

# CONDITIONS PARTICULIERES DE MAINTENANCE CORRECTIVE ET EVOLUTIVE

## Article 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières, complétant les Conditions Générales, ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles BLG s'engage à fournir au Client une prestation de maintenance corrective et évolutive.

## Article 2. DEFINITIONS

Dysfonctionnement : désigne toute anomalie de fonctionnement du Logiciel, qu'elle soit due à un défaut de programmation ou à une autre cause, notamment à une erreur d'utilisation par le Client ou à un sinistre.

Dysfonctionnement bloquant : désigne tout Dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Logiciel.

Dysfonctionnement semi-bloquant : désigne tout Dysfonctionnement ne permettant le fonctionnement du Logiciel que pour une partie de ses fonctionnalités.

Dysfonctionnement non-bloquant : désigne tout Dysfonctionnement permettant de poursuivre l'exploitation complète du Logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.

Logiciel(s) : désigne le(s) logiciel(s) objet des prestations de maintenance définies par les présentes conditions particulières, tel que désigné(s) dans le Bon de Commande.

## Article 3. PERIMETRE DES PRESTATIONS

Au titre de la maintenance corrective, BLG prend en charge la correction des Dysfonctionnements de toute nature du Logiciel, sous réserve qu'ils soient reproductibles et qu'ils ne soient pas imputables au Client ni causés par une utilisation du Logiciel, par le Client, non conforme à sa documentation. BLG assure également la reconstitution des fichiers endommagés consécutivement à la survenance de ces Dysfonctionnements.

Au titre de la maintenance corrective, BLG s'engage à fournir les prestations définies à l'Article 4.

De plus, BLG s'engage à apporter au Client l'assistance technique nécessaire à l'usage convenable du Logiciel et à lui fournir tous conseils et informations lui permettant son utilisation optimale, cette assistance n'ayant cependant pas vocation à se substituer à une prestation de formation des utilisateurs.

## Article 4. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Les interventions de maintenance corrective consistent dans la correction effective du Dysfonctionnement ou la remise en fonction du Logiciel, y compris par la fourniture d'un nouvel exemplaire du Logiciel, ou dans la fourniture d'une solution de contournement ou de back-up dans l'attente de la correction définitive du Dysfonctionnement, qui devra intervenir au plus tard dans un délai de 15 jours.

La maintenance corrective porte uniquement sur le ou les Logiciels désignés dans le Bon de Commande.

Le prix forfaitaire des prestations de maintenance corrective, ainsi que ses modalités de facturation et de paiement, sont définis dans le Bon de Commande.

BLG assure aux jours et heures ci-après indiqués, un support téléphonique destiné à apporter toutes informations ou explications souhaitées sur le Logiciel ou sa documentation et à remédier aux Dysfonctionnements :

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h30.

BLG s'engage à intervenir à distance dans les délais ci-après définis selon la nature du Dysfonctionnement, les délais commençant à courir à compter de la réception de l'appel téléphonique du Client ou de l'envoi par le Client d'un e-mail décrivant le Dysfonctionnement et l'ensemble des circonstances permettant de le reproduire.

- En cas de Dysfonctionnement bloquant, BLG devra intervenir dans un délai maximum 24 heures.

- En cas de Dysfonctionnement semi-bloquant, BLG devra intervenir dans un délai maximum de 48 heures.

- En cas de Dysfonctionnement non-bloquant, BLG devra intervenir dans un délai maximum de 72 heures.

Seuls les Dysfonctionnements reproductibles par BLG seront pris en charge au titre de la maintenance. Les Dysfonctionnements devront être décrits de manière précise, avec le détail du contexte de leur survenance et avec des copies d'écran.

Néanmoins, BLG ne garantit pas qu'une solution pourra être trouvée dans les délais ci-avant définis, ni que les Dysfonctionnements signalés pourront toujours être corrigés, en particulier si le Dysfonctionnement s'avère complexe et nécessite des recherches approfondies.

BLG sera déchargé de toute obligation au titre de la maintenance corrective dans les cas suivants :

- en cas d'utilisation anormale du Logiciel par le Client ou d'utilisation non conforme aux dispositions contractuelles ou à la documentation ;
- en cas de violation des droits de propriété intellectuelle de BLG ;
- en cas de tentative d'accès au code source du Logiciel ou de modification apportée au Logiciel ;
- en cas de modification apportée, par le Client ou par un tiers, aux données gérées par le Logiciel, par un moyen extérieur au Logiciel.

Sont expressément exclus du champ de l'obligation de maintenance les problèmes de performances du Logiciel, et plus généralement, tous les problèmes non directement ou non exclusivement imputables au Logiciel.

## Article 5. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE EVOLUTIVE

BLG pourra effectuer, à la demande du Client, des évolutions du Logiciel, sur la base de devis préalablement acceptés par le Client.

La maintenance évolutive concernera uniquement les Logiciels désignés sur le Bon de Commande.

## Article 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à régler à l'échéance définie dans le Bon de Commande les redevances de maintenance dues à BLG.

Le Client collaborera au mieux avec BLG notamment en lui fournissant toutes informations utiles. Il désignera parmi son personnel un interlocuteur responsable de la maintenance avec lequel BLG pourra se mettre en contact en permanence.