

1. OBJET

Il s'agit de l'assistance par AGORINFO à ses clients ou ayants-droits, ci-dessous dénommés «l'utilisateur», concernant les logiciels de gestion applicative achetés par l'utilisateur, à AGORINFO, et sur lesquels il a été initialement formé par AGORINFO.

2. DOMAINE DES PRESTATIONS

AGORINFO met à disposition de l'utilisateur :

2.1. Du personnel spécialisé prêt à répondre à des demandes de renseignements, qu'il s'agisse de problèmes rencontrés lors de l'exploitation des programmes livrés par AGORINFO, d'erreurs de manipulation, ou de perturbations dues à des tiers.

2.2. Du personnel spécialisé prêt à corriger les erreurs de programmation concernant les programmes livrés par AGORINFO.

2.3. Des moyens pour répondre, par télémaintenance et par téléphone, à une demande d'assistance, dans la mesure où le procédé de télémaintenance existe sur l'unité centrale de l'utilisateur.

2.4. Des informations et des conseils sur les problèmes rencontrés par l'utilisateur concernant les logiciels AGORINFO.

Toutefois, ce contrat ne couvre pas la formation initiale ou complémentaire des utilisateurs, par téléphone. Cette prestation doit faire l'objet d'une action spécifique de formation à conclure avec AGORINFO.

2.5. Les prestations couvrent également :

2.5.1. L'assistance à l'exploitation technique de la configuration de l'utilisateur

2.5.2. Les conseils sur la réorganisation des fichiers et disques de travail, en cas de saturation.

2.5.3. Des conseils et le suivi sur les procédures de correction d'erreurs, ainsi que sur les procédures exceptionnelles (rechargement des sauvegardes antérieures si elles ont été exécutées et archivées par l'utilisateur, copies arrières, etc...).

2.6. AGORINFO déclare ne pas élargir son assistance sur les programmes, les progiciels ou logiciels de base que l'utilisateur a lui-même modifiés ou fait modifier et qui de ce fait ne sont pas couverts par le contrat d'assistance normal.

De même, les programmes réalisés par l'utilisateur ou par des tiers pour le compte de l'utilisateur ne peuvent pas être couverts par l'assistance AGORINFO.

2.7. AGORINFO n'interviendra, en aucun cas, sur des programmes issus de copies illicites du fait de l'utilisateur ou de tout autre tiers.

3. AUTRES PRESTATIONS

CONTREFACTURATION PARTICULIÈRE

3.1. Les interventions au sens du chapitre 2, réalisées chez l'utilisateur, à sa demande, sont soumises à facturation particulière ainsi que les frais de déplacement y afférents.

3.2. Si l'utilisateur commande à AGORINFO des prestations qui vont au-delà de l'assistance au sens du chapitre 2, ces prestations seront livrées aux conditions et prix en vigueur au moment de leur réalisation.

3.3. Les prestations de remise en fonction du système, après une perturbation liée à un "dispositif" extérieur aux logiciels objet de ce contrat, (tels que : matériel, problèmes électriques, système d'exploitation, virus, piratage et autres intrusions, etc...), pourront faire l'objet d'une facturation particulière, au temps passé, sur la base du tarif en vigueur.

4. RÉALISATION

4.1. AGORINFO travaille toute l'année, les jours ouvrables (du lundi au vendredi), durant les heures ouvrables.

4.2. AGORINFO réalise les prestations selon les méthodes et les moyens qu'elle juge bons et dont elle dispose, y compris, éventuellement, la télémaintenance. Dans ce dernier cas, les coûts liés aux communications sont à la charge de l'utilisateur

4.3. AGORINFO se réserve le droit de confier la réalisation de tout ou partie des prestations à un ou à des tiers.

4.4. L'utilisateur s'engage à mettre à disposition d'AGORINFO du personnel formé à l'utilisation du système traitement erroné de données sauf à prouver la négligence grave ou la volonté délibérée.

4.5. Sauf convention particulière, l'utilisateur s'engage à autoriser AGORINFO à l'accès de son entreprise et à son matériel, physiquement ou par télémaintenance, afin de procéder aux vérifications et aux corrections de programmes.

AGORINFO s'engage à respecter la clause de confidentialité concernant les données contenues dans les supports et documents de l'utilisateur, mis à sa disposition.

5. PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

5.1. L'assistance au sens du chapitre 2 est rémunérée par une redevance mensuelle selon le tarif en vigueur. Elle est facturée d'avance chaque début d'année civile, la première année faisant l'objet d'une facturation prorata temporis. Le règlement doit intervenir à réception de facture pour que le contrat soit effectif.

5.2. Le montant de la redevance mensuelle est réactualisé à chaque facturation par indexation selon la formule : $R = R_0 * I / I_0$. 'R' étant le nouveau montant, 'R₀' l'ancien, 'I' le dernier indice Syntec publié, et 'I₀' l'ancien indice Syntec.

5.3. Le montant de la redevance mensuelle est automatiquement réactualisé, selon le tarif AGORINFO en matière d'assistance, en fonction du nombre de poste mis en oeuvre ou de la taille du système informatique.

5.4. Les frais de déplacement engagés par AGORINFO, ainsi que les suppléments occasionnés par des dépassements d'horaires à la demande de l'utilisateur, sont facturés à part au tarif AGORINFO en vigueur.

5.5. Tous les prix sont facturables au taux de TVA en vigueur au jour de facturation et sont payables au comptant sans escompte.

Le non-paiement ne peut être motivé que par des raisons prouvées et incontestables. L'utilisateur ne peut pas motiver le non-paiement des factures qu'il doit par ailleurs à AGORINFO par le fait que le paiement d'une ou plusieurs autres factures soit contesté.

5.6. Conformément aux dispositions légales, le défaut de paiement à l'échéance prévue donnera automatiquement lieu à des pénalités calculées conformément à l'article L441-6 du Code de commerce (soit ce jour taux BCE majoré de 10 points), auxquelles s'ajoutera une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement. Le non-paiement d'une facture, 1 mois après une mise en demeure, autorisera de plein droit AGORINFO à résilier le contrat et à exiger le paiement de toutes les autres créances échues ou non échues.

6. GARANTIE

6.1. La garantie ne joue que pour les prestations au sens de l'article 2.

6.2. L'utilisateur est informé qu'au niveau actuel de la technique informatique, les erreurs de programmation ne sont pas exclues. Les programmes sont garantis lorsqu'ils sont correctement utilisés dans les conditions d'exploitation prévues lors de l'analyse.

6.3. AGORINFO corrige gratuitement les erreurs de programmation (faisant l'objet de ce contrat) signalés par l'utilisateur. L'utilisateur doit fournir toutes informations et documents permettant de déterminer l'origine du problème.

6.4. Si le problème ne peut être imputé à AGORINFO, l'utilisateur supporte les frais engagés par AGORINFO, en particulier lors d'une mauvaise utilisation ou lors d'une cause non imputable à AGORINFO.

6.5. La garantie cesse en cas de modification quelconque des programmes par l'utilisateur même si celui-ci prétend que le problème survenu n'est pas causé par les dites modifications.

6.6. N'assurant qu'une obligation de moyens, si malgré ses efforts répétés, les tentatives de corrections d'AGORINFO restent sans succès et si l'anomalie corrigée constitue un empêchement majeur à l'utilisation des programmes, l'utilisateur est en droit de résilier le contrat. Si l'utilisateur fait jouer ce droit, ceci ne peut avoir d'influence sur les autres contrats en cours avec AGORINFO.

6.7. D'autres exigences de l'utilisateur contre AGORINFO sont exclues, en particulier au sujet de dommages et intérêts pour des préjudices ne concernant pas directement l'objet du contrat comme par exemple la perte ou le

7. RESPONSABILITÉ

7.1. AGORINFO assume sa responsabilité dans la mesure où elle est précisément définie dans les dispositions ci-dessus. L'utilisateur ne pourra prétendre réparation pour tout préjudice direct subi par l'utilisateur qui excéderait le montant total payé par ce dernier à AGORINFO pour les 12 mois précédant le fait générateur du dommage.

7.2. AGORINFO ne saurait en aucun cas être tenu responsable de la destruction accidentelle des données de l'utilisateur, auquel il appartient de les sauvegarder.

7.3. L'utilisateur assume l'entière et exclusive responsabilité de ses rapports avec les tiers.

7.4. AGORINFO décline toute responsabilité en cas d'usage frauduleux de ses logiciels par l'utilisateur. Si la responsabilité de AGORINFO venait à être recherchée de ce fait, l'utilisateur garantira et indemnisera intégralement AGORINFO de toutes les conséquences financières résultant d'une réclamation ou d'une action de quelque nature que ce soit exercée par un tiers.

8. DURÉE DU CONTRAT

8.1. Le contrat débute avec la première journée de formation au logiciel.

8.2. Le contrat est résiliable chaque fin d'année civile avec un préavis de 3 mois et signalé par l'une des parties par lettre recommandée avec accusé de réception.

9. NON SOLICITATION DU PERSONNEL

L'utilisateur renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de AGORINFO participant ou devant participer à l'exécution des prestations, même si la sollicitation initiale est suscitée par le collaborateur lui-même. Cette renonciation est valable pendant toute la durée de la relation contractuelle et les 24 mois qui suivront son expiration. Dans le cas où l'utilisateur ne respecterait pas cet engagement, il s'engage à dédommager AGORINFO en lui versant sans délai une somme forfaitaire égale à la rémunération brute que le collaborateur aura perçu dans les 24 mois précédant son départ.

10. DIVERS

10.1. Si AGORINFO reçoit de l'utilisateur des documents confidentiels qui sont marqués comme tels, AGORINFO obligera ses collaborateurs à une manipulation confidentielle des dits documents. La réciprocité est vraie pour l'utilisateur.

10.2. Les chapitres ci-dessus contiennent des droits et devoirs liant l'utilisateur et AGORINFO et qui ont valeur obligatoire à eux seuls quelles que soient les conditions commerciales différentes de l'utilisateur.

10.3. Des modifications ou rajouts aux dispositions ci-dessus ne peuvent se faire que par écrit sous forme d'un avenant faisant référence à la disposition modifiée.

10.4. Si une quelconque des dispositions ci-dessus est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions.

10.5. Les dispositions ci-dessus sont régies par le droit français et applicables en France métropolitaine.

10.6. Pour toutes contestations survenant à l'occasion des conventions ou de leurs suites, les Tribunaux de la juridiction du siège d'AGORINFO seront seuls compétents, si aucune solution amiable n'a pu être trouvée.

Cette attribution de compétence vaut également en cas de pluralité de défendeurs ou pour toutes demandes, même incidentes, en intervention forcée ou appel en garantie.

11- DONNÉES PERSONNELLES

L'annexe RGPD (traitement des données à caractère personnel - <https://www.agorinfo.fr/fr/cgv/annexe-rgpd/>) définit les conditions dans lesquelles le sous-traitant, AGORINFO, s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitements les opérations de traitement de données à caractère personnel qui y sont énumérées. Cette annexe forme avec les présentes CGV un ensemble indivisible et ne saurait en être détachée,