



Conditions générales du contrat de services

www.tdalogiciels.com

ARTICLE 1 - OBJET

TDA s'engage à assurer au client le service d'assistance progiciel décrit par l'article 2 "caractéristiques du service d'assistance progiciel".

ARTICLE 2 - CARACTERISTIQUES DU CONTRAT DE SERVICES - PROGICIEL ET EXCLUSIONS

Le contrat d'assistance progiciel comprend les services suivants :

- TDA, recevra les appels du client les jours ouvrés, du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00.
- Les interventions de TDA commenceront dès que possible dans les 24h00, suivant l'appel du client.
- En cas d'incident couvert ou non couvert par la garantie fonctionnalités, le client bénéficiera de l'assistance téléphonique pour identifier la cause de l'incident et y remédier.
- Priorité et tarification préférentielle des interventions sur sites et des travaux sur les fichiers.
- La facturation des interventions sur site, et des travaux sur les fichiers s'établiront sur la base du tarif de règle en vigueur au jour de l'intervention. Les frais de déplacement et de séjour sont facturés au client sur justificatifs.

ARTICLE 3 - REVISION DE LA REDEVANCE

A la date d'anniversaire du contrat, soit 1 an après sa prise d'effet, la redevance de base fera l'objet d'une révision selon la formule suivante : $RD = RB (SD/SR)$ RD : nouvelle redevance révisée. RB : redevance annuelle de base figurant au contrat. SD : dernier indice SYNTEC publié à la date de prise d'effet du contrat. SR : indice SYNTEC de référence publié à la date de prise d'effet du contrat. En cas de disparition de l'indice SYNTEC, compétence expresse est attribuée à Mr le Président du Tribunal de Commerce du lieu du Siège Social de TDA pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

ARTICLE 4 - DUREE

Le présent contrat est établi pour une durée d'un an à compter de sa date de prise d'effet, au-delà, il se poursuivra par tacite reconduction. Il pourra être dénoncé chaque année au minimum trois mois avant sa date de prise d'effet par lettre recommandée avec accusé de réception. En outre, et sous réserve de respect d'un préavis de quinze jours, chacune des parties pourra résilier par lettre recommandée avec accusé de réception, le présent contrat en cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes.

ARTICLE 5 - PAIEMENTS

Les factures de contrat de services de TDA sont payables comptant à réception. Le non-paiement des factures dans les quinze jours de leur réception, aura pour effet, la suspension du service d'assistance logiciel jusqu'au règlement intégral des sommes dues. Cette suspension n'entraînera aucune modification de la redevance annuelle.

ARTICLE 6 - EXCLUSION DU SERVICE D'ASSISTANCE PROGICIEL

TDA n'assurera pas le service d'assistance progiciel dans les cas suivants :

- refus du client d'installer une version corrigeant les anomalies.
- utilisation du progiciel non conforme aux fonctionnalités prévues dans la documentation.
- utilisation du progiciel dans un environnement différent de celui décrit aux conditions particulières.
- utilisation du progiciel dans les locaux ne présentant pas les garanties techniques suffisantes, en particulier au niveau de l'intensité du courant électrique.
- non respect par le client des procédures de sauvegarde.
- poursuite de l'exploitation du progiciel sans l'accord de TDA, consécutivement à un incident.



Conditions générales du contrat de services

www.tdalogiciels.com

ARTICLE 7 - RESPONSABILITE

Dans le cadre de son service d'assistance progiciel, TDA est soumis à une obligation de moyens. En aucun cas, TDA ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction de fichiers ou de programmes. Le client doit disposer avant toute intervention d'un double de l'ensemble des informations.

ARTICLE 8 - CESSION

TDA se réserve la possibilité de céder le bénéfice de ce contrat à toute personne morale ou physique qui reprendrait l'intégralité des obligations en cause vis-à-vis du client.

ARTICLE 9 - GENERALITES

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses, et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes. Les dispositions du contrat expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les parties. Elles prévalent sur toute proposition ou disposition ou accord antérieurs, ainsi que sur toute autre communication entre les parties se rapportant à l'objet du contrat. Aucun document ne pourra engendrer des obligations au titre du présent contrat s'il n'est l'objet d'un avenant signé par les deux parties. Si l'une quelconque des stipulations du contrat est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du contrat. Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dû au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure tel que l'intervention des autorités civiles ou militaires, les incendies, les conflits sociaux ou tout autre cause qui serait raisonnablement hors de son contrôle.

ARTICLE 10 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Nonobstant tout autre clause attributive de juridiction, en cas de litige, le Tribunal de Commerce du Siège Social de TDA sera seul compétent.