résilié de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être réclamés. La résiliation pour manquement du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par Swiftpage.

Le présent contrat pourra être également résilié de plein droit, sans délai à l'initiative de Swiftpage dans l'un des cas suivant :

- Cessation de paiement, redressement ou liquidation judiciaire du Licencié ;
- Litige judiciaire entre les Parties ;
- Cession entre vifs ou transmission pour cause de décès, mise en gérance, apport en société, fusion, scission, cession partielle d'actif, relatifs au fonds de commerce, ou à la branche du fonds de commerce concernée par le présent contrat, de même qu'en cas de modification dans la personne des dirigeants ou des associés ou actionnaires contrôlant, directement ou indirectement au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce, du Client, dans la mesure où de tels événements entraîneraient un préjudice pour Swiftpage, notamment en cas d'intervention directe ou indirecte d'un concurrent de l'activité d'éditeur de Swiftpage ou de l'une des sociétés de son groupe.

En cas de non règlement des sommes dues par le Client, Swiftpage pourra au choix résilier de plein droit le présent contrat après l'avoir notifié par lettre recommandée avec

accusé de réception, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date d'exigibilité des sommes dues ou cesser de fournir les services de maintenance, ceci n'empêchant pas Swiftpage de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

ARTICLE 9 – DONNEES PERSONNELLES

Si les Parties réalisent des traitements de données à caractère personnel, elles s'engagent à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Loi Informatique et Libertés telle que modifiée en 2004 et à faire leur affaire personnelle de toutes les formalités qui pourraient leur incomber auprès de la CNIL.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITE

La responsabilité de l'une des Parties à l'égard de l'autre Partie ne peut être engagée que par la Partie victime qui apporte la preuve d'un manquement de la Partie défaillante à ses obligations contractuelles.

Chacune des Parties devra faire tout son possible pour minimiser les dommages qu'elle pourrait subir en application des présentes.

Swiftpage est tenue d'une obligation de moyens au titre du présent contrat et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services précités.

Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de ses fichiers ou de programmes en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement et avant chaque intervention de Swiftpage. Ces sauvegardes doivent être adaptées aux besoins de l'activité du Client et à la criticité de ses données.

Il est de la responsabilité exclusive du Client de prendre en charge les réalisations des sauvegardes, de déterminer leur périodicité et d'organiser leur archivage.

Dans le cas où un technicien de Swiftpage serait amené à effectuer une sauvegarde dans le cadre de son intervention, à la demande expresse du Client qui en acceptera la facturation, le Client reste responsable de la qualité de la sauvegarde et doit s'assurer que les programmes et/ou fichiers ont été correctement sauvegardés.

En aucun cas, Swiftpage ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes.

Si la responsabilité de Swiftpage venait à être reconnue au titre d'une défaillance dans les services de maintenance et aux termes d'une décision devenue définitive, le montant maximum des dommages et intérêts auquel elle pourrait être condamnée est en tout état de cause plafonné à 125% du prix payé annuellement au titre du présent contrat.

En aucun cas Swiftpage ou ses fournisseurs ne pourront être tenus pour responsables de tout dommage indirect, tel que perte d'exploitation, perte de clientèle, préjudice commercial, atteinte à l'image, perte de données ou de fichiers ou toute autre perte financière résultant du support et de la maintenance du Progiciel même si Swiftpage a été prévenue de l'éventualité de tels dommages. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect, et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

La responsabilité d'une Partie n'est jamais limitée en cas de :

- faute délictuelle ;
- mort ou dommage corporel.

ARTICLE 11 – FORCE MAJEURE

De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture de la maintenance et toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire et empêchant la fourniture des services de maintenance.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles pendant plus de trente (30) jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin au présent contrat après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des Parties.

Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « Confidentialité » et « Propriété intellectuelle » des présentes, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

ARTICLE 12 – ASSURANCE

Chaque Partie déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir tous les dommages causés à l'autre Partie ou à tout tiers et consécutifs à l'exécution ou l'inexécution des prestations.

Chaque Partie s'engage à en justifier sur première demande de l'autre Partie.

ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITE

Chaque Partie conservera confidentielles les informations et données de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, qui lui auront été transmises par l'autre Partie ou qu'elle aurait pu apprendre au cours de l'exécution du présent contrat.

En cas de cessation de présent contrat, quelle qu'en soit la cause, chaque Partie s'engage à remettre à l'autre Partie, l'intégralité des documents remis par cette dernière, dans le cadre du présent contrat de maintenance.

ARTICLE 14 – CESSION

Le contrat est conclu « intuitu personae ». En conséquence, le Client ne peut céder, transférer, de quelque manière que ce soit (et notamment sous forme de cession, de licence, de mise en location-gérance de son fonds de commerce, d'apport en société, de cession des titres ou de changement de contrôle) le présent contrat ni aucun des droits et obligations qui en résultent à un tiers, sans l'accord préalable écrit de Swiftpage.

Le présent contrat pourra être cédé ou transféré par Swiftpage à toute société du Groupe Swiftpage.

ARTICLE 15 - NON VALIDITE PARTIELLE

Au cas où l'une des dispositions du contrat serait nulle ou annulée, les Parties s'efforceront de la remplacer par une disposition du plus proche effet juridique et économique et les autres dispositions continueront de produire leur effet conformément aux intentions des Parties, telles qu'elles résultent dudit contrat.

ARTICLE 16 - RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un droit ou de ne pas invoquer la violation d'une obligation aux termes du contrat ne vaudra en aucun cas renonciation à s'en prévaloir ou à l'invoquer ultérieurement. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit signé par un représentant dûment habilité de la Partie qui y procédera.

ARTICLE 17 - INTEGRALITE DU CONTRAT

Le contrat contient la totalité de l'accord des Parties sur son objet. Il annule et remplace tout accord ou promesse d'accord intervenu préalablement entre les Parties, par écrit ou oral, sur cet objet.

ARTICLE 18 – COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Tous les litiges auxquels le contrat pourrait donner lieu notamment au sujet de sa validité, de son interprétation, de son exécution, de sa cessation ou de sa transmission, qui n'auraient pas pu trouver dans un délai de trente (30) jours une solution amiable entre les Parties, seront de la compétence exclusive du tribunal compétent de Paris même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

FAIT EN DEUX EXEMPLAIRES ORIGINAUX

A _____,

LE _____ 2013:

POUR SWIFTPAGE

« Lu et approuvé »

Nom :

Titre :

Date :

Signature :

POUR LE CLIENT

« Lu et approuvé »

Nom :

Titre:

Date :

Signature :