

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles DL NEGOCE fournit au Client, qui l'accepte, les services autonomes tels que visés dans la Proposition commerciale. Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux Conditions Générales. Le Client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des Conditions Générales référencées dans la Proposition commerciale.

2. Durée

Les présentes Conditions Particulières entreront en vigueur à compter de la date de la signature de la Proposition commerciale pour toute la durée nécessaire à l'exécution des Services commandés.

Il pourra être mis fin aux présentes Conditions Particulières avant l'arrivée de leur terme en cas d'accord exprès et écrit des deux Parties.

3. Définition des services

Les Services proposés par DL NEGOCE peuvent consister, dans les conditions de la Proposition commerciale à :

- des services d'installation des Progiciels et des Matériels ;
- des services de formation des utilisateurs ;
- des services de réalisation de développements spécifiques ;
- des services de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage ;
- des services de paramétrage ou d'assistance au paramétrage ;
- des services de gestion ou de direction de projet.

Lorsque le Client souhaite que DL NEGOCE réalise l'un ou l'autre de ces Services chaque demande doit faire l'objet d'une Proposition commerciale.

La nature de chacun des Services est précisée dans la Proposition commerciale acceptée par la signature du Client.

3.1 Cas particulier des services d'installation de Matériels

La prestation d'installation de Matériels comprend l'intervention sur le site du Client ou la prestation d'installation à distance tel que définie dans la Proposition commerciale.

3.2 Cas particulier des services de formation

DL NEGOCE dispose d'une structure et des compétences nécessaires pour dispenser au Client, une formation correspondant à ses besoins.

En outre, DL NEGOCE est autorisé par la préfecture de la région Basse Normandie conformément à la loi n° 75-1 du 31 décembre 1975 et au décret n° 76-451 du 18 mai 1976 à dispenser des cours de formation sous le n° 25140009714.

Le Client s'engage à mettre à la disposition de DL NEGOCE un personnel ayant des connaissances suffisantes et un niveau de compétences compatibles avec la formation définie dans la Proposition commerciale.

Pour une meilleure efficacité de la formation, le Client s'engage à n'affecter aux sessions de formation que le nombre de participants convenus.

Il appartient au Client de mettre en œuvre les formalités nécessaires pour obtenir le remboursement des formations par les organismes de formation agréés, tel que l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé).

3.3 Cas particulier des développements spécifiques

3.3.1 Généralités

Les développements spécifiques sont soit des éléments externes intégrés aux Progiciels, soit des éléments spécifiques développés pour les besoins propres du Client et ce, conformément à la Proposition commerciale.

Il appartient au Client de définir précisément ses besoins au moyen d'un cahier des charges.

DL NEGOCE peut assister le Client, si celui-ci en exprime le besoin, pour la rédaction du cahier des charges. Les Parties conviennent que cette assistance est exclusive de toute expertise dans le domaine du négoce spécialisé.

La Proposition commerciale soumise au Client par DL NEGOCE sera rédigée sur la base de ce cahier des charges.

Le démarrage des travaux est subordonné à la signature de la Proposition commerciale par le Client.

Les travaux donnent lieu à :

- la réalisation des spécifications fonctionnelles qui seront également soumises à l'approbation du Client ;
- la réalisation des développements spécifiques selon les principes et les méthodes de DL NEGOCE.

La livraison et le contrôle de conformité des spécifications fonctionnelles et des développements spécifiques sont effectués conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Générales, étant précisé que le Référentiel de conformité sera constitué par les dernières spécifications fonctionnelles détaillées validées par le Client, à l'exclusion de toutes autres.

DL NEGOCE procédera à l'installation des développements spécifiques dans l'environnement de tests mis à sa disposition par le Client. Ce dernier fera le nécessaire afin que cet environnement de tests (i) soit identique à l'environnement de production cible, (ii) satisfasse aux prérequis techniques définis dans la Proposition Commerciale. Il appartient au Client de procéder à la réalisation des tests de fonctionnement des développements spécifiques, préalablement à leur mise en exploitation. En cas d'Anomalies par rapport aux dernières spécifications fonctionnelles validées par le Client, celui-ci émettra un procès-verbal avec réserves. DL NEGOCE corrigera lesdites Anomalies dans le cadre de la garantie des développements spécifiques définies aux présentes ou de prestations de support convenues par ailleurs, selon la date de leur survenance ou de leur notification.

La garantie des développements spécifiques est d'une durée de trois (3) mois à compter de leur livraison sur l'environnement de tests du Client. Le Client est seul responsable de la mise en exploitation des développements spécifiques.

Les « Conditions Particulières de Support Progiciel » ne sont pas applicables aux développements spécifiques, objet des présentes, dès lors qu'ils ne sont pas intégrés aux Progiciels. Dans ce cas, ils devront faire l'objet d'une commande additionnelle de prestations de support auprès de DL NEGOCE, au tarif de 20% du prix des développements spécifiques. Dans l'hypothèse où les développements spécifiques seraient *in fine* intégrés par DL NEGOCE dans le progiciel, la redevance annuelle due au titre du contrat de support du Progiciel sera réévaluée (i) soit dans les conditions spécifiées dans la Proposition commerciale, le cas échéant, soit (ii) à hauteur de 20% du montant des développements spécifiques.

DL NEGOCE est et demeure seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les développements spécifiques. Le Client dispose des mêmes droits d'utilisation sur les développements spécifiques que ceux qui lui sont accordés sur le Progiciel au titre des Conditions Générales et des Conditions Particulières de Licence Progiciel.

3.3.2 Cas particulier des développements spécifiques des Progiciels OPEN PRO et OPEN ENTREPRISE

Suite à la validation par le Client de la Proposition commerciale visant à mettre en œuvre le Progiciel OPEN ENTREPRISE ou OPEN PRO, DL NEGOCE peut procéder à un audit d'organisation du Client en collaboration avec les personnes désignées à cet effet par ce dernier.

L'objectif de cet audit est de contrôler à un niveau plus fin l'adéquation entre (i) les fonctionnalités incluses dans le Progiciel OPEN ENTREPRISE ou OPEN PRO, telles que celles-ci sont notamment décrites dans la Documentation qui a été mise à disposition du Client (ii) les besoins fonctionnels exprimés par ce dernier.

Un rapport d'étude et d'adéquation (ci-après le « Rapport ») est alors établi par DL NEGOCE.

Le Rapport a pour objet de présenter les fonctionnalités particulières, non incluses de manière générique dans le standard du Progiciel OPEN ENTREPRISE ou OPEN PRO, et dont la réalisation a été considérée comme souhaitable ou nécessaire durant l'audit par le Client (ci-après les « Fonctionnalités Additionnelles »).

Suite à la remise du rapport par DL NEGOCE, le Client dispose d'un délai de 15 jours ouvrables pour formuler par écrit d'éventuelles réserves, et/ou pour décliner le choix de telle ou telle Fonctionnalité Additionnelle.

Si aucune réserve n'a été notifiée dans ce délai, l'accord du Client sur le contenu de ce rapport, ainsi que sur les modifications contractuelles qui y figurent (annexe 4) est considéré comme définitivement acquis.

Le Rapport constituera la référence contractuelle pour la vérification de la conformité des Fonctionnalités Additionnelles aux besoins du Client, la conformité des autres fonctionnalités du Progiciel OPEN ENTREPRISE ou OPEN PRO étant appréciée par rapport à la Documentation.

Ce Rapport vaudra avenant au Contrat pour les parties qu'il modifie, à savoir principalement concernant le prix des Services et les délais de mise en œuvre du projet.

Les dispositions modifiées du Contrat sont plus spécifiquement mentionnées dans l'annexe 4 « Modification des dispositions contractuelles » du Rapport.

A défaut d'accord, le Client pourra :

- soit décliner le choix de telle ou telle Fonctionnalité Additionnelle et accepter de revenir au mode de fonctionnement standard du Progiciel OPEN ENTREPRISE ou OPEN PRO ;
- soit résilier le Contrat dans les conditions précisées à l'article 8 des présentes.

3.4. Conseil et Assistance à la mise en œuvre des services

Ce service consiste, selon les termes de la Proposition commerciale, à procurer une assistance au Client, à l'aide de ressources de DL NEGOCE allouées à cette activité et en mesure d'accompagner le Client dans la mise en œuvre des Services acquis auprès de DL NEGOCE et visés dans la Proposition commerciale.

4. Maîtrise d'œuvre

Le Client est maître d'œuvre des Services. DL NEGOCE n'assure en aucun cas une quelconque fonction de maîtrise d'œuvre déléguée.

5. Réalisation des services

5.1 Modalités générales d'exécution des services

Le périmètre des travaux est défini dans la Proposition commerciale.

Le Client et DL NEGOCE s'efforceront de convenir d'un planning prévisionnel concernant chaque Service fourni par DL NEGOCE.

Sauf mention expresse dans la Proposition commerciale, tout délai est indicatif.

En tout état de cause les retards imputables au Client ne sauraient reporter les dates de paiement convenues, lorsque DL NEGOCE est prêt à livrer les éléments ou effectuer les prestations.

Dans le cas où les Services sont amenés à s'étaler sur une période supérieure à quinze (15) jours, les représentants des Parties décideront ensemble d'un planning de réunions concernant chaque prestation, afin de constater l'état d'avancement des prestations, de déterminer les objectifs pour les périodes suivantes, de régler les problèmes existants et de revoir et corriger le calendrier prévisionnel applicable à l'exécution des obligations tant par DL NEGOCE que par le Client en fonction des circonstances du moment.

La tenue, la fréquence de ces réunions de suivi, les délais de présentation et de validation des compte-rendus, seront définis le cas échéant dans la Proposition commerciale.

Un compte-rendu de réunion sera rédigé par DL NEGOCE et adressé au Client, qui lui fera part, le cas échéant, de ses observations. Le compte-rendu sera considéré comme approuvé définitivement et sans réserve par le Client, à défaut d'observation de sa part transmise à DL NEGOCE au plus tard dans les deux jours ouvrés suivant la remise du compte-rendu. Sauf disposition spécifique des présentes ou de la Proposition commerciale, ces réunions font l'objet d'une facturation au temps passé.

En aucun cas les compte-rendus de réunions ne pourront modifier les rôles et responsabilités respectifs des Parties à défaut d'un avenant signé en bonne et due forme.

DL NEGOCE s'efforcera d'achever les prestations à la date prévue dans le planning prévisionnel y afférent, étant entendu que les dates figurant audit planning ne sauraient constituer des délais impératifs et sont estimées, sous réserve que le Client accomplisse ses propres obligations et tâches dans les délais qui lui sont impartis.

L'importance des prestations réalisées dans le cadre du présent contrat pourra être étendue ou réduite d'un commun accord entre les Parties par écrit, auquel cas DL NEGOCE adressera une Proposition commerciale modificative au Client, que ce dernier pourra accepter, moyennant l'apposition de sa signature, ou refuser. Aucune modification d'une prestation ou de la Proposition commerciale ne sera acceptée ou mise en œuvre par DL NEGOCE sans que ces modifications et la tarification y afférente aient fait l'objet d'une Proposition commerciale modificative préparée par DL NEGOCE et signée par le Client.

Dans l'hypothèse où la réalisation par DL NEGOCE des prestations serait empêchée ou retardée du fait du Client, tous les paiements dont l'échéance a été

fixée par rapport à une date de livraison, d'installation ou achèvement d'une prestation seront effectués au plus tard un (1) mois après la date à laquelle DL NEGOCE est prêt à réaliser cette livraison, installation ou achèvement.

DL NEGOCE sera réputé avoir exécuté les prestations lorsque :

- le temps/personnel aura été fourni, dans les cas où il a été stipulé que le Service sera exécuté en régie,
- ou, lorsque les critères d'achèvement seront remplis - lorsqu'ils figurent dans la Proposition commerciale,
- en tout état de cause, la conformité des Services sera acquise si le Client n'a émis aucune réserve dans les conditions précisés à l'article 6 « Conformité ».

5.2 Relevé d'intervention

Chaque intervention sur site devra obligatoirement faire l'objet d'un relevé d'intervention signé des deux Parties et mentionnant les informations suivantes :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte de qui l'intervention a été réalisée ;
- le nom et la qualité de l'intervenant ;
- la nature de l'intervention ;
- Les frais de déplacement à facturer,
- la date et l'heure de l'intervention ;

Le relevé d'intervention est rédigé par DL NEGOCE ; en l'absence de toute remarque formulée par le Client, le service est réputé accepté.

5.3 Report ou annulation

Le Client a la possibilité de demander le report de l'intervention, à condition d'en informer DL NEGOCE par lettre recommandée accusé de réception, au plus tard, quinze (15) jours avant la date prévue de l'intervention.

En cas de non-respect de ce délai par le Client, le service lui sera intégralement facturé aux tarifs en vigueur et définis dans la Proposition commerciale selon le service concerné.

DL NEGOCE s'efforcera, si son organisation le lui permet, de répondre favorablement à la demande du Client et les Parties conviendront de nouvelles dates. En tout état de cause, le Client supporte intégralement tous les frais relatifs au report, tels que par exemple, la réservation des locaux, de matériels, des repas, etc.

De son côté, DL NEGOCE pourra être amenée à reporter une demande d'intervention préalablement acceptée dans l'hypothèse où des informations et documents du Client nécessaires pour la réalisation de cette intervention, ne seraient pas communiqués à DL NEGOCE avec un préavis minimum de quinze (15) jours.

Dans ce cas, le Client restera redevable du prix de l'intervention prévue et reportée de son fait, en sus du prix de l'intervention effective.

5.4 Réalisation des services à distance

Les prestations, objet des présentes Conditions Particulières, peuvent être réalisées en tout ou partie et conformément à la Proposition commerciale, depuis le site de DL NEGOCE ou tout autre lieu désigné par DL NEGOCE. Dans ce cas, il appartient au Client de se doter des moyens techniques, des moyens informatiques et de télécommunications à distance nécessaires à l'exécution des services, objet des présentes.

Le Client conserve, à sa charge, les coûts de mise en œuvre et d'utilisation de ces moyens.

En sus, s'agissant des services d'installation de Matériels :

(i) DL NEGOCE pourra mandater une société de maintenance tierce pour l'exécution des présentes ;

(ii) en tout état de cause il appartient au Client de fournir le maximum de précision concernant la prestation d'installation à réaliser.

5.5 Exclusions pour les services d'installation de Matériels

Toute intervention de DL NEGOCE ne rentrant pas dans son périmètre d'intervention tel que limitativement décrit aux termes des présentes et/ou qui serait rendue nécessaire du fait d'une cause non imputable à DL NEGOCE, telle que notamment celles ci-après définies, sera en conséquence facturée en sus au Client, au barème DL NEGOCE en vigueur au jour de l'intervention :

a) modifications, réparations ou ajouts de pièces par quiconque autre que DL NEGOCE, ou modifications apportées à la connexion des Matériels, notamment par ajout de dispositifs mécaniques ou électriques,

b) interventions de maintenance effectuées par le Client ou un tiers autre que DL NEGOCE,

c) dégâts causés par un accident ou par un événement tel que notamment incendie, foudre, inondations etc., ou plus généralement par une cause étrangère à une utilisation normale (négligence, utilisation abusive ou erronée, usure anormale du Matériel, malveillance, sabotage, fluctuation anormale du courant hors normes EDF, déficience d'alimentation...),

d) dommage causé par une utilisation non conforme aux spécifications d'utilisation du constructeur, ou par une utilisation dans un environnement non conforme aux spécifications d'environnement du constructeur, ou défectueux,

e) mauvaise installation initiale non effectuée par DL NEGOCE,

f) révisions générales et maintenance des Matériels,

g) non-respect des normes d'installation et d'utilisation,

h) fournitures utilisées sur les Matériels (cassettes de sauvegardes, disquettes, piles, rubans, kit toner, kit tambour, kit de maintenance, fous et têtes de lecture, consommables),

i) réparations consécutives à l'emploi de fournitures (câbles, alimentation,...) non-conformes à celles fournies lors de la livraison.

Toutes les demandes portant sur l'administration du réseau, la maintenance du système d'exploitation sont couvertes par les Conditions Particulières d'Assistance à l'Exploitation.

6. Conformité

Par dérogation aux Conditions Générales, la réception des résultats des Services est réputée acquise de manière tacite en l'absence de réserves émises par le Client dans un délai de :

- huit (8) jours à compter de la date d'intervention planifiée du service, à l'exception des services d'installation de Matériels,

- quinze (15) jours à compter de la date d'intervention planifiée des services d'installation de Matériels.

7. Responsabilités

7.1 Responsabilités de DL NEGOCE

La responsabilité de DL NEGOCE au titre des présentes est strictement et clairement limitée au service défini à l'article « Définition des services ».

Les conditions de mise en jeu de la responsabilité de DL NEGOCE sont celles prévues aux Conditions Générales.

S'agissant des services d'installation de matériel, DL NEGOCE ne pourra pas être tenue pour responsable :

- du dépassement de délai si le(s) constructeur(s) est (sont) en rupture de stock des Matériels nécessaires à l'installation,
- de la non-reconduction des contrats de maintenance matériel ou logiciels tiers par le Client.

7.2 Responsabilités du Client

S'agissant des services d'installation de Matériel, le Client s'oblige à respecter les conditions d'utilisation des Matériels, décrites par les constructeurs, notamment :

- l'utilisation d'un local, d'une alimentation électrique et de support d'information, conformes aux spécifications,
- l'utilisation de fournitures et consommables correspondants aux normes prévues par le constructeur,
- le renouvellement des contrats de maintenance du matériel et des logiciels tiers.

Si, lors d'une intervention, le technicien désigné par DL NEGOCE ne peut intervenir en raison de considérations impératives imposées par le Client, le temps supplémentaire passé sur le site sera facturé en sus.

8. Résiliation

Les présentes Conditions Particulières pourront être résiliées dans les conditions définies aux Conditions Générales.

En outre, à défaut d'accord sur le Rapport remis par DL NEGOCE dans le cadre de l'article 3.3.2, le Client pourra résilier le Contrat dans les conditions cumulatives suivantes :

- (i) le coût de développement des Fonctionnalités Additionnelles dépasse de 150% le montant initialement estimé pour le prix des services ;
- (ii) le principe du développement de ces Fonctionnalités Additionnelles n'est pas susceptible d'être abandonné par le Client, dès lors qu'il serait justifié par ce dernier que ces Fonctionnalités Additionnelles sont d'une nécessité vitale pour son activité ;
- (iii) DL NEGOCE est dans l'incapacité de proposer au Client de se rapprocher globalement du mode de fonctionnement souhaité par ce dernier, notamment au moyen d'un paramétrage adéquat du Progiciel et/ou d'une modification par le Client de ses modes de fonctionnement à mettre en œuvre dans le cadre d'une politique rationnelle de conduite du changement.

9. Conditions financière

Les Services seront facturés au Client, au fur et à mesure de leur réalisation par DL NEGOCE.

Les Services et prestations ne figurant pas aux présentes feront l'objet d'une Proposition commerciale et seront facturés au Client aux tarifs et conditions définies aux Conditions Générales en vigueur, sauf disposition contraire prévue dans la Proposition commerciale.