

CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT DE LOGICIEL

1. **Objets du Contrat** : Obligation d'utiliser des versions et 'releases' récentes, discontinuation de l'obligation de service de Städtler Logistik, continuation de l'obligation de paiement du client.
- 1.1 Städtler Logistik a l'obligation d'offrir les services de support sélectionnés pour la configuration logiciel stipulée dans le Contrat de Support et ainsi d'effectuer des mises à jour en conformité avec les dispositions du point 9.5 pour la période contractuelle et dans les dispositions suivantes.
Des termes et conditions divergentes ou supplémentaires ou des réglementations contradictoires venant du client ne font pas partie du contrat; sont exclusivement appliquées ici les termes et conditions de Städtler Logistik.
- 1.2 Le support de logiciel comprend :
 - Support Client (section 2)
 - Solution aux problèmes (section 3)
 - Modification du Release (section 4)
 - Modification de la Version (section 5)
- 1.3 Le service de support de logiciel a lieu exclusivement dans les locaux de Städtler Logistik par support à distance, par téléphone ou par fax, sauf stipulation contraire.
- 1.4 La modification ne concerne que la configuration du logiciel du dernier release (dans le cas d'un changement du système d'exploitation) ou la dernière version (mises à jour et autres améliorations), en d'autres termes le client doit installer toutes les nouveautés et mises à jour avec Städtler Logistik pendant la durée du contrat de support de logiciel. Städtler Logistik ne modifiera que les étapes précédentes du développement, c'est-à-dire d'anciennes releases ou d'anciennes versions, si l'utilisation du dernier release ou de la dernière version n'est pas acceptable pour le client pour des raisons pour lesquelles le client ne peut se porter responsable. Les parties contractantes peuvent établir un accord seulement de principe concernant un support supplémentaire (à travers un support hotline utilisé comme support de second niveau pour des questions concernant l'utilisation du système) des anciennes versions ou releases et cela contre un supplément.
- 1.5 Les conditions pour bénéficier du support de logiciel de Städtler Logistik imposent au client l'utilisation de la dernière version ou release respectives dans son environnement système (système d'exploitation, base de données) dès que Städtler Logistik a sorti le logiciel pour les nouveaux releases ou versions – voir aussi article 1.4. Städtler Logistik n'est pas obligé de maintenir la compatibilité de la configuration du logiciel avec les releases antérieures du système d'exploitation ou bien la base de données. Dès que le système d'exploitation ou la base de données ou les produits Office qui sont utilisés par le client ne sont plus maintenus par le fabricant et que le client ne

passé pas à une version qui est encore maintenue, les obligations de Städtler Logistik qui se trouvent dans ce contrat ne sont plus applicables. Ceci s'applique également à l'obligation de fournir un support sauf accord contraire et contre-paiement supplémentaire (à comparer avec l'article 1.4. (sans restriction)). L'obligation de paiement de la part du client demeure inchangée.

2. Support Client

2.1 Contenu du service

L'(les) utilisateur(s) clé(s) ou le (les) assistant(s) utilisateur(s) clé(s) qui ont été nommés dans le Contrat de Support de Städtler Logistik, sont les seuls à être en mesure d'effectuer une demande au sujet des applications et opérations concernant le logiciel comme mentionné dans le Contrat de Support. Si un client a l'intention de former plus de trois assistants utilisateurs clés par utilisateur clé nommé et chaque assistant utilisateur clé aura le droit de contacter Städtler Logistik, un accord de rémunération supplémentaire entre les parties contractantes sera requis.

2.2 Utilisateur Clé

L'utilisateur clé du client ou bien son assistant utilisateur clé qui a été formé doit remplir les Conditions de Formation mentionnées dans l'annexe du Contrat de Support.

2.3 Autres personnes autorisées à présenter une demande

Basé sur des accords supplémentaires conclus entre Städtler Logistik et la partie contractante, d'autres utilisateurs ayant reçu une formation peuvent être autorisés à adresser leurs demandes directement à Städtler Logistik.
En principe, ces utilisateurs doivent remplir les Conditions de Formation mentionnées dans l'annexe du Contrat de Support.

2.4 Utilisation indue du support client

La fonction du support client est d'offrir support et de l'assistance dans le cadre de l'application et l'utilisation du logiciel comme mentionné dans le Contrat de Support, mais pas de remplacer d'autres services offerts par Städtler Logistik, en particulier la formation et les séminaires, les services de consultant et l'aide à l'installation. Städtler Logistik informera le client sur l'importance du service de consultant, de formation et d'assistance nécessaire. La raison pour laquelle il y a un tel besoin supplémentaire de services se justifie généralement par un changement de version ou de release, de sauvegarde d'information ou une réorganisation, un changement de personnel chez le client, etc. Si un client rejette un des services offerts et par conséquent utilise le support client de manière indue, Städtler Logistik pourra être amené à débiter le compte du client, après lui avoir fait parvenir un, et un seul, avertissement écrit. Donc, Städtler Logistik n'accepte pas l'utilisation du service support comme remplacement d'autres services.

2.5 Problèmes détectés

Si les parties contractantes détectent un problème dans le cadre du support client, il sera traité en accord avec les conditions indiquées dans le cas de problèmes à remédier.

2.6 Support Client – Horaires du Service

Le support client est en place pendant les heures de service habituelles chez Städtler Logistik, du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 sauf les jours fériés dans la ville où se trouve le bureau Städtler Logistik offrant le support client.

3. **Remèdes**

3.1 Définition des problèmes

Dans le contexte des termes et conditions concernant le support de logiciel, les erreurs ne sont considérées comme des problèmes que s'il n'y a pas de résultat ou bien si l'on obtient des résultats fautifs.

3.2 Notification des problèmes

L'administrateur du système ou son remplaçant qui ont été nommés dans le Contrat de Support, sont les seules habilités à effectuer la notification des problèmes auprès de Städtler Logistik par téléphone, par écrit (même par fax), sauf s'il en a été décidé autrement dans le contrat. Si un autre type de notification a été expressément décidé dans le Contrat de Support, le client devra exclusivement utiliser le type de notification mentionné dans ces accords. Les problèmes détectés par le client seront clairement détaillés et reportés à Städtler Logistik, le plus vite après avoir été repérés.

3.3 Analyse des problèmes

L'analyse des problèmes est effectuée par Städtler Logistik avec la coopération du client par téléphone, par fax ou par e-mail / échange des données. Le client doit assister et contribuer avec Städtler Logistik du mieux possible en fournissant des informations détaillées concernant le problème, en répondant à toutes les questions posées par Städtler Logistik et en offrant la possibilité d'effectuer une assistance à distance permanente et illimitée. A ce but, le client doit fournir à Städtler Logistik un nombre de licences client suffisant, des outils d'assistance à distance ainsi que des ressources personnelles pour l'administration de ces outils et cela sans frais et pour toute la durée du contrat.

3.4 Traitement des problèmes

La correction des problèmes sera effectuée en fournissant au client les instructions par téléphone ou par écrit via transfert électronique de données ou via supports de données contenant le logiciel de correction nécessaire. Dans ces différentes situations, le client devra appliquer les instructions reçues à partir du moment où il peut être considéré raisonnable qu'il puisse effectuer un transfert électronique d'informations et puisse importer le logiciel de correction à la livraison. En règle générale, la solution aux problèmes est effectuée par réparation à distance.

3.5 Temps de réponse

Sont appliqués à Städtler Logistik les temps de réponse suivants, après notification :

Catégorie A - 2 heures : défauts du programme qui provoquent une panne des processus « clé ».

Catégorie B - 8 heures : autres défauts

Le temps de réponse est calculé pendant les heures normales d'activité chez Städtler Logistik, du Lundi au Vendredi de 8h00 à 17h00 sauf les jours fériés dans la ville où se trouvent les bureaux de Städtler Logistik qui fournissent un service au client. Les services de réparations se font également exclusivement durant ces heures-là. Städtler Logistik prendra toutes les mesures nécessaires pour éliminer le défaut. Städtler Logistik n'est pas dans l'obligation de solutionner le problème entièrement dans les limites du temps de réponse. Il est possible d'avoir des temps de réponse plus courts en payant un supplément.

4. **Modification de 'release'**

Comme stipulé dans le Contrat de Support, la modification d'une release a pour objet d'ajuster le logiciel au release suivant respectif pour le système d'exploitation ou la base de données qui avait été agréé par Städtler Logistik et qui doit être fourni par le client. Lorsque Städtler Logistik a sorti le logiciel utilisé pour le release donné d'un système d'exploitation ou base de données, ce release ne s'applique pas automatiquement à tous les releases suivants du système d'exploitation ou de la base de données. Städtler Logistik ajustera le logiciel utilisé aux releases suivants des systèmes d'exploitation et des bases de données pour permettre au logiciel de fonctionner avec un système d'exploitation modifié ou avec une base de données modifiée dans un laps de temps raisonnable et dans la mesure où l'opération est financièrement justifiable.

5. **Modification de la version**

La modification d'une version a pour objet d'ajuster le logiciel utilisé à son environnement d'utilisation actuel. Städtler Logistik développera et fournira - si l'opération est financièrement justifiable - les versions suivantes pour les éléments standards de la configuration comme stipulé dans le Contrat de Support, dans le cas où cette opération est requise par des modifications et des dispositions légales ou bien d'autres règlements applicables à ces programmes. De plus, Städtler Logistik mettra en place - à sa seule discrétion - des améliorations du logiciel, utilisé concernant la technologie de celui-ci ainsi que le confort d'utilisation.

6. **Exclusions**

6.1 Exclusions générales

Le support ne couvre pas les services suivants :

- Tout travail de support dû à une mauvaise administration du système ou une mauvaise utilisation, même si cette erreur vient du client, ses assistants ou une autre tierce partie qui n'avait pas reçu d'autorisation de la part de Städtler Logistik.
- Tout travail de support dû à une mauvaise application par le client des instructions de Städtler Logistik concernant l'application ou la correction ou bien une mauvaise installation par le client des

nouvelles releases ou versions immédiatement après réception. Le client a la charge d'en apporter les preuves.

- Tout travail de support dû à une catastrophe naturelle, un risque extérieur ou bien à l'utilisation ou l'application de matériel ou d'accessoires défectueux ou non-conformes avec les spécifications de Städtler Logistik. Le client a la charge d'apporter les preuves que les problèmes ne sont pas causés par l'utilisation du matériel, lequel était défectueux ou non-conforme avec les spécifications de Städtler Logistik. Les systèmes informatiques, y compris les systèmes d'exploitation, le matériel et les composants du réseau sont considérés comme accessoires mentionnés dans le présent contrat.

6.2 Modifications du Logiciel

Dans le cas où le client aurait modifié le logiciel ou l'aurait utilisé en combinaison avec des produits pour lesquels le logiciel n'a pas été autorisé de la part de Städtler Logistik, Städtler Logistik pourra ne plus offrir de service sur la base de ce contrat. L'obligation de Städtler Logistik n'est pas mise en cause par des modifications entreprises avec son accord ou par des modifications effectuées par Städtler Logistik. Le client doit pouvoir prouver que tout service proportionné par Städtler Logistik à l'avenir ne sera pas affecté par les modifications effectuées par le client.

6.3 Tâches séparées

Les services et prestations mentionnés dans l'article 6 peuvent être proposés séparément.

7. **Cet article n'est plus d'application**

8. **Livraison dans le contexte du support**

8.1 Contenu et Lieu

Städtler Logistik livre des supports d'information avec les programmes respectifs exclusivement à l'administrateur du système ainsi que sur le lieu mentionnés dans le Contrat de support. Les livraisons dans le contexte du support de logiciel ne contiennent normalement que de la documentation en ligne. La documentation en tirage papier ne sera livrée que s'il en a été expressément convenu. Le logiciel ne sera livré dans sa forme utilisable (code objet) sauf s'il en a été décidé autrement.

8.2 Licence d'utilisation

Une licence est accordée au client pour l'utilisation des livraisons dans le cadre du Contrat de Support en correspondance avec la licence du client pour l'utilisation du logiciel soumis au support. Si Städtler Logistik livre le code source conformément à un autre accord, une licence est accordée au client pour une utilisation exclusive pour le développement des interfaces avec les autres programmes et pour ce qui concerne l'effacement des erreurs de programme suivant les besoins et en respectant la loi sur des Droits d'Auteur allemande §§ 69 d et e.

8.3 Responsabilité de vérifier, de signaler les problèmes

Le client doit installer le nouveau release ou la

nouvelle version ou le logiciel correcteur immédiatement après réception, afin de vérifier s'il y a des défauts évidents éventuels et d'immédiatement les signaler auprès de Städtler Logistik.

8.4 Notification des problèmes

Les problèmes rencontrés par le client seront clairement documentés et signalés auprès de Städtler Logistik le plus vite possible après leur détection.

8.5 Corrections et autres droits

Städtler Logistik corrigera les problèmes des nouveaux releases ou versions en accord avec l'article 3. Si Städtler Logistik ne peut pas effectuer la correction pendant le délai imparti par le client qui doit être raisonnable envers Städtler Logistik ou lors des deux premières tentatives, le client aura le droit de demander une réduction du prix du service ou bien exceptionnellement de résilier le contrat. Le client n'est pas dans l'obligation d'accorder une limite de temps additionnelle si ceci provoque une situation inacceptable pour lui. Qui plus est, ce dernier a le droit de réclamer une indemnité de dédommagement en lieu et place du service ou le remboursement des dépenses inutiles.

9. **Paieement**

9.1 Paieement des frais

Les montants mentionnés dans le Contrat de Support sont dus pour le support de logiciel offert par Städtler Logistik selon les articles 2 jusqu'à 5. Le paiement est dû annuellement et par avance avant le 01.01. de l'année. Si l'accord de support de logiciel ne commence pas le 01/01 de l'année, les frais de support sont calculés pour les mois restants de l'année, en comptant le mois entamé. Ce paiement également est dû par avance avec début du Contrat de support.

9.2 Cet article n'est plus d'application

9.3 Droit d'ajuster le prix

Städtler Logistik a le droit d'ajuster les prix pour le support de logiciel en donnant un préavis de trois mois. Une augmentation des prix de plus de dix pour cent donne le droit au client de résilier le contrat en question en donnant un préavis de deux mois.

9.4 Frais de support pour utilisation excessive

Si le client obtient le droit d'excéder la portée de l'utilisation contractuelle comme mentionné dans le Contrat de Support, les frais de support de logiciel sont augmentés en fonction de l'augmentation de l'utilisation. Les frais de support de logiciel sont augmentés proportionnellement au paiement supplémentaire pour l'extension de la licence d'utilisation en accord avec le Contrat de Transfert de Logiciel et le montant défini dans ce contrat qui était payée pour utiliser l'ancienne licence. Si un client excède la portée de l'utilisation contractuelle sans consentement, Städtler Logistik aura le droit de réclamer deux fois la somme qui aurait été payée conformément à sa liste de prix, sans exception des autres droits.

9.5 Modifications de la portée de l'utilisation du logiciel
Si un client achète d'autres suppléments ou modifications de logiciels, ces derniers seront automatiquement intégrés à la livraison dans le service de support de logiciel. Les frais nets de support de logiciel sont augmentés à partir du mois suivant la date de livraison, du montant respectif correspondant à l'extension du logiciel. Le Contrat de Support est par conséquent régularisé.

9.6 Frais supplémentaires pour travail effectué sur place
Exceptionnellement et si elle le juge opportun, Städtler Logistik peut être amenée à effectuer des services de support directement chez le client. Dans la mesure où ces services sont effectués avec l'accord du client, Städtler Logistik aura le droit de facturer les coûts et les dépenses supplémentaires sur le compte du client (par exemple le temps et les frais de déplacement) en accord avec les conditions générales de service et les tarifs propres à Städtler Logistik. Les frais de déplacement sont toujours calculés à partir des bureaux de Städtler Logistik les plus proches.

9.7 Retard de paiement
Dans le cas d'un retard de paiement, Städtler Logistik appliquera un taux d'intérêt majoré de huit points de pourcentage par rapport au taux de base et par rapport à la durée du retard.

9.8 TVA
Les prix n'incluent pas la TVA.

10. Responsabilité
La responsabilité de Städtler Logistik – quelle que soit la cause légale non incluse dans la garantie – s'applique exclusivement dans les dispositions suivantes :

10.1 Responsabilité illimitée
Städtler Logistik est entièrement responsable

10.1.1 en cas d'intention, de négligence grave et de négligence organisationnelle.

10.1.2 en cas de dommages résultant de faits portant atteinte à la vie, au corps et à la santé, quel que soit le degré de gravité de la faute.

10.1.3 au cas où Städtler Logistik aurait assumé une garantie.

10.2 Dommages prévisibles, contractuels
La responsabilité de Städtler Logistik pour des dommages résultant de la violation des obligations contractuelles principales est limitée à un dommage prévisible pour ce type de contrat, si aucun cas couvert par la sous-section 10.1 n'existe.

10.3 Autres cas
Dans d'autres cas, la responsabilité de Städtler Logistik se limite à la compensation contractuelle par cas.

10.4 La responsabilité sans faute
par Städtler Logistik est exclue

10.5 Négligence contributoire et copie de sauvegarde
Dans le cas où les dommages pourraient être attribués à une négligence de la part de Städtler Logistik tout comme de la part du client, la négligence contributoire de celui-ci est prise en compte.

Le client est obligé de créer des copies régulières de sauvegarde de ses données. En cas de perte de données pour lesquelles Städtler Logistik est responsable, Städtler Logistik peut uniquement être tenue pour responsable pour couvrir les coûts de reproduction des données à partir des copies de sécurité, que le client devra fournir, ainsi que la reconstitution d'informations qui auraient été perdues même avec la création régulière et à intervalles appropriés de copies de sauvegarde.

10.6 Loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux
La responsabilité en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux n'est pas affectée par la disposition ci-dessus.

10.7 Droits de propriété des tierces parties
Au cas où un service rendu par Städtler Logistik violerait les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété de tierces parties, Städtler Logistik indemniserait le client contre toute réclamation ou demande résultant de la violation du droit de propriété, à condition que le client informe immédiatement Städtler Logistik de toute réclamation ou demande résultant des violations du droit de la propriété et inclut activement Städtler Logistik dans les négociations avec la tierce partie, et lui offrant le plus de confiance possible pour ces négociations et soutenant Städtler Logistik dans une mesure raisonnable.

11. Durée du contrat

11.1 Début du contrat
L'accord sur le support de logiciel entrera en vigueur à la date mentionnée sur le contrat. Dans le cas où il n'y aurait pas de date, l'accord entrera en vigueur une fois signé.

11.2 Fin du contrat
Les deux parties contractantes peuvent mettre fin au contrat de support de logiciel, la première fois, après la première année complète, avec un préavis de trois mois, et toujours à la fin de l'année civile. Le droit d'effectuer une annulation exceptionnelle demeure inchangé.
Städtler Logistik se réserve le droit d'annuler le contrat sans préavis dans le cas où le client ne remplirait pas ses obligations comme il en est fait mention dans le Contrat de support, dans le cas où le client fait face à de graves problèmes financiers, dans le cas où les faits démontreraient que le client est sérieusement endetté, dans le cas où le client suspendrait le paiement ou bien dans le cas où une demande de concordat ou une demande de faillite auraient été présentées.
Concernant les droits du client à mettre exceptionnellement fin au contrat, voir l'article 7.5.

12. Confidentialité, protection des données, loyauté

12.1 Clause de confidentialité

Les parties contractantes doivent traiter comme secret d'entreprise les informations clairement confidentielles ainsi que les dossiers libellés confidentiels d'autres parties contractantes. Le client, plus qu'aucun autre, est obligé de classer toute information et dossier comme confidentiel si ceux-ci ne peuvent pas d'entrée être reconnus comme tels quand Städtler Logistik les a reçus de façon autorisée de tierces parties ou de sources publiques.

12.2 Secrets d'entreprises de Städtler Logistik et O.E.M.

Le client est dans l'obligation de protéger tout programme, code, document et secret d'entreprise de Städtler Logistik contre tout accès et utilisation non autorisés effectué par des tierces parties.

12.3 Pénalité Contractuelle

Dans tous les cas de manquement à la confidentialité et dans les cas de violation des règlements relatifs à la protection de l'information, il faudra payer une pénalité contractuelle d'un montant égal à dix fois le prix du support de logiciel en accord avec le Contrat de Support.

12.4 Loyauté

Si une partie contractante embauche ou essaie d'embaucher un employé de l'autre partie, en utilisant des techniques peu respectueuses de la concurrence entre entreprises, l'amende contractuelle s'élèvera à 50% des revenus annuels bruts de l'employé concerné.

13. Dispositions finales

13.1 Transfert des droits et redevances

Tout transfert de droits et redevances stipulé dans ce contrat est sujet au consentement de Städtler Logistik.

13.2 Demandes compensatoires

Le client peut seulement solliciter des demandes compensatoires qui sont légalement déterminées et non disputées.

13.3 Loi applicable

Ce contrat est soumis à la loi allemande. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises n'est pas applicable.

13.4 Lieu du ressort juridique

Le lieu du ressort juridique est Nuremberg.

13.5 Document écrit

Les modifications et les suppléments de ce contrat doivent être accordés par écrit. Ceci s'applique également à cette sous-section du contrat.

13.6 Dispositions sans effet et lacunes

Si une disposition ou partie de celle-ci dans ce contrat est ou devient entièrement ou partiellement sans effet ou invalide, la validité et l'efficacité de tout autre termes ou condition stipulé reste inchangée. Ceci est aussi valable pour les lacunes. L'inefficacité ou toute disposition invalide devra être remplacée par une nouvelle disposition qui se rapproche autant que possible du contenu légal et économique auquel les parties contractantes auraient prévu la conclusion du contrat. Les lacunes seront traitées d'une manière semblable.

01.08.2011 Version 5.0