

Conditions de maintenance du logiciel Netviewer Standard Modèle Software-as-a-Service

Netviewer France assure le support des logiciels standard utilisés sous forme de services via le Web (modèle SaaS – Software-as-a-Service), conformément à l’offre Netviewer et aux présentes conditions de service.

1. Support technique (hotline)

- 1.1. Netviewer France apporte son assistance au Client pour tout problème lié à l’utilisation contractuelle du logiciel Standard, y compris les problèmes d’opérateur (assistance par “hotline”). Le contact technique du Client (voir section 8, paragraphe 1) pourra joindre la “hotline” 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par téléphone, par e-mail ou par l’intermédiaire du site Web de Netviewer France (www.netviewer.com).
- 1.2. Dans la mesure de ses capacités opérationnelles et de la disponibilité de son personnel, Netviewer France s’engage à apporter rapidement une réponse aux demandes transmises par la “hotline. En fonction du problème rencontré, Netviewer France s’efforcera, dans la mesure du possible, de traiter les demandes du Client transmises par la hotline, au moyen d’un accès distant.

2. Elimination des erreurs

- 2.1. Netviewer France traitera les erreurs de programme détectées dans le logiciel Standard et dont il a été informé par le Client conformément à la section 2, paragraphe 2, ci-après :
 - 2.1.1. Dans le cas d’erreurs logicielles qui, de l’avis de Netviewer France, sont de nature à empêcher l’utilisation du programme ou à la restreindre fortement, et qu’il n’est pas raisonnablement possible de contourner en prenant des mesures organisationnelles adaptées (erreurs empêchant le fonctionnement), Netviewer France s’engage à éliminer lesdites erreurs dans la limite où ceci est techniquement possible. Les mesures adaptées seront engagées au plus tard le jour ouvré suivant le rapport d’erreur.
 - 2.1.2. Dans le cas d’autres erreurs graves du programme qui, de l’avis de Netviewer France, ne peuvent pas être raisonnablement contournées en prenant des mesures organisationnelles adaptées (erreurs empêchant le fonctionnement), Netviewer France s’engage à éliminer lesdites erreurs dans la mesure de ses capacités. Des mesures pertinentes seront engagées au plus tard le troisième jour ouvré qui suit le rapport d’erreur.

- 2.1.3. En ce qui concerne les erreurs logicielles qui ne sont pas de nature à empêcher ni à gêner le fonctionnement, Netviewer France s'engage, dans la mesure du possible, à fournir au Client des instructions sur la façon dont le Client peut raisonnablement éliminer ou contourner l'erreur. En outre, Netviewer France pourra, à sa seule discrétion, éliminer lesdites erreurs dans l'une des mises à jour ultérieures du logiciel.
 - 2.2. Le Client est dans l'obligation de signaler tout défaut de fonctionnement à son contact technique (voir section 7, paragraphe 1), par téléphone, e-mail ou fax. Son rapport devra contenir une description détaillée des circonstances dans lesquelles l'erreur survient et indiquer les effets de l'erreur sur le fonctionnement du logiciel Standard et sur les processus opérationnels du Client. Les erreurs empêchant le fonctionnement (paragraphe 1 a) doivent être signalées par téléphone pour permettre à Netviewer France de tenir ses engagements en termes de temps de réponse.
 - 2.3. Si le Client manque de se conformer à ses obligations de coopération, telles qu'elles sont définies plus bas, à la section section 7, paragraphe 2, Netviewer France sera déchargé des obligations définies au paragraphe 1.

3. Mises à jour

- 3.1. La société Netviewer France développe le logiciel standard en tenant compte de l'évolution de la demande du marché et des utilisateurs et des erreurs qui sont signalées ; et il s'engage à céder au client les nouvelles versions du programme qui en résultent.
- 3.2. L'étendue et la date des mises à jour sont déterminées par Netviewer France, en fonction de sa propre évaluation et après prise en compte de l'avis des intéressés habilités par le client.

4. Utilisation de l'infrastructure de serveurs Netviewer

- 4.1. L'exploitation de l'infrastructure de serveurs Netviewer s'effectue dans plusieurs centres informatiques les plus modernes. L'administration et la surveillance sont effectués par Netviewer France.
- 4.2. Le logiciel standard de Netviewer, qui prend la forme d'un logiciel proposé en tant que prestation, est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

5. Prestations supplémentaires fournies par Netviewer France

- 5.1. Outre les services couverts par les présentes Conditions de maintenance, Netviewer France pourra fournir les prestations complémentaires énumérées ci-après, dans le cadre d'un accord distinct, et en contrepartie d'une rémunération supplémentaire, sur la base des tarifs horaires définis dans la liste de prix applicable, sujette à révision périodique :
 - Support sur site, dans les locaux du Client ;
 - Formations / Ateliers techniques ;

- Installation ;
- Développement de logiciels personnalisés (par exemple, adaptation du logiciel Netviewer ou d'autres programmes à des besoins spécifiques du Client ; mise au point de logiciels personnalisés) ;
- Autres ajustements individuels, notamment configuration et paramétrage, paramètres d'interface, etc.

5.2. Si Netviewer France fournit volontairement au Client une prestation dans l'un des domaines énumérés plus haut, sans qu'un contrat distinct spécifique ait été signé, ceci ne confèrera au Client aucun droit à de futures prestations de même type.

6. Non-exécution

- 6.1. Dans le cas où Netviewer France manquerait d'exécuter l'une des prestations couvertes par les présentes Conditions de maintenance ou si l'exécution n'était pas en conformité avec les exigences définies dans les présentes Conditions, le Client serait autorisé à demander par écrit à Netviewer France de remédier à ce manquement dans un délai raisonnable. Si Netviewer France n'exécute toujours pas la prestation demandée dans des délais raisonnables, ou si la tentative d'exécution de la prestation échoue, le Client sera autorisé à réduire le prix contractuel d'un montant approprié. Dans la mesure où la proposition de délai supplémentaire faite par écrit est assortie d'un avertissement de résiliation, et dans la mesure où la non-exécution de la prestation par Netviewer France constitue une violation grave du contrat, le Client sera également autorisé à résilier prématurément le contrat par écrit.
- 6.2. Le Client ne pourra demander des dommages-intérêts que dans les limites prévues par la loi et seulement dans la mesure où la responsabilité définie à la section 7 s'applique.

7. Responsabilité

- 7.1. Dans le cas de dommages liés aux prestations de service exécutées sur une base contractuelle ou extra-contractuelle, la responsabilité de Netviewer France pourra être engagée dans les limites ci-après :
- 7.1.1. en cas de faute intentionnelle ou de non-respect de la qualité ou de la durabilité garantie : sur le montant total des dommages ;
 - 7.1.2. en cas de négligence grossière : sur le montant du dommage prévisible et typique ;
 - 7.1.3. dans tous les autres cas : seulement en cas de manquement à une obligation essentielle pour la réalisation de l'objet contractuel (obligation majeure), la responsabilité étant limitée à la compensation du dommage prévisible et typique.
- 7.2. La responsabilité de Netviewer France ne sera pas engagée en cas de dommage corporel, ni dans le cadre de la loi sur la responsabilité relative aux produits (Product Liability Act).

- 7.3. Le Client garantit et dégage la responsabilité de Netviewer France contre tout recours par des tiers, sur la base d'une utilisation non contractuelle du logiciel par le Client.

8. Obligations de coopération

- 8.1. Le Client désignera un technicien compétent et un remplaçant qui seront les interlocuteurs privilégiés de Netviewer France. Toutes les demandes faites à la "hotline" et tous les rapports d'erreur envoyés à Netviewer France devront impérativement émaner des personnes ainsi désignées.
- 8.2. Le Client fournira l'environnement de travail nécessaire pour l'utilisation contractuelle du logiciel fourni. En particulier, le Client fournira, à ses frais, le matériel équipé d'un système d'exploitation adapté et d'une connexion à l'Internet, comme spécifié par Netviewer France. Avant d'utiliser le logiciel, le Client vérifiera systématiquement que l'environnement dans lequel le logiciel doit être utilisé par son partenaire de communication répond également aux exigences de Netviewer France, telles que définies dans les spécifications des produits et services.
- 8.3. Le Client prendra toutes les mesures de précaution nécessaires (par exemple, sauvegarde des données) dans l'éventualité d'une défaillance logicielle.

9. Participation de tiers

Netviewer France sera autorisé à former des tiers (auxiliaires d'exécution) dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles envers le Client. Netviewer France sera responsable de toute violation causée par les tiers, conformément à la Section 278 du Code Civil Allemand, dans la limite des restrictions et exclusions définies à la section 7 des présentes Conditions de maintenance.

Mars 2010

Netviewer France, Levallois-Perret