



# Contrat de Maintenance et d'Assistance Technique



■ Entre les soussignés :

**Raison sociale**

**Adresse :**

**Représenté par :**

**En qualité de :**

(Ci-après dénommé « LE CLIENT »),

**D'une part,**

■ **Et**

**AIGA**, 5 rue Gorge de Loup, 69009 Lyon, immatriculée sous le numéro d'identification 398 253 617 au registre du commerce et des sociétés de Lyon,

**Représenté par :** Philippe Duchamp

**En qualité de :** Président

**D'autre part.**

(Ci-après ensemble dénommées les « Parties »).

Il est convenu ce qui suit.

## 1 – Objet du contrat

**La souscription de ce contrat implique que le client possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation des progiciels et qu'il a suivi les formations ad' hoc. AIGA ne peut pas compenser un défaut de formation du client s'il apparaît qu'il n'a pas les compétences requises pour utiliser les Progiciels.**

Le présent contrat se rapporte à la maintenance et au suivi des logiciels vendus par AIGA au client, et à jour de règlement. Il concerne la maintenance corrective, la fourniture d'une mise à jour annuelle (maintenance évolutive), l'assistance aux utilisateurs, les prestations complémentaires. Les logiciels utilisés sur les différents sites sont les suivants :

Site	Logiciel	Configuration

Un site (crèche, centre de loisirs, centre social, ...) est caractérisé par son implantation géographique. Sur un site, un ou plusieurs logiciels peuvent être utilisés, qu'ils soient implantés sur un poste local ou sur un serveur distant. Plusieurs sites peuvent appartenir à la même structure juridique.

Le client devra utiliser un nombre de copies des logiciels maintenus au plus égal à celui prévu dans le contrat et pour lequel il aura payé les redevances correspondantes en vertu du contrat et des présentes conditions générales de maintenance.

Un nouveau contrat sera établi :

- Si le client fait évoluer cette installation (il est tenu d'en informer AIGA),
- En cas d'acquisition d'un logiciel AIGA supplémentaire ou d'arrêt d'utilisation d'un des logiciels cités dans ce tableau.

## 2 – Maintenance corrective des logiciels

---

En cas d'anomalie du logiciel, constatée conjointement par le client et AIGA, AIGA effectue la correction nécessaire et la transmet au client par tout support convenable (Internet, serveur FTP, Clé USB, CD, ...). AIGA pourra recourir à une solution de contournement.

### **3 – Mise à jour annuelle des logiciels (maintenance évolutive)**

---

Dans le cadre du présent contrat, AIGA diffuse annuellement une mise à jour des logiciels qui doit être installée par le client dès réception (CD, téléchargement) et sous sa responsabilité. Cette mise à jour comprend : la correction des anomalies, la mise en conformité avec la réglementation si nécessaire, des évolutions fonctionnelles ou techniques (ajout de fonctionnalités, simplification...), une procédure d'installation, une documentation précisant le contenu détaillé de la mise à jour. Ce contrat constitue la preuve que le client a le droit d'utiliser les versions ultérieures des logiciels listés.

Le client s'engage à installer les mises à jour dès lors que AIGA lui communique la disponibilité de celles-ci. Toutes les créations de rubriques de régularisations consécutives au fait que ces installations n'ont pas été faites feront l'objet d'un devis.

Les limites suivantes sont appliquées :

- ⇒ La fourniture d'une version majeure d'un logiciel n'entre pas dans le cadre de la présente convention. Une version majeure correspond à une évolution fonctionnelle, architecturale ou technique entraînant la refonte de tout ou une partie du logiciel.
- ⇒ Les évolutions spécifiques demandées par le client n'entrent pas dans ce cadre non plus (cf § 5.2).
- ⇒ La mise à jour annuelle n'est livrée que si le client est à jour de règlement de l'assistance technique et des logiciels concernés.
- L'installation de la mise à jour annuelle n'est possible que si les précédentes ont été mises en œuvre ; si tel n'est pas le cas, le client doit prendre contact avec AIGA.
- ⇒ AIGA se réserve le droit de suspendre l'assistance lorsque le client n'a pas installé les mises à jour annuelles des logiciels.

Si le client déclare ne plus utiliser certains logiciels ou certains postes de travail, AIGA livre les mises à jour des logiciels et facture l'assistance technique conformément à la configuration déclarée par le client.

### **4 – Assistance aux utilisateurs**

---

Les demandes des utilisateurs sont transmises à AIGA via la messagerie Internet, par fax, par courrier ou par téléphone. Ces demandes doivent concerner l'usage des logiciels (pannes, déblocage du logiciel, modifications de paramétrage...), dans leur version de l'année en cours ou celle de l'année précédente. Il est conseillé, afin d'obtenir la meilleure qualité de service, d'anticiper et de ne pas présenter les demandes au dernier moment, lorsque cela est possible.

Ce service est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 17 h, sauf jours fériés et de fermeture exceptionnelle. Les appels sont enregistrés et AIGA rappelle le client le plus rapidement possible en fonction du degré d'urgence, en moyenne dans les 2 heures et au maximum dans un délai de 2 jours ouvrés selon la nature du problème. AIGA n'est pas responsable des retards dont la cause serait indépendante de sa volonté ou qui seraient issus de cas de force majeure (incendie, inondation, panne électrique de secteur, grève...). AIGA se réserve le droit d'orienter le client vers une documentation si la réponse à sa question se trouve dans ce document.

Télémaintenance : Ce contrat comprend les prestations de télémaintenance qui peuvent compléter l'explication téléphonique ou permettre d'accéder aux données, le logiciel ad hoc a été acquis par AIGA et aucun frais de licence ne sera demandé au client.

AIGA réalisera dans ses locaux la remise en état des fichiers dans le cadre d'une obligation de moyens, dans la limite de la faisabilité technique. Sauf avis contraire des services de AIGA, il est recommandé au client de cesser toute saisie sur les fichiers. En effet, tout travail effectué pendant la durée du traitement sera perdu lors de la restauration des fichiers réparés.

Sont exclus de ce contrat et pourront faire l'objet d'un devis :

- ⇒ La maintenance des matériels et des logiciels non fournis par AIGA: WINDOWS, système d'exploitation, ordinateur, imprimante, bureautique, accès internet, navigateur, écran tactile....
- ⇒ L'assistance et la réinstallation de postes connectés en réseau local ou distant suite à un dysfonctionnement constaté dans les logiciels AIGA à cause dudit réseau,
- ⇒ L'assistance si le logiciel vendu par AIGA n'est pas utilisé dans les quinze jours suivant la formation ou n'est pas payé par le client en totalité.
- ⇒ Toute autre prestation que les dépannages consécutifs à des problèmes de logiciels, par exemple une création de paramétrage ou une prestation de formation sur une partie d'un logiciel ou une explication sur la législation (une téléformation payante par internet pourra être proposée).
- ⇒ Toute modification de paramétrage du progiciel ne respectant pas la législation en vigueur ou l'usage connu (un devis sera établi sur cahier des charges du client).
- ⇒ La maintenance et les dépenses suite aux conséquences de dysfonctionnements issus d'une mauvaise utilisation du logiciel et du matériel (manque de formation...).
- ⇒ La réinstallation des logiciels vendus par AIGA sur un nouveau poste informatique (serveur, poste client...). AIGA assurera le support technique en cas de problème mais proposera un devis si l'intervention doit être pilotée dans son intégralité.
- ⇒ La maintenance et les dépenses liées à l'effacement volontaire ou accidentel de données, à l'action destructrice de virus, aux conséquences d'une intervention technique d'un tiers non agréé par AIGA, ou de dysfonctionnements électriques ou matériels dans les locaux du client.
- ⇒ Des prestations destinées à utiliser le logiciel AIGA dans un but autre de celui pour lequel il a été conçu.
- ⇒ Le déplacement et l'intervention chez le client sauf exception (seul AIGA est habilité à juger de l'opportunité d'un déplacement).

Ces appels ne sont pas limités mais AIGA se réserve le droit de contacter le client si son nombre d'appels est 2 fois supérieur à la moyenne des appels des clients AIGA, sur une période de 6 mois consécutifs. Une solution à l'amiable sera recherchée par les 2 parties notamment une formation ou une intervention payante. A défaut d'une solution AIGA se réserve le droit de résilier le contrat moyennant un préavis de 1 mois, dans ce cas le client ne peut prétendre au remboursement de cette prestation. Cette clause ne s'applique pas si le client prouve que certains appels sont consécutifs à un dysfonctionnement des logiciels vendus par AIGA et qu'il serait en dessous du plafond sans ces appels.

## 5 – Prestations complémentaires

---

5.1 – Accès à l'Espace Clients du site Internet ([www.aiga.fr](http://www.aiga.fr)): cet accès protégé permet notamment de consulter les rubriques de conseils, de télécharger des patchs correctifs et de la documentation. Il est libre d'accès dans le cadre du présent contrat.

5.2 – Adaptations et développements spécifiques : les évolutions spécifiquement demandées par le client n'entrent pas dans le cadre du présent contrat. Après étude du cahier des charges élaboré par le client, AIGA lui présente un devis, les modalités de réalisation et le calendrier. Ceci s'applique notamment aux états, tableaux de bord, ... au-delà de ce qui était prévu dans la commande initiale ou dans la fiche de préparation de formation.

5.3 – Périphériques : les périphériques (stylos optiques, ...) fournis par AIGA au client sont acquis par AIGA auprès d'un fournisseur qui en assure ensuite la maintenance. Dans le cadre du contrat passé entre ce fournisseur et AIGA, ces périphériques sont garantis vis-à-vis du client pendant trois ans. Les conditions de réalisation des prestations de dépannage éventuellement nécessaires sont décrites à l'annexe S.

5.4 – Hébergement : le présent contrat peut prévoir que les données et logiciels du client seront hébergés par une société spécialisée dans ce type de prestation, AIGA assurant l'intermédiaire entre le client et cette société. Les conditions de réalisation de cette prestation sont décrites à l'annexe A (hébergement du logiciel) et l'annexe P (hébergement du portail familles Noé).

5.5 – Téléformation par internet : Cette prestation payante permet de répondre à une demande ponctuelle d'explication sur une ou plusieurs fonctionnalités d'un logiciel qui ne sont pas maîtrisées par le client. Après étude des besoins et constatation que la demande du client n'entre pas dans le cadre de l'assistance technique (cf § 4), un devis est établi sur mesure.

## 6 – Responsabilité

---

6.1 – AIGA ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation faite des logiciels. Le client est

responsable de ses données et du respect des obligations légales.

6.2 – AIGA n'exerce pas l'activité de conseil en gestion, en particulier en matière de comptabilité et de paie. Cependant, AIGA favorise la transmission au client de toutes informations relatives à de nouvelles mesures et à leur paramétrage dans les logiciels.

6.3 – Le client est responsable de ses données. Pour les données externes aux logiciels AIGA, la responsabilité d'AIGA, limitée à la capacité de réception, ne comprend pas celle des données elles-mêmes.

6.4 – Dans le cas où la responsabilité d'AIGA serait engagée au titre du présent contrat, il est expressément convenu que le total des indemnisations qui seraient mises à sa charge, quels que soient le montant et la nature du préjudice subi, toutes causes confondues, ne pourrait être supérieur au montant annuel de cette convention. Dans tous les cas, AIGA n'est pas responsable de dommages indirects tels que perte de notoriété, revenus, d'activités.

6.5 – AIGA peut faire appel à des sous traitants pour les prestations d'assistance mais reste l'unique responsable de l'exécution de ce contrat.

## **7 – Obligations du client**

---

7.1 – Le client utilisera les logiciels contractuels et le matériel informatique conformément aux spécifications de leurs auteurs et constructeurs. Il s'engage à suivre toutes recommandations formulées par AIGA dans le cadre de l'exécution de ses prestations, et à communiquer à AIGA tous les éléments facilitant l'accomplissement de sa prestation.

Il prendra seul toutes mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la sauvegarde de ses fichiers de données. Il lui appartient de s'assurer que les sauvegardes sont régulièrement et systématiquement faites, au minimum quotidiennement avec deux jeux de supports utilisés en alternance. AIGA n'est pas responsable de la perte de données en cas d'absence de sauvegardes du client.

Le client déclare se conformer à toutes obligations légales ou réglementaires. Il lui appartient à ce titre de rechercher et de faire valider les informations relatives à ces obligations.

7.2 – Le client s'interdit de procéder lui-même à toutes interventions ou réparations des logiciels contractuels, ou de confier ces opérations à toutes autres personnes que celles d'AIGA, sauf accord explicite d'AIGA, sous peine de résiliation à ses torts du présent contrat.

7.3 – Le client informera AIGA du mode d'utilisation du matériel informatique lié d'une façon quelconque au fonctionnement du logiciel contractuel. Le client informera AIGA des difficultés de fonctionnement ou troubles qui pourraient affecter les logiciels contractuels.

7.4 – Le client prendra toutes dispositions pour que les utilisateurs maîtrisent et utilisent aisément les logiciels AIGA et ne soient pas excessivement dépendants des services d'AIGA.

7.5- Il incombe au client d'effectuer les déclarations et démarches administratives afférentes à la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## **8 – Obligations de Aiga**

---

8.1 – AIGA s'engage à communiquer toutes les informations en sa possession qui peuvent être utiles au client.

8.2 – AIGA s'engage à mettre tous les moyens possibles pour prendre en compte au plus vite le problème du client (personnel qualifié, outils logiciels...).

8.3 – AIGA est soumis à une obligation de moyens et doit répondre à la demande du client dans les plus brefs délais.

8.4 – En aucun cas la confidentialité des informations contenues dans les fichiers du client ne pourra faire obstacle à la communication d'informations ou de support d'informations nécessaires ou utiles à l'accomplissement de la mission de AIGA. AIGA s'engage à garder confidentielles les informations dont un de ses collaborateurs pourrait avoir connaissance dans le cadre du présent contrat.

## 9 – Prix, révision des prix et conditions de règlement

Le prix annuel est calculé par site, conformément au § 1. Pour l'année 2011, le prix Hors Taxes est le suivant :

Site	Prestation	Prix HT (€)	Prix TTC (€)
Total			

Les prix sont révisibles annuellement.

La première année, le montant est calculé au prorata du nombre de mois couverts par la présente convention. Le contrat est actif pour la première année à partir de la date de réception du règlement.

Le règlement de l'Assistance Technique est appelé en début d'année pour la période du 1er janvier au 31 décembre. Il est payable au maximum 45 jours après réception de la facture, la présente convention est suspendue par le non paiement de l'Assistance Technique au-delà de cette échéance.

Les tarifs des prestations complémentaires décrites au chapitre 5 sont pour 2011 : Journée : 540 € HT, Heure : 82 € HT, Hébergement : 343,20 € HT par utilisateur et par an, téléformation par internet : 90 € HT/heure.

## 10 – Durée, renouvellement, résiliation, cession

10.1 – Le présent contrat et ses annexes sont établis pour la période s'étendant du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 décembre 2011. Ils sont renouvelables annuellement par reconduction expresse. Dans le cas où la prestation d'hébergement logiciel est prévue (cf article 5.4 et annexe A), la durée du contrat est de trois ans renouvelable par reconduction expresse.

10.2 – Le présent contrat et ses annexes peuvent être résiliés par lettre recommandée par l'une ou l'autre des deux parties avec un préavis de trois mois avant son échéance. Dans le cas où la prestation d'hébergement logiciel est prévue (cf article 5.4 et annexe A), la résiliation de ce contrat entraîne celle de la prestation d'hébergement et le préavis passe à 6 mois.

En cas de rupture de contrat, aucun remboursement ne sera effectué, plus aucune assistance technique ni livraison de mise à jour ne sera effectuée. L'accès à l'espace clients sera fermé ([www.aiga.fr](http://www.aiga.fr)).

10.3 – L'objet de ce contrat et de ses annexes étant un service assuré sur un logiciel utilisé dans le cadre professionnel, la vente de cette prestation exclue la vente aux particuliers. Le contrat et ses annexes se renouvelleront donc par reconduction expresse sans que AIGA ne soit tenu de prévenir le client à chaque échéance.

10.4- Toute somme payée par le client n'est pas remboursable après un délai de 3 mois, même si un ou plusieurs logiciels ne sont plus utilisés. Il appartient au client de vérifier sa facture et de signaler à AIGA l'arrêt d'utilisation d'un logiciel ou d'un module avant le paiement. Si le client signale à AIGA qu'un logiciel ou un module n'est pas utilisé après une période de 3 mois à compter de la date de règlement de l'assistance technique, AIGA ne remboursera pas le montant de l'assistance technique correspondant.

10.5 – En cas d'inexécution par l'une des parties d'une seule de ses obligations contractuelles, la résiliation de ce contrat sera encourue dans un délai d'un mois après une mise en demeure restée sans effet. Cette résiliation se fera aux torts de la partie ayant la charge de l'obligation contractuelle non exécutée, sauf cas de force majeure.

10.6 – Le présent contrat et ses annexes sont conclus intuitu personae entre AIGA et le client. Ils ne sauraient donc faire l'objet de part ou d'autre, à titre principal ou accessoire, d'aucune cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux.

## 11 - Litiges

---

Les parties soumettent le présent contrat et ses annexes au droit français.

En cas de différend entre les Parties, portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat, ou plus généralement en cas de litige entre les Parties né à l'occasion du présent Contrat, les Parties s'engagent à rechercher préalablement et de bonne foi une solution amiable.

A défaut de règlement amiable, tout litige sera soumis au Tribunal de Commerce de Lyon.

Chaque Partie pourra demander, en cas d'urgence, aux tribunaux de droit commun toute mesure conservatoire qu'elle jugera utile, sans que cette demande entraîne une renonciation de la recherche d'une solution amiable.

*Fait à Lyon, en double exemplaires, le lundi 13 février 2012*

---

**Le Client**

*(Ecrire la mention "bon pour accord", signer et cacheter)*

**AIGA**

**Philippe Duchamp  
Président**