
CONTRAT DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Article 1. Objet Du Contrat

La société CapiTechnic a pour activité l'ingénierie en méthodes et maintenance et plus particulièrement la location d'un accès et/ou la vente d'une Application de gestion d'activité nommée CapiLog, et sa version mobile nommée CapiGo.

CapiTechnic a développé CapiLog, un progiciel de gestion d'activité par ordinateur, et elle entend mettre à disposition les services que peut rendre cet outil en proposant l'installation du logiciel sur un serveur informatique du client.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de maintenance et d'assistance aux utilisateurs de CapiLog et/ou CapiGo.

Article 2. Définitions et / ou Descriptions

a. Définitions

Il est convenu entre les parties que les mots ci-dessous auront les significations et les applications suivantes :
Action réversible : Action sur la base de données ou le programme dont les effets peuvent être annulés sans conséquence.

Action irréversible : Action sur la base de données ou le programme dont les effets entraînent des modifications de données ou des suppressions qui ne pourront être annulées.

Administration : Actions visant à adapter le paramétrage d'une application ou effectuer des actions sur les données de manière à maintenir le fonctionnement optimal de l'application.

Administrateur : Personne physique ayant pouvoir pour modifier les accès utilisateurs et les paramètres de l'application. Le client est seul responsable des personnes qu'il désigne comme administrateur.

Application : Ensemble de programmes développé et édité par CapiTechnic, et choisi par le Client, au moment de la conclusion du Contrat.

Assistance aux utilisateurs formés : Action d'aide aux utilisateurs en réponse à leur demande formulée par téléphone ou par mail. Un utilisateur ne peut prétendre à de l'assistance qu'après une durée minimale de formation effectuée auprès de la société CapiTechnic.

Base de Données : Ensemble de données, organisé en vue de son utilisation par l'Application, dont la structure est la propriété de CapiTechnic et le contenu la propriété du Client.

Base de Recettage : Copie de la base de données du Client au moment du passage en phase de Recettage. Le client devra s'assurer sous sa responsabilité que la ou les bases de Recettage lui permettent de vérifier le fonctionnement attendu, notamment vis-à-vis des connexions sur les applications tierces.

Client : Désigne l'entité cocontractante signataire des présentes.

Compte : Code unique attribué au client permettant d'identifier le client dans la base. Chaque client de CapiTechnic possède un compte.

Dépannage : Correctif permettant d'obtenir le fonctionnement attendu.

Diagnostic : Recherche des causes d'un dysfonctionnement.

Documentation : Ensemble des documents fournis par CapiTechnic sur son site « www.capilog.com », des démarches commerciales engagées par CapiTechnic ou des Formations et assistance aux Utilisateurs dispensées par CapiTechnic.

Durée minimale de formation : Une personne sera considérée comme formée si elle a bénéficié d'une formation minimale dispensée par CapiTechnic sur le module sur lequel elle demande de l'assistance. La durée et le contenu de chaque formation minimale varie selon le module concerné et est disponible sur

simple demande auprès de CapiTechnic. La participation est formalisée par un document d'attestation de formation remis à l'issue de cette formation.

Formation : Apprentissage des méthodes de travail et du fonctionnement de l'Application afin d'assurer le fonctionnement optimal de l'Application. Les Formations peuvent être dispensées par CapiTechnic ou par le personnel Client préalablement formé.

Garantie : Maintien des conditions de fonctionnement du progiciel avec les limites définies dans le chapitre 8c.

Hébergeur : Entreprise tierce liée à CapiTechnic pour mettre l'Application à disposition des Utilisateurs par l'intermédiaire du service web.

Identifiant : Code unique attribué à un Utilisateur. Un Identifiant peut être :

- « **actif** » (ou « **activé** ») : dans ce cas, ce code est associé à un mot de passe qui permet à l'Utilisateur de se connecter à l'Application.
- « **non actif** » : dans ce cas, l'Utilisateur ne peut pas se connecter à l'Application.

Interlocuteur : Salarié(s) de l'entreprise cliente désigné(s) pour représenter l'entreprise dans les échanges avec CapiTechnic.

Interface : Dispositif de l'Application permettant à un Utilisateur d'effectuer des opérations sur les bases de données. Ces opérations peuvent être entre autres : la lecture, la création, la modification ou l'effacement de données.

Intervenant CapiTechnic : Personne physique intervenant pour le Compte de la société CapiTechnic sur les programmes, les bases de données ou le paramétrage de l'Application.

Mise à jour : Action à l'initiative de CapiTechnic de modifier ou corriger le programme pour apporter de nouvelles fonctionnalités ou corriger d'éventuels problèmes.

Nombre de connexions simultanées : Nombre d'utilisateurs (restreints ou complets) pouvant se connecter simultanément au progiciel.

Nombre de services : Nombre de services que le client peut enregistrer dans le progiciel.

Nombre de sites : Nombre de sites que le client peut créer dans le progiciel.

Plateforme : Ensemble de serveurs loués par CapiTechnic, sur lesquels s'exécute l'Application et sur lesquels est hébergée la Base de Données, fournissant un service électronique interactif en ligne accessible à l'adresse communiquée par CapiTechnic.

Progiciel : Programme (nommé CapiLog) vendu par la société CapiTechnic.

Recettage : Phase consécutive à une mise à jour qui permet de s'assurer du bon fonctionnement du progiciel avant toute mise en production.

Remise en service : Après une intervention, une Remise en service du système consiste à relancer l'application et s'assurer que le progiciel fonctionne.

Serveur : Ensemble de programmes et matériel les hébergeant dont le rôle est de répondre de manière automatique à des demandes envoyées par des Utilisateurs.

Service : Entité pouvant être associée à une donnée permettant de restreindre les accès des utilisateurs

Site : Entité à laquelle on peut associer un paramétrage permettant de définir des attributs (adresses de livraison, nom du site...).

Site « www.capilog.com » : Site internet de CapiTechnic permettant à un Utilisateur se connecter à l'Application.

Utilisateur : Personne physique autorisée par le Client, via l'Interface d'Administration, à utiliser l'Application. On distingue deux types d'utilisateurs :

- **Utilisateur complet** : Utilisateur dont les droits d'accès aux différents modules peuvent être définis
- **Utilisateur restreint** : Utilisateur dont les droits d'accès aux différents modules sont limités

b. Principe de fonctionnement de l'application

L'Application CapiLog permet de suivre des interventions techniques. Les principaux modules sont les suivants:

- Suivi des travaux (avancement, coûts, matériel utilisé, planification),

- Gestion des stocks, des commandes et des factures,
- Gestion de parc machines ou de projets et d'indicateurs techniques,
- Gestion de commandes et de factures.

Pour se connecter, un Utilisateur ayant un Identifiant « Actif » doit saisir :

- le Compte Client (Exemple : « Client X »),
- son Identifiant (Exemple : « UTIL1 »),
- son mot de passe.

Article 3. Information précontractuelle et pré-requis

Le Client reconnaît expressément avoir reçu de CapiTechnic toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des services proposés par le présent contrat à ses besoins et lui permettant de prendre toutes les précautions utiles pour leur mise en œuvre et leur exploitation. Plus particulièrement, le Client reconnaît que CapiTechnic ne serait être tenu d'intervenir si les moyens ne lui sont pas donnés notamment en matière :

- D'accompagnement sur l'infrastructure informatique du Client
- D'autorisation d'accès, y compris à distance
- De désignation d'interlocuteurs référents pour guider et prendre les décisions

Par ailleurs, le client reconnaît qu'il est libre de souscrire à ce service.

Article 4. Vie du contrat

a. Conclusion et opposabilité du contrat

Les présentes conditions générales constituent avec les conditions particulières joints au devis, les seules conditions auxquelles CapiTechnic s'engage dans la relation contractuelle de maintenance et d'assistance aux utilisateurs. Toute modification par le Client doit être formellement acceptée par CapiTechnic.

Le fait pour CapiTechnic de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une ou plusieurs des dispositions des présentes conditions générales ne peut être assimilé à une renonciation, CapiTechnic restant toujours libre d'exiger leur stricte application.

b. Evolution qualitative de l'Application

Durant l'exécution du présent contrat, la société CapiTechnic pourra intervenir sur l'Application afin d'assurer le fonctionnement de l'outil et mettre en œuvre les demandes faites par le Client.

A ce sujet, le Client désignera un ou plusieurs Interlocuteurs référents. Ceux-ci seront considérés comme aptes à représenter le Client et prendre des décisions sur la tenue du contrat, l'évolution du paramétrage de l'Application et la gestion des données.

c. Accès aux données par le Client

Les données sont stockées dans des bases MySQL accessibles au Client. Le Client peut, à tout moment, se connecter à ses données et les exploiter librement. Le client assume la responsabilité des actions qu'il engagerait sur les données sans passer par l'Application CapiLog. Toute intervention sur la base de données demandée par le Client à CapiTechnic fera l'objet d'un devis.

d. Durée et fin des relations contractuelles

La durée du contrat et les modalités de reconduction sont définies dans le devis émis par CapiTechnic pour la mise en œuvre de ce contrat.

Le contrat pourra être reconduit sur demande du client. CapiTechnic s'engage à prévenir le client avant la fin du contrat afin de lui éviter toute interruption du service. A ce sujet, il est nécessaire que le client signale à CapiTechnic tout changement d'adresse mail. Le client est donc prévenu qu'il est de sa responsabilité de transmettre à CapiTechnic une adresse mail valide afin de pouvoir être prévenu de toute évolution de la prestation. En aucun cas, CapiTechnic ne pourrait être tenue responsable d'un défaut de communication dès lors que le client n'a pas transmis à CapiTechnic ses coordonnées à jour.

Dans tous les cas de rupture du contrat, le Client assume l'entière responsabilité des conséquences de la cessation du Contrat, notamment en termes de continuité de sa gestion interne.

Article 5. Prix et conditions de paiement

Les prix s'entendent HT / nets de tout escompte et remise. Les prix appliqués au cours des relations contractuelles et les conditions de facturation sont définis dans l'offre rédigée par CapiTechnic.

Dans le cas d'un renouvellement d'abonnement aux services proposés par la société CapiTechnic, les prix seront réévalués d'une année sur l'autre suivant la formule de révision suivante : $P1=P0*S1/S0$

Avec :

P1 : prix révisé,

P0 : prix contractuel d'origine,

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine,

S1 : dernier indice publié à la date de révision.

Toute modification du service demandé à CapiTechnic en cours de contrat fera l'objet d'un devis préalable et d'une facturation complémentaire par rapport à l'offre initiale.

En cas de contestation sur le montant ou la nature des prestations facturées, le Client devra notifier cette contestation et ses explications par lettre recommandée avec accusé de réception, avant le 10 du mois suivant l'émission de la facture. Toute contestation postérieure sera irrecevable.

Le contrat sera réévalué tous les ans par CapiTechnic à chaque évolution du service demandée par le client.

Article 6. Obligations spécifiques de CapiTechnic

a. Assistance aux Utilisateurs et Maintenance

CapiTechnic met à disposition de ses Clients une assistance téléphonique disponible les jours ouvrés français de 9h à 12h et de 14h à 17h du lundi au jeudi, et de 9h à 12h et de 14h à 16h le vendredi (heure métropolitaine française). Le numéro d'appel est affiché sur le site de CapiTechnic (<http://www.capilog.com>).

Cette assistance intègre les cas suivants :

1) Aide à l'utilisation de CapiLog

CapiTechnic s'engage à assister par téléphone les utilisateurs formés par un intervenant CapiTechnic sur le module sur lequel porte la demande d'assistance. Le client comprend que le personnel n'ayant pas été formé par CapiTechnic sur le module concerné ne pourra pas bénéficier de cette assistance. Dans ce cas, si l'utilisateur n'a pas été formé, CapiTechnic se réserve le droit de décompter la durée de la formation du forfait d'heures d'accompagnement.

Les durées de formation et les programmes de formation minimaux sont disponibles auprès de CapiTechnic.

En cas de demande d'assistance répétée sur un module spécifique, CapiTechnic se réserve le droit de proposer une formation adéquate à l'utilisateur et de refuser de répondre aux demandes.

Le contrat intègre un forfait d'heures annuel d'accompagnement qui pourra servir à former les nouveaux utilisateurs ou les utilisateurs existants aux nouvelles fonctionnalités.

2) Dépannage du progiciel CapiLog

Les règles de prise en charge du dépannage par la société CapiTechnic sont définies de la manière suivante :

	Diagnostic	Dépannage	Remise en service
Le dysfonctionnement provient d'une erreur imputable à CapiTechnic. (1)	Inclus	Inclus	Inclus
Le dysfonctionnement provient d'une erreur d'utilisation client ou d'un problème du serveur client ou d'une évolution faite par le client et validée par CapiTechnic.	Inclus	Facturé au Taux horaire intervention. (2)	Inclus (limité à 3 interventions par an)
Le dysfonctionnement provient d'une modification par le client du programme ou de la base de données sans validation par CapiTechnic.	Facturé au client au Taux horaire intervention. (2)		

(1) Les dysfonctionnements considérés comme imputables à CapiTechnic sont :

- les écarts entre le fonctionnement décrit dans la notice ou documentation technique et le fonctionnement réel,
- les écarts entre le cahier des charges du client accepté par CapiTechnic et le fonctionnement réel,
- les dysfonctionnements empêchant l'utilisateur de profiter des possibilités du logiciel décrites dans la documentation du progiciel.

A l'exception des cas ci-dessus, les écarts de fonctionnement entre les attentes utilisateurs et le fonctionnement du progiciel ne pourront pas être considérés comme des dysfonctionnements.

(2) Le taux horaire intervention est défini dans le devis associé à ce contrat.

Description des prestations mentionnées

Les prestations définies dans ce paragraphe seront réalisées à distance soit :

- par mail,
- par téléphone,
- par l'intermédiaire du forum CapiLog,
- par l'utilisation d'un logiciel de contrôle à distance pour aider le technicien de la société CapiTechnic à comprendre le besoin du client.

Diagnostic

Un diagnostic sera réalisé par le technicien de la société CapiTechnic sur la base des informations transmises par l'utilisateur client.

Dépannage

En fonction de la situation, le dépannage peut consister en :

- une évolution des programmes installés sur le serveur client,
- une mise à jour de la base de données,

- une évolution du paramétrage du serveur ou de l'application.

Le technicien de la société CapiTechnic informera l'interlocuteur client des actions à réaliser. L'interlocuteur devra décider des actions à réaliser notamment vis-à-vis de la continuité du service.

Remise en service

Après une intervention, une Remise en service du système consiste à relancer l'application et s'assurer que le progiciel fonctionne. Dans certains cas, une restauration de la base de données peut être nécessaire sur la base de sauvegardes réalisées par le Client. Dans ce cas, la société CapiTechnic peut, avec l'accord du client, rétablir la base de données sur la base d'une sauvegarde.

Le client comprend que le technicien CapiTechnic ne peut pas avoir une connaissance de l'environnement informatique du Client et que par conséquent, le Client doit sous sa responsabilité avec l'aide éventuelle du technicien CapiTechnic s'assurer que les systèmes connexes (connexions à d'autres progiciels, sauvegardes..) sont opérationnels. Le client est averti que la restauration des données d'une sauvegarde entraîne la perte des données saisies ou générées après l'enregistrement de la sauvegarde.

3) Prestations complémentaires forfaitaires

Les prestations complémentaires prévues dans ce contrat sont définies dans le devis associé à ce contrat.

4) Prestations complémentaires à objectif de moyen

Dans le cadre de l'accompagnement, le Client peut être amené à demander des interventions sur la base de données ou le programme au personnel CapiTechnic. Ces demandes n'étant pas intégrées à ce contrat, CapiTechnic pourra émettre un devis pour ces interventions ou les imputer au temps sur le forfait d'heures d'accompagnement indiqué dans le devis associé au contrat.

b. Evolutions du logiciel

1) Mise à jour des versions

Les versions de CapiLog évoluent :

- Ajout de fonctionnalités mineures
- Correctifs

Ces mises à jour sont téléchargeables depuis votre interface de gestion CapiLog (Paramétrages / Mise à jour).

2) Accès aux nouvelles versions

Lorsqu'une nouvelle version est disponible, nous vous en informons. Elle est disponible sur demande et incluse dans la licence. Après réception du nouveau programme, l'installation de la nouvelle version est à la charge du client. Si le client le souhaite, CapiTechnic peut, sur devis, réaliser cette installation.

Avant l'utilisation, le client devra donc s'assurer de la compatibilité entre sa version et la nouvelle, au regard de ses processus internes.

De plus, le client est informé que tous développements personnalisés ayant été effectués sur CapiLog peuvent être remis en cause lors de l'installation d'une nouvelle version. Toutes prestations techniques CapiTechnic que pourrait entraîner la mise en compatibilité des versions seront à la charge du client.

c. Interventions sur site

Le présent contrat prévoit une assistance et des interventions à distance. Dans le cas où le client demande une intervention sur site, les frais de déplacement et de séjour seront facturés sur la base des frais réels majorés de 10% et le temps de trajet facturé au taux horaire trajet défini dans le devis associé au contrat.

Le client comprend que la mission du technicien CapiTechnic se limite à l'installation, l'adaptation, le paramétrage et la mise en service du progiciel CapiLog. Le client devra veiller à s'assurer que l'intervenant CapiTechnic dispose des informations nécessaires pour effectuer sa mission dans les meilleures conditions (notamment en matière de droits d'accès, mots de passe ou autres éléments qui pourraient l'empêcher d'effectuer sa mission). Le client comprend que les conditions tarifaires énoncées par CapiTechnic ne peuvent tenir compte de blocages liés à des problèmes d'accès et s'engage à dédommager CapiTechnic du temps perdu au taux horaire intervention défini dans le devis associé au contrat.

Le client comprend qu'il est de sa responsabilité d'assister ou faire assister le technicien CapiTechnic par un administrateur réseau (ou une personne ayant les compétences) afin de valider la pertinence des actions entreprises. L'intervention de la société CapiTechnic se fera sous le contrôle du client.

Article 7. Obligations spécifiques du client

a. Nature des interventions

En fonction des situations, les interventions peuvent impliquer les accès suivants :

- Connexion à l'interface utilisateur pour visualiser le fonctionnement décrit par l'utilisateur client,
- Connexion en mode administrateur (ou avec des droits suffisants pour vérifier et/ou effectuer les paramétrages),
- Connexion à la base de données : pour effectuer des opérations (vérifications et/ou interventions) directement sur la base de données,
- Accès au répertoire du programme CapiLog pour effectuer des opérations (vérifications et/ou interventions) directement sur le programme.

Ces accès se font à distance (le personnel CapiTechnic prenant la main par un logiciel d'accès à distance) et doivent se faire sous contrôle du client et durant les horaires suivants : tous les jours ouvrés de la semaine de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30 sur rendez-vous. Les frais de communication téléphonique nécessaires à la réalisation de la Prestation seront à la charge du Client.

b. Obligations à respecter

Le Client s'engage à collaborer avec CapiTechnic ou tout tiers qu'elle se substituera de manière à faciliter l'exécution du Service par l'intermédiaire de l'Interlocuteur.

Le Client s'engage à administrer le Contenu, conformément aux règles de l'art et dans le respect des droits des tiers et de la réglementation en vigueur. Il est notamment convenu que les données installées sur la Plateforme par le Client le sont sous sa seule responsabilité.

Le Client devra veiller au bon usage et à la confidentialité des identifiants et mots de passe attribués par CapiTechnic lors de la conclusion du présent Contrat ou ultérieurement créés ou modifiés par l'Interlocuteur ou les Utilisateurs.

Le Client veillera à ce que son personnel Utilisateur respecte les règles d'utilisation décrites dans le manuel d'utilisation et dispensées lors de la Formation des Utilisateurs.

CapiTechnic déclinera toute responsabilité et pourra engager des poursuites à l'encontre du Client si ce dernier effectue, ou tente d'effectuer une des actions suivantes :

- modification du paramétrage ou des données des Bases de Données sans passer par l'Application,
- envoi volontaire de données corrompues ou exécution de programmes visant à perturber ou mettre en péril l'Application et les Bases de Données,
- utilisation de programmes ou modules annexes non validés par CapiTechnic pour se connecter à l'Application ou lire, écrire et/ou effacer des données dans la base.

Le Client devra respecter et faire respecter par ses préposés les droits des tiers et la réglementation en vigueur, tant en ce qui concerne le Contenu hébergé que l'utilisation de la Plateforme et veiller au respect, par toute personne pouvant établir ou modifier le Contenu hébergé, des droits des tiers et de la réglementation en vigueur et prendre sans délai les mesures nécessaires pour empêcher ou faire cesser toute violation constatée.

CapiTechnic pourra interrompre à tout moment et sans préavis la connexion à la Plateforme ou l'accessibilité du Contenu hébergé si le Client manque aux obligations ci-dessus définies, en particulier, s'il apparaît que le Contenu hébergé constitue une menace pour la sécurité du réseau de CapiTechnic, au regard des règles de l'art. Si CapiTechnic est contrainte de prendre des mesures de sécurisation, de sauvegarde et/ou de réinstallation de la Plateforme, d'autres équipements de son réseau ou de logiciels, du fait du risque créé par le comportement des Utilisateurs, ces prestations pourront être facturées au Client.

Licences de logiciels : CapiTechnic est titulaire de licences sur les logiciels qu'elle est susceptible d'utiliser pour les besoins de l'Application et ce auprès de leurs éditeurs respectifs.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle sur chacun des logiciels concernés et à appliquer les termes et conditions des contrats de licences des éditeurs concernés. Il déclare être informé que toute utilisation non expressément autorisée par l'éditeur constitue une contrefaçon. Le Client décharge en conséquence CapiTechnic de toute responsabilité à cet égard.

c. Sauvegardes

Les sauvegardes sont à l'initiative du client ou peuvent faire l'objet d'un contrat spécifique non pris en compte dans le présent contrat. CapiTechnic peut, sur demande, conseiller le client et valider les processus mis en place.

Article 8. Responsabilité

a. Garantie de bon fonctionnement

Lors d'une intervention, CapiTechnic ne pourra pas être tenu pour responsable d'éventuels dysfonctionnements sur le poste du Client à la suite de l'utilisation du service ou de sa mise à jour.

En cas d'anomalie signalée par l'Utilisateur, celui-ci devra fournir sous sa responsabilité les éléments mettant en évidence son caractère reproductible. Il autorisera CapiTechnic à utiliser éventuellement son matériel pendant le temps nécessaire à la mise en évidence de l'anomalie invoquée. Au cas où elle affecterait une fonction essentielle de l'Application, la rendant impropre à son usage, une version corrigée sera mise à la disposition du Client dans les meilleurs délais aux frais de CapiTechnic.

Au cas où l'anomalie invoquée par le Client ne pourrait être reproduite ou résulterait d'une mauvaise utilisation de l'Application, le Client indemniserà CapiTechnic du temps passé selon le Taux horaire intervention défini dans le devis associé au contrat.

Au cas où cette anomalie pourrait être évitée par un mode opératoire approprié, CapiTechnic définira ce mode opératoire et l'indiquera au Client.

b. Sécurité des données

CapiTechnic s'engage à fournir le Service dans le respect des règles de l'art et de l'état de la technique.

En raison du rôle nécessairement actif du Client dans la mise en œuvre de l'Application, CapiTechnic est tenue d'une obligation de moyens. Ainsi si CapiTechnic démontre avoir eu un comportement professionnel normal pendant l'exécution de ses obligations par rapport à l'état de l'art du moment, aucune responsabilité ne pourra lui incomber.

Ce contrat n'impose pas à CapiTechnic de faire des sauvegardes, le Client est seul responsable de ses sauvegardes de programmes, paramètres et données. CapiTechnic pourra être consultée pour proposer un devis portant sur des sauvegardes adaptées aux besoins du Client.

Le Client est seul responsable des données qu'il transmet ou reçoit et s'engage à indemniser CapiTechnic de tout dommage que pourraient lui causer ces données.

c. Limites de garantie

CapiTechnic garantit le Client que ce dernier bénéficiera, à compter de la date de début et durant toute la durée du présent contrat, d'une assistance au bon fonctionnement.

Ne peuvent en faire l'objet :

- Les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements du réseau Internet et/ ou du fournisseur d'accès à internet du Client et/ou liés à la nature de l'abonnement à internet souscrit par le Client,
- les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements résultant des pannes du matériel et/ou des logiciels tiers du Client,
- les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements liés à une modification du service par le Client ou un tiers non agréé par CapiTechnic,
- les dysfonctionnements et/ou mauvais fonctionnements dus à un manquement des Utilisateurs aux règles d'utilisation de l'Application.
- les dysfonctionnements liés à une modification par le client du programme ou de la base de données.
- les dysfonctionnements liés à la modification de données dans la base de données sans passer par l'application.

CapiTechnic garantit la conformité des services aux spécifications connues du Client.

Le Client assume toutes les responsabilités autres que celles de la conformité des services aux spécifications et notamment :

- L'adéquation des services à ses besoins,
- L'exploitation des services,
- La qualification et la compétence de son personnel.

CapiTechnic n'est pas tenue par ce contrat de vérifier l'adéquation du programme et de ses paramétrages aux besoins du client, mais se doit d'assister le client dans le maintien de l'outil dans son état de bon fonctionnement. En cas de nouveau besoin, CapiTechnic pourra émettre un devis pour y répondre.

d. Nature des données stockées

Le Client doit utiliser l'Application dans le respect de la loi et des règlements. En conséquence, il est strictement interdit au Client d'utiliser l'Application pour stocker, quelle qu'en soit sa forme, des données ou des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la loi et les règlements applicables (notamment, droit de propriété intellectuelle).

Les données sont sous la responsabilité du client, de ce fait Capitechnic n'a aucune responsabilité sur la nature et le volume des données stockées.

De plus, le Client déclare ne pas stocker d'informations sensibles ou confidentielles dont le vol pourrait entraîner des dommages et/ou compensations financières.

CapiTechnic ne sera en aucun cas tenue de réparer d'éventuels dommages indirects tels que la perte de marchés, la perte de Clients, un trouble commercial quelconque, la perte de l'image de marque ou de toute action en concurrence estimée déloyale. **Le client est prévenu que, du fait que, comme pour le fonctionnement normal d'un ordinateur, l'accès à l'application peut être coupé inopinément et pour des raisons non maîtrisables, il lui est fortement recommandé de préparer ses interventions et de ce fait CapiTechnic ne saurait être tenue responsable du coût de l'éventuelle désorganisation causée par**

l'incapacité du client à se connecter à l'application (notamment en cas d'incapacité à imprimer un mode opératoire ou une liste de travaux).

Le Client sera seul responsable de l'utilisation des services.

Lors du transfert de données ou de mise à jour des services, la responsabilité de CapiTechnic ne pourra être retenue en cas d'altération des informations ou des données ou en cas d'indisponibilité temporaire.

CapiTechnic ne saurait être tenue pour responsable de dommages résultants de la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportements d'un tiers, ainsi que de la non conclusion d'une vente.

e. Hébergement

L'hébergement est à la charge du client, la responsabilité de CapiTechnic ne pourra pas être engagée concernant l'hébergement.

f. Utilisation de logiciels d'accès à distance

Le présent contrat intègre une assistance à distance. Le technicien CapiTechnic pourra réaliser les interventions depuis un ordinateur CapiTechnic. Ce qui nécessite des moyens de communication entre les utilisateurs de CapiLog et la société CapiTechnic.

La prestation d'assistance aux utilisateurs suppose que le progiciel soit accessible via le logiciel TeamViewer (ou un autre moyen de prise en main à distance validé par les deux parties avant la mise en place du présent contrat). Si le Client ne peut mettre en place ce type d'accès, il renonce à bénéficier d'une partie des prestations définies dans ce document.

L'utilisation de TeamViewer se fera sous l'autorité et la responsabilité du Client. Le Client devra accepter l'utilisation de TeamViewer et rester disponible pour orienter le technicien CapiTechnic et valider les actions réalisées pendant toutes les phases de l'intervention.

g. Arrêt et remise en route du programme

Si CapiTechnic ne peut pas redémarrer le programme sans redémarrer le serveur, le redémarrage du serveur sera effectué par le client qui en assume toutes les conséquences (notamment en matière de continuité de service pour les utilisateurs connectés).

Dans l'hypothèse où la prestation entraînerait une modification du progiciel, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il sera de sa seule responsabilité de procéder au test, puis au Recettage et à la validation du cycle et/ou de la fonction concernée par la modification.

Article 9. Dispositions diverses**a. Accès aux données Clients**

Afin de mener à bien les missions d'administration et de conseil, le Client autorise le personnel de la société CapiTechnic (ou ses prestataires) à lire les données présentes dans les bases et les exploiter au profit exclusif du Client. CapiTechnic s'engage à garder confidentielles les données du Client ainsi que les photos ou images stockées par l'intermédiaire de l'Application et s'interdit de les communiquer à des tiers et ce sauf violation par le Client des dispositions légales applicables et/ou de demandes émanant des autorités administratives ou judiciaires compétentes.

Sauf mention contraire, le client autorise le personnel de la société CapiTechnic à récupérer des données (copie de la base de données notamment) afin d'effectuer des essais sur le matériel CapiTechnic avec les données du Client.

b. Interlocuteur privilégié

Cet interlocuteur est désigné par le Client lors de la souscription du contrat, il est reconnu comme compétent pour modifier les termes du contrat régissant la présente prestation.

Compte tenu de l'importance de la stabilité de cet interlocuteur, tout changement devra être justifié et signifié préalablement par écrit à CapiTechnic.

c. Autorisations d'accès au personnel client

Le Client sera seul responsable du choix des Utilisateurs auxquels il autorise l'accès à l'Application par l'activation de leur Identifiant. Les Identifiants des Utilisateurs leurs sont personnels et leurs mots de passes confidentiels. Le Client est prévenu que les Comptes Utilisateurs donnent accès à l'Application depuis n'importe quel ordinateur ayant accès au réseau, y compris si l'ordinateur n'est pas sur le site du Client. Le Client reconnaît connaître l'existence dans l'Application d'une sécurité pour restreindre les accès à des ordinateurs authentifiés.

Le client déterminera les droits relatifs à ses salariés et notamment les salariés à qui il confie les droits d'Administration. La documentation fournie par CapiTechnic précise les latitudes données par chaque droit pouvant être attribué à un utilisateur.

d. Sous-traitance

Les Parties conviennent que CapiTechnic pourra librement confier la réalisation de tout ou partie des prestations à sa charge au titre du Contrat à un tiers sous-traitant.

e. Autorisations légales et administratives

Le Client garantit à CapiTechnic qu'il dispose de l'ensemble des autorisations légales et administratives requises pour l'utilisation et la réalisation des traitements effectués par l'Application.

Les Parties conviennent que le Client est seul responsable du choix des traitements de données nominatives et des moyens à mettre en œuvre pour les obtenir. Par conséquent, le Client est tenu de procéder lui-même auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) à toute déclaration ou formalité préalable liée aux traitements des données nominatives qu'il collecte.

Le Client s'engage en outre à respecter l'ensemble des règles légales et réglementaires en vigueur concernant les domaines couverts par l'Application.

f. Informatique et liberté

CapiTechnic s'engage à respecter la confidentialité des données communiquées par le Client pour l'exécution du Contrat, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite loi Informatique et Libertés.

Les personnes physiques peuvent, conformément à l'article 40 de cette loi, exercer leur droit d'accès et de rectification sur les données les concernant, collectées par CapiTechnic à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution du présent Contrat, en s'adressant à CapiTechnic à l'adresse « support@capilog.com ».

CapiTechnic s'engage à communiquer au Client, à sa demande, tous les éléments qui pourront lui être utiles pour remplir ses obligations, notamment, au titre des déclarations auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, dont le Client assume la responsabilité.

g. Cession du (des) contrat(s)

Le Client s'interdit de céder le présent Contrat à un tiers.

CapiTechnic pourra librement, sans autre formalité que l'information du Client par lettre recommandée avec accusé de réception, céder le Contrat à tout tiers de son choix, sous réserve de l'engagement de ce tiers d'assurer l'exécution des obligations incombant à CapiTechnic.

h. Confidentialité

Les Parties s'engagent à garder confidentielles les informations relatives au présent Contrat pendant toute sa durée et pendant trois ans à compter de sa cessation pour quelque cause que ce soit.

i. Non sollicitation du personnel

Le Client s'engage à ne pas solliciter, démarcher ou embaucher, directement ou indirectement, de personnel de CapiTechnic pendant l'exécution du Contrat et pendant une durée de douze mois à compter de son expiration.

Toute violation de cette obligation entraînera le paiement de dommages et intérêts fixés forfaitairement au montant du salaire annuel brut du salarié.

j. Références commerciales et communication

Le Client autorise CapiTechnic à utiliser ses noms, sigle, logo, nom commercial et dénomination sociale, sur tout document, à titre de référence commerciale.

Le Client déclare accepter que CapiTechnic lui adresse des e-mails ou des courriers d'information, à caractère technique et/ou commercial, pendant la durée du Contrat et pendant un an après sa cessation.

k. Application des dispositions contractuelles dans le temps

Il est expressément convenu que les clauses des présentes peuvent survivre à la résiliation ou à la résolution du Contrat dès lors qu'elles ont vocation à continuer de régir les relations entre les parties après la date effective de la rupture.

l. Loi applicable et attribution de juridiction

La loi française est seule applicable. En cas de contestation, seul le Tribunal de commerce d'Avignon sera compétent, même en cas de pluralité de défendeurs.