

# Conditions Générales de Vente aux Professionnels

V1.2 du 01/07/2011

Le Vendeur, ci-après dénommé « **LUNDI MATIN** », est défini comme étant :

**LUNDI MATIN**, SAS au capital de 60 000 Euros  
Inscrite au RCS de Nîmes sous le n° 499 092 930  
Siège social : 3 place du marché 30120 LE VIGAN  
Représentée par CHALANDE Benjamin en sa qualité de Président Directeur Général

L'Acheteur, ci-après dénommé le « **Client** », est défini ci-dessous comme étant la personne physique ou morale, professionnel, signataire et acceptant les présentes conditions générales de vente.

**Société :** .....

**Siren :** .....

**Siège social :** .....

**Représentée par :** ..... **en qualité de** .....

## CHAPITRE I - GENERALITES

### ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive à toutes les ventes conclues par le vendeur tant pour son propre compte que pour celui de ses commettants.

Le seul fait de passer une commande ou d'accepter une offre du vendeur comporte l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales. Toutes autres conditions n'engagent le vendeur qu'après confirmation écrite de sa part.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le vendeur, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures.

Ci-après, les termes « Solution Informatique » ou « Solution Logicielle » désignent indifféremment les services, logiciels et infrastructures proposés au Client au titre des Prestations.

### ARTICLE 2 : CONFIDENTIALITE

#### 2.1. Définition des Informations Confidentielles

Dans le cadre du présent contrat, le terme « Informations Confidentielles » recouvre toutes informations, données, documents de toute nature d'une Partie qui sont transmis ou portés à la connaissance de l'autre Partie par écrit ou par

oral ou par tout autre moyen et incluant sans limitation toutes informations techniques, commerciales, stratégiques, financières, études, spécifications, logiciels, composants, produits et équipements.

Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations accessibles au public, ou relevées publiquement sans violation contractuelle ou légale d'une obligation de confidentialité.

## **2.2. Protection des informations confidentielles**

La Partie recevant les Informations Confidentielles s'engage envers l'autre Partie à ce que celles-ci soient protégées et gardées strictement confidentielles puis soient traitées avec les plus extrêmes précautions.

Toute divulgation de l'Information Confidentielle à un Tiers est interdite sauf accord écrit et préalable de l'autre Partie.

En interne, c'est-à-dire au sein des sociétés contractantes, les Informations Confidentielles pourront être transmises aux seules personnes ayant à les connaître, et aux seules fins pour lesquelles elles ont été divulguées.

Cet engagement de confidentialité perdurera pendant une durée de 5 ans à compter de la date d'expiration des relations entre les Parties, pour quelque motif que ce soit.

## **2.3. Données sensibles**

Lors de la communication de données dites « sensibles », le Client en avisera formellement LUNDI MATIN, par écrit, afin que le traitement de ces données fasse l'objet d'un contrôle spécifique.

LUNDI MATIN mettra en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées afin de protéger ces données « sensibles » qui bénéficieront alors d'un niveau plus important de protection, en particulier dans le cadre de la transmission des données sur le réseau.

## **2.4. Tiers autorisés**

LUNDI MATIN est expressément autorisé à échanger toute Information Confidentielle relative aux Prestations avec les Tiers qui auront été nommément désignés par le Client au titre de leurs propres missions: Expert-comptable, prestataire informatique, associé et/ou investisseur, conseil, prestataire logistique, etc.

Le Client se porte fort du traitement des Informations Confidentielles par ces Tiers au même titre que par lui-même, et informera LUNDI MATIN par écrit de toute limitation qu'il entend appliquer à cette clause.

## **2.5. Publicité et promotion**

LUNDI MATIN pourra se prévaloir des services fournis au Client sur toute publicité, communication, et ce, quel que soit le support.

# **ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE LUNDI MATIN**

---

## **3.1. Sécurité et intégrité**

LUNDI MATIN garantit que les solutions logicielles et infrastructures mises à disposition du Client sont sécurisées.

Cette garantie se traduit par l'engagement de la part de LUNDI MATIN qu'il n'existe aucune faille, Logicielle ou Système, qui ait été décelée ou identifiée sur la Solution Informatique proposée au Client, au jour de la signature des conditions commerciales.

En outre, et dans l'éventualité où il serait informé de l'existence d'une telle faille, LUNDI MATIN s'engage à mettre à la disposition du Client tout correctif de sécurité dans les plus brefs délais.

Le Client est cependant informé que la sécurité de la Solution Informatique dépend d'un nombre important de paramètres qui ne sont pas nécessairement sous le contrôle et la responsabilité de LUNDI MATIN.

La mise en service d'outils spécifiques permettant d'accroître le niveau général de sécurité peut ainsi faire l'objet de Prestations supplémentaires. LUNDI MATIN s'engage à conseiller, informer et mettre en garde en temps utile le Client avec la plus grande diligence, dans le respect des règles de l'Art, des normes existantes, des lois et règlements applicables et selon les dernières technologies de l'informatique.

## **ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DU CLIENT**

---

### **4.1. Collaboration Active**

Le Client s'engage à mettre à la disposition de LUNDI MATIN tous les documents et informations nécessaires à la réalisation des Prestations convenues ainsi qu'à prendre toutes les mesures d'organisation pour assurer la collaboration de son personnel avec celui de LUNDI MATIN. Il nommera également un Responsable de projet qui sera investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par LUNDI MATIN.

Dès lors où tout ou partie des Prestations serait exécuté chez le Client, le Client s'engage à fournir au personnel de LUNDI MATIN des conditions de travail adaptées à leurs besoins.

Dans le cas où le Responsable de projet du Client n'aurait plus la disponibilité nécessaire au suivi dudit projet, ou en cas de départ de celui-ci de la société du Client, le Client s'engage à prendre toute disposition nécessaire afin de pallier à cette carence, notamment en réorganisant une formation.

### **4.2. Non sollicitation de personnel**

Le Client renonce à engager, faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de LUNDI MATIN participant, ou devant participer, à l'exécution des Prestations, sans l'accord expresse et préalable de LUNDI MATIN, même si la sollicitation initiale est suscitée par le collaborateur lui-même.

Cette renonciation est valable dès la signature du présent contrat, et pendant une période de un an. La période sera étendue à deux ans après l'échéance de toute Prestation effectuée par LUNDI MATIN.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager LUNDI MATIN, notamment des dépenses de sélection, de recrutement, des frais de formation, de dommages résultant des engagements déjà pris, en lui versant immédiatement une somme forfaitaire hors taxes, TVA en sus, égale à trois fois la nouvelle rémunération brute annuelle de la personne en cause, ou, si celle-ci est supérieure, à trois fois son ancienne rémunération brute annuelle.

### **4.3. Engagements complémentaires portant sur les solutions logicielles**

Les solutions logicielles seront utilisées conformément aux présentes conditions, aux prescriptions et consignes d'utilisation contenues dans la documentation du Prestataire remise au Client.

Le Client s'engage à ne pas modifier, désassembler, analyser, adapter et reproduire la solution logicielle hors des cas prévus par le législateur ou autorisés par LUNDI MATIN.

## **ARTICLE 5 : REVERSIBILITE**

---

Avant l'achèvement des Prestations ou la cessation de leurs relations d'affaire, LUNDI MATIN s'engage à restituer, sur demande du Client, toutes données saisies par le Client dans le cadre de l'utilisation de la Solution Logicielle.

Néanmoins, il est entendu entre les Parties que LUNDI MATIN ne garantit ni la compatibilité du format de restitution avec l'application informatique du Client destinée à les recevoir, ni le temps d'intégration desdites données.

Le coût des opérations qui permettront au Client de reprendre ou faire reprendre, dans les meilleures conditions, les prestations d'exploitation qui étaient confiées à LUNDI MATIN, notamment au travers de transfert de compétences et/ou d'une assistance technique, est intégralement à la charge du Client.

## **ARTICLE 6 : GARANTIES**

---

### **6.1. Garanties générales**

LUNDI MATIN garantit le Client que toute Prestation, Solution Logicielle, documentation, ou autre élément couvert par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers ou à lui-même, qu'il utiliserait ou mettrait à disposition, ne présente aucune infraction aux droits de propriété intellectuelle ou industrielle de tierces parties.

LUNDI MATIN garantit le Client contre toute plainte, revendication, action en contrefaçon ou en concurrence déloyale s'y rapportant, et prendra à sa charge le cas échéant tous montants, frais et dépenses directs relatifs à de telles infractions et supportés par le Client.

Si tout ou partie de la Prestation réalisée par LUNDI MATIN est reconnue constitutive de contrefaçon, de concurrence déloyale ou de toute autre violation de droits de propriété intellectuelle, LUNDI MATIN devra soit obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'utilisation des Prestations informatiques objet de l'action en cause, soit les remplacer par des éléments équivalents ne constituant pas la violation des droits reprochée ou modifier les Prestations pour éviter ladite violation.

L'obligation de garantie ne s'applique pas dans le cas où le Client a lui-même apporté ou fait apporter des modifications à la solution logicielle.

Le Client garantit avoir obtenu les autorisations nécessaires lorsqu'il demande à LUNDI MATIN, dans le cadre de la réalisation des Prestations, d'utiliser toute solution logicielle, documentation ou autre élément couvert par un droit de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à un tiers.

Le Client garantit LUNDI MATIN pour toute plainte, revendication, action en contrefaçon ou en concurrence déloyale s'y rapportant, et prendra à sa charge le cas échéant tous montants, frais et dépenses relatifs à de telles infractions et supportés par LUNDI MATIN.

### **6.2. Données d'exploitation**

Les données exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou stockées par LUNDI MATIN pour le compte du Client demeurent la propriété de ce dernier.

Le Client est responsable du traitement de données à caractère personnel et conserve l'entière maîtrise des données auxquelles LUNDI MATIN pourrait accéder dans le cadre des relations contractuelles.

LUNDI MATIN n'agit qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection de données à caractère personnel, dispositions qu'il s'engage à respecter.

LUNDI MATIN s'engage à n'entreprendre, sur les éléments mis à sa disposition par le Client, aucun acte pouvant constituer une violation de droits ou une contrefaçon.

LUNDI MATIN s'engage à ne pas exploiter ou utiliser les données à caractère personnel contenues dans le Système Informatique pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers.

Le Client fera son affaire de toute déclaration et/ou démarche administrative (en particulier toute déclaration auprès de la CNIL), nécessaires à la collecte et l'enregistrement de données personnelles qu'il saisit via la Solution Informatique.

Le Client garantit LUNDI MATIN pour toute plainte ou revendication se rapportant à l'usage de la Solution Informatique fait par le Client lui-même, ou par tout tiers auquel il aurait donné accès, et prendra à sa charge le cas échéant tous montants, frais et dépenses relatifs à de telles infractions et supportés par LUNDI MATIN.

LUNDI MATIN demeure titulaire des matériels, solutions logicielles et autres créations intellectuelles qu'il utilise dans le cadre de la réalisation des Prestations, et préexistants ou non aux Prestations.

## **ARTICLE 7 : DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

---

Toutes les informations collectées sont nécessaires aux traitements des demandes du Client.

Celui-ci bénéficie d'un droit d'accès et de rectification auprès des services internes de LUNDI MATIN conformément à la loi n° 78-17 Informatique et Libertés, sur simple demande écrite adressée au service Client de LUNDI MATIN.

Les données transmises par le Client sont conservées le temps légal nécessaire à l'administration de la preuve.

Par ailleurs, en application des dispositions de la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique 2004-575 du 21 juin 2004, le Client consent expressément à ce que LUNDI MATIN lui adresse par automate d'appel, télécopieur ou par courrier électronique, toute prospection directe de nature commerciale ou autre, aux coordonnées qu'il aura transmises. Il peut cependant informer LUNDI MATIN par tout moyen écrit et à tout moment de son refus de recevoir ce type de communication.

## **ARTICLE 8 : ASSURANCES**

---

### **8.1. Assurance**

Chacune des parties est responsable des pertes et/ou dommages, directs et prouvés, qu'elle cause à l'autre partie du fait d'une mauvaise exécution de ses obligations issues du présent contrat.

Chaque partie déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir tous les dommages causés à l'autre partie ou à tout tiers du fait des obligations du présent contrat. Chaque partie en justifiera à la première demande de l'autre partie.

### **8.2. Etendue de la couverture**

Les polices d'assurance souscrites devront nécessairement couvrir, à minima, les dommages suivants :

- Responsabilité civile traditionnelle : Locaux, personnes, accidents corporels, etc.
- Responsabilité civile informatique : Système informatique, données, perte d'exploitation.

### **8.3. Limites de responsabilité**

Sauf disposition contraire, dans le cas d'un dommage subit par le client dont l'origine directe et prouvée serait imputable à LUNDI MATIN, la responsabilité maximale pouvant être engagée sera la suivante :

- Deux (2) fois le montant des services facturés liés à la mise en service de la solution informatique (Développements, imports de données, frais de mise en service, etc.) ;
- Douze (12) fois le montant des services récurrents facturés pour la solution informatique ;

Seul l'un de ces deux montants étant pris en compte, selon l'origine du dommage subit, et selon la phase d'exploitation durant laquelle il survient.

Le Client s'engage à informer LUNDI MATIN dans le cas où les sommes garanties ne seraient pas suffisantes pour le couvrir de tout risque encouru pour ses données et/ou son activité.

LUNDI MATIN proposera alors au Client la souscription d'un service d'assurance complémentaire afin de lui apporter des garanties suffisantes.

## **ARTICLE 9 : PRIX – MODALITES DE PAIEMENT**

---

Les Prestations sont conclues moyennant les tarifs et les modalités de paiement définis dans les « Conditions Commerciales ». Ces montants s'entendent hors T.V.A, la T.V.A. étant facturée en sus au taux légal en vigueur au jour de la facturation.

Toute somme due et restée impayée à sa date d'exigibilité entraînera jusqu'à son complet paiement l'application de pénalités d'intérêt de retard de paiement au taux égal à douze pourcent (12%), sans que celui-ci ne puisse être inférieur à une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur en France.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature des services devront être exprimés par courrier à l'attention du Service Comptabilité, ou par courrier électronique à l'adresse [comptabilite@lundimatin.fr](mailto:comptabilite@lundimatin.fr) dans un délai d'un mois après émission du bon de commande ou de la facture concernée.

## **ARTICLE 10 : LIVRAISON - RECETTE**

---

Sauf stipulation contraire, le Client est responsable de la recette de l'application et de l'ensemble des contrôles de conformité de la solution livrée.

Le Client reconnaît avoir été informé de la nécessité de se faire assister par LUNDI MATIN ou par tout autre professionnel de son choix, s'il juge ne pas être en mesure d'effectuer les procédures de tests préalables à la mise en service de la Solution Informatique livrée.

## **ARTICLE 11 : ABONNEMENTS**

---

### **11.1. Période d'engagement**

Les abonnements sont souscrits avec une période d'engagement définie dans les « Conditions Commerciales ». Par défaut, cette période d'engagement est de 1 an.

### **11.2. Reconduction**

Sauf disposition contraire, les abonnements sont renouvelés par tacite reconduction.

### **11.3. Résiliation**

La résiliation d'un abonnement est prononcée à la demande d'un Client, avec un préavis minimum d'un mois. Sauf accord écrit de la part de LUNDI MATIN, aucun abonnement ne peut être résilié avant la fin de la période d'engagement. En cas de résiliation anticipée, les frais liés à la mise en service et développements réalisés qui n'auraient pas été facturés, à titre commercial, seraient alors dus par le Client.

## **ARTICLE 12 : DOCUMENTS CONTRACTUELS**

---

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Le Contrat Cadre,
- Les Conditions Générales de Vente,
- Les Conditions Commerciales,
- Tout avenant ultérieur au présent contrat.

Toute stipulation contraire figurant sur tout autre document est réputée non-écrite, étant entendu que toute autre modification, qu'elle porte sur un élément essentiel ou non, ou qu'elle consiste en l'ajout d'un élément quel qu'il soit devra être acceptée préalablement par écrit par les parties.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

En l'absence de Conditions Commerciales précisant les caractéristiques propres à chaque Prestation, celles-ci seront basées sur les caractéristiques définies dans le Bon de Commande, ou à défaut, des caractéristiques standards présentées sur le site Internet de LUNDI MATIN.

## **ARTICLE 13 : DIVERS**

---

### **13.1. Définitions**

Dans le cadre des présentes, Société Liée au Client désigne la ou les sociétés / entités liées directement ou indirectement avec le Client ou l'une de ses filiales par un contrat de franchise, ou dans lesquelles le Client détient, directement ou indirectement, au moins 5% du capital.

### **13.2. Non renonciation**

Le fait, pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie, à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

### **13.3. Invalidité partielle**

Dans le cas où l'une des clauses du contrat serait déclarée nulle ou sans objet, cette clause sera réputée non-écrite et ne pourra entraîner la nullité du contrat dans son ensemble.

### **13.4. Intitulés**

Les intitulés des articles des présentes ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes une valeur contractuelle ou une signification particulière.

### **13.5. Modifications**

Toute modification ou ajout au présent accord fera l'objet d'un avenant, daté et signé par LUNDI MATIN et le Client, pour être opposable à l'autre partie.

### **13.6. Circulation du contrat**

Le présent contrat étant conclu «intuitu personae», les parties s'interdisent, d'une part de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, le contrat ou l'un quelconque de leurs droits et obligations à un tiers et, d'autre part de confier à un tiers, l'exécution de tout ou partie de leurs obligations contractuelles.

### **13.7. Preuve informatique**

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par LUNDI MATIN via son site WEB [www.lundimatin.fr](http://www.lundimatin.fr) et/ou la Solution Logicielle constituent la preuve des transactions passées entre LUNDI MATIN et le Client.

## **ARTICLE 14 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION - LOI APPLICABLE**

---

Le présent contrat est soumis à la loi française, alors même que l'une ou l'autre des parties serait de nationalité étrangère et/ou que les Prestations s'exécuteraient en tout ou en partie à l'étranger.

Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de rechercher une solution amiable par voie de conciliation ou de négociation.

En cas d'échec dans la recherche d'une solution amiable, tout litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat relève, et même en cas d'urgence, de la compétence exclusive des tribunaux de MONTPELLIER qu'il y ait ou non-pluralité de défendeurs ou appels en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

## **CHAPITRE II – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX OFFRES SAAS**

### **ARTICLE 1 : EVALUATION DE L'APPLICATION**

---

Il appartient au Client d'évaluer de façon extrêmement précise ses propres besoins, d'apprécier leur adéquation à la Solution Logicielle, et de s'assurer qu'il dispose de la compétence nécessaire à l'utilisation de celle-ci.

Le Client reconnaît avoir été informé de la nécessité de se faire assister par LUNDI MATIN ou par tout autre professionnel de son choix, s'il juge ne pas être en mesure d'utiliser la Solution Informatique selon les conditions visées dans les présentes.

### **ARTICLE 2 : HEBERGEMENT**

---

#### **2.1. Généralités**

Dans le cadre de la Prestation, LUNDI MATIN héberge la Solution Logicielle sur son infrastructure dédiée.

LUNDI MATIN s'engage à assurer la surveillance et la maintenance des infrastructures permettant d'héberger la Solution Logicielle.

LUNDI MATIN s'engage à dimensionner l'hébergement de sorte que la Solution Informatique réponde aux exigences de qualité indiquées ci-après en termes de Disponibilité et de Fluidité, dans le cadre d'une utilisation raisonnable du service et en fonction du nombre d'utilisateurs indiqué dans les Conditions Commerciales.

#### **2.2. Ressources matérielles**

L'hébergement de la Solution Logicielle est caractérisé par des ressources matérielles, notamment l'espace disque consommé pour les fichiers du Client (comprenant les fichiers applicatifs), et l'espace utilisé pour les bases de données.

Les Quotas et restrictions d'utilisation de ces ressources matérielles sont précisés sur la fiche descriptive de chaque produit en fonction de la version du logiciel choisi et du nombre d'utilisateur déclarés.

LUNDI MATIN informera le Client en cas de dépassement de ces quotas. Celui-ci devra soit libérer de l'espace, soit souscrire à une offre adaptée à sa consommation, au tarif en vigueur.

### **ARTICLE 3 : SAUVEGARDES**

---

#### **3.1. Plan de sauvegarde**

Dans le cadre de ses Prestations, LUNDI MATIN assurera des sauvegardes régulières des Données d'exploitation du Client.

Le Plan de Sauvegarde est défini par un ou plusieurs jeux de sauvegardes effectués à intervalles donnés, ainsi que par le nombre de sauvegardes conservées.

Sauf précision contraire, le Plan de Sauvegarde est défini par :

- 1 sauvegarde journalière complète avec 1 sauvegarde conservée
- 1 sauvegarde hebdomadaire complète avec 1 sauvegarde conservée

LUNDI MATIN effectuera toute sauvegarde supplémentaire qu'il jugera nécessaire et appropriée afin de prémunir le Client contre les risques de perte ou d'accident.

Pour sa part, le Client effectuera sous sa responsabilité les sauvegardes des fichiers, données ou programmes confiés à LUNDI MATIN.

### **3.2. Restauration d'une sauvegarde**

LUNDI MATIN s'engage à permettre la reprise des données, au bénéfice du Client, suivant les modalités suivantes :

- Gratuitement, en cas de problème technique imputable à LUNDI MATIN ;
- Au titre d'une prestation supplémentaire au tarif en vigueur, pour toute autre raison (tel que par exemple une erreur de manipulation, l'utilisation malveillante de la solution, etc.).

LUNDI MATIN ne garantit que la restauration totale des données issues d'une sauvegarde.

En aucun cas, LUNDI MATIN ne saurait être tenu de restaurer partiellement des données perdues ou corrompues.

Dans le cas où le Client s'opposerait à la restauration totale d'une sauvegarde, le contrôle et la restauration de ses données seront intégralement à sa charge.

## **ARTICLE 4 : ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE**

---

### **4.1. Taux maximum d'indisponibilité du serveur**

Le taux d'indisponibilité mensuelle maximum du serveur est fixé à 1% durant les horaires compris entre 8H et 20H, du Lundi au Samedi, et de 2% en dehors de ces horaires.

### **4.2. Pénalités**

En cas de dépassement de cette tolérance d'indisponibilité, le Client sera en droit d'appliquer une pénalité, par heure de dépassement. La valeur considérée pour l'établissement de cette pénalité est la facturation mensuelle hors taxes réalisée par LUNDI MATIN, pour le service concerné, au cours du mois où le dépassement a été constaté.

Le montant de la pénalité éventuellement due serait égal à 1/100ième de la valeur susvisée et ne peut être supérieur au montant de la facture mensuelle.

### **4.3. Mesure du taux de disponibilité**

LUNDI MATIN met en œuvre des procédures de contrôle du taux de disponibilité et s'engage à communiquer sincèrement les informations issues de ce contrôle.

En cas de litige, le Client pourra mettre en œuvre une solution de contrôle tierce sous-réserve d'en informer LUNDI MATIN et d'en détailler les modalités techniques précises à LUNDI MATIN avec un préavis de 7 jours.

En outre, LUNDI MATIN pourra refuser la solution de contrôle si celle-ci présente une incompatibilité avec l'infrastructure :

- Risque de surconsommation des ressources de l'infrastructure,
- Risques liés à la sécurité des infrastructures et des données,
- Modalités techniques du contrôle insuffisamment précisées.

## **ARTICLE 5 : ENGAGEMENT DE FLUIDITE**

---

### **5.1. Engagement en matière de fluidité du service**

LUNDI MATIN s'engage à respecter un temps de réponse convenable pour l'utilisateur en matière de fluidité du service.

Ce temps de réponse convenable est apprécié en fonction des contraintes techniques du service utilisé.

Le Client reconnaît être informé que l'utilisation de certaines fonctionnalités peut nécessiter un temps d'exécution long, en raison de la complexité des calculs et requêtes mis en œuvre, ainsi que des aspects esthétiques tels que graphes, images et animations.

L'utilisation de fonctionnalités lourdes par un utilisateur peut également conduire à des lenteurs pour les autres utilisateurs.

## **5.2. Mesure de la fluidité**

LUNDI MATIN met en œuvre les procédures de contrôle et s'engage à communiquer sincèrement les informations issues de ce contrôle.

## **ARTICLE 6 : MAINTENANCE**

---

Les prestations de maintenance portent sur le maintien de la conformité de la solution logicielle par rapport aux spécifications et fonctionnalités contenues dans la documentation fournie par LUNDI MATIN.

Les prestations de maintenance incluent la distribution de mises à jour mineures, y compris les solutions aux problèmes, défauts de conception ou de réalisation se manifestant par des anomalies de fonctionnement, ainsi que les améliorations et la mise à jour des manuels d'utilisation.

## **ARTICLE 7 : SUPPORT**

---

### **7.1. Accès au support**

Un service de support direct est fourni par LUNDI MATIN afin de répondre à l'annonce de problèmes rencontrés dans l'usage de la Solution Logicielle.

Sauf précision contraire, le support direct est disponible par Téléphone et Email.

A cet effet, les coordonnées et horaires de disponibilité sont communiquées au Client lors de la souscription au Service. Celles-ci sont également indiquées sur le site Internet de LUNDI MATIN.

### **7.2. Formation**

Le support technique LUNDI MATIN est défini comme un « service fourni afin de résoudre les problèmes rencontrés par le Client ». Ce service se limite ainsi à l'assistance pour l'exécution des fonctions connues du Client.

La Formation et la personnalisation du produit n'entrent pas dans le champ de l'assistance technique et devront être réalisées dans le cadre de prestations supplémentaires.

### **7.3. Durée**

Le support technique par email est accessible de manière illimitée.

Sauf précision contraire, le support technique par téléphone est limité à 30 minutes par mois. Dans le cas d'un engagement trimestriel, semestriel, ou annuel, cette durée peut être lissée sur toute la période d'engagement. (Par exemple, avec un engagement annuel, le Client pourra bénéficier de 6h de support réparties librement durant la période des 12 mois).

Dans le cas où il apparaît que la demande de support était justifiée par un dysfonctionnement imputable à LUNDI MATIN, la durée d'intervention n'est pas déduite du crédit-temps alloué au Client.

## **ARTICLE 8 : MISES A JOUR**

---

### **8.1. Evolutions du logiciel**

LUNDI MATIN développe et diffuse des mises à jour apportant des correctifs, améliorations et nouvelles fonctionnalités. Ces mises à jour sont disponibles gratuitement.

### **8.2. Installation des mises à jour**

Les mises à jour apportent des modifications structurelles à l'application, et certaines fonctionnalités nécessitent un paramétrage spécifique. Celles-ci ne sont donc pas installées automatiquement par LUNDI MATIN.

Le Client pourra faire évoluer la Solution Logicielle au moment qui lui semble opportun après s'être informé sur les modifications apportées par la mise à jour.

LUNDI MATIN garanti que l'installation des mises à jour ne nécessite aucune procédure technique complexe lorsque le client est sur une version non modifiée et/ou non personnalisée de l'application.

### **8.3. Responsabilité du Client**

Il appartient au client, avant toute mise à jour, de s'assurer que les modifications apportées n'apportent pas de modifications fonctionnelles susceptibles de perturber son activité, et qu'il dispose du temps et des connaissances nécessaires pour paramétrer, tester et exploiter les nouvelles fonctionnalités.

A cette fin, le Client pourra demander à bénéficier d'une version d'évaluation de cette nouvelle version.

Si le client l'estime nécessaire, il pourra également souscrire auprès de LUNDI MATIN un service d'audit et d'accompagnement afin de déléguer l'ensemble des tâches et contrôles nécessaires afin de procéder à l'évolution du système informatique.

Après une mise à jour, le Client doit s'assurer du bon fonctionnement de l'application avant la remise en production du système.

### **8.4. Echec d'une mise à jour**

Le Client est informé que toute procédure de mise à jour est une opération délicate qui affecte le fonctionnement de l'application et parfois les données de l'entreprise.

En cas d'échec de la mise à jour, le Client cessera d'utiliser la Solution Logicielle et informera immédiatement LUNDI MATIN qui procèdera alors à la restauration de la dernière sauvegarde effectuée.

En conséquence, il est fortement recommandé au Client de ne lancer une procédure de mise à jour qu'après la dernière sauvegarde (voir Plan de Sauvegarde) et avant toute saisie ou manipulation qui serait susceptible d'être perdue en cas de restauration d'une sauvegarde antérieure.

## **ARTICLE 9 : DELAIS D'INTERVENTIONS**

---

### **9.1. Processus d'intervention**

Suite à une demande d'intervention au titre de la Maintenance, ou à une demande de Support, LUNDI MATIN procèdera à une Intervention selon les modalités et le processus suivants :

- Déclaration du problème :  
Le Client informe LUNDI MATIN qu'il rencontre un problème ou une difficulté dans l'utilisation de la Solution Logicielle.
- Prise en compte :  
LUNDI MATIN informe le client qu'il prend en compte la demande du Client, et qu'il va procéder à son traitement.
- Rétablissement :  
LUNDI MATIN répond à la demande de support ou rétablit le bon fonctionnement de la Solution Logicielle. LUNDI MATIN peut également fournir une solution de contournement.
- Accusé de réception :  
Le Client accuse réception du rapport d'Intervention de LUNDI MATIN.
- Recette :  
Le Client effectue des tests de vérification et confirme à LUNDI MATIN la clôture de l'intervention.

## 9.2. Définition des niveaux de gravité

Les modalités et délais d'interventions sont définis en fonction de la gravité du problème déclaré par le client et de son incidence sur l'activité du Client.

Niveau	Description
<b>Niveau 1</b> <i>Priorité Très Elevée</i>	<i>Une interruption du système ou de sévères restrictions dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production, empêchant son utilisation.</i>
<b>Niveau 2</b> <i>Priorité Elevée.</i>	<i>Une perte sévère de fonctionnalité, engendrant des restrictions significatives dans l'utilisation de la Solution Logicielle en production.</i>
<b>Niveau 3</b> <i>Priorité Moyenne</i>	<i>Une fonction particulière ne s'exécute pas correctement.</i>
<b>Niveau 4</b> <i>Priorité Basse</i>	<i>Un problème d'utilisation du Logiciel ou de la Documentation ne bloquant pas le système en production.</i>

## 9.3. Délais

Sauf précision contraire dans les conditions commerciales ou la fiche produit du Logiciel concerné, LUNDI MATIN s'efforcera de respecter les délais d'intervention suivants :

Intervention	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
<b>Délai de prise en compte</b>	<i>2 heures</i>	<i>4 heures</i>	<i>1 jour</i>	<i>2 jours</i>
<b>Temps de rétablissement</b>	<i>4 heures</i>	<i>1 jour</i>	<i>3 jours</i>	<i>7 jours</i>
<b>Compte rendu</b>				
<b>Accusé de réception</b>	<i>2 heures</i>	<i>4 heures</i>	<i>1 jour</i>	<i>2 jours</i>
<b>Recette</b>	<i>4 heures</i>	<i>1 jour</i>	<i>3 jours</i>	<i>7 jours</i>

Le Client s'engage à accuser réception du rapport d'intervention puis à effectuer les tests et la recette avec la même diligence que celle attendue de la part de LUNDI MATIN.

## 9.4. Registre de Maintenance

Le Client s'engage à tenir à jour un registre de maintenance, lequel sera mis à disposition de LUNDI MATIN sur demande.

Toute intervention donnera lieu à une mention spécifique sur le registre de maintenance, lequel comportera :

- les raisons ayant justifié la demande du Client,
- la description documentée de l'anomalie,
- les manipulations effectuées lors de la découverte de l'anomalie,
- les comptes rendus d'intervention des parties, notamment les recommandations formulées par LUNDI MATIN, et les résultats issus de la mise en œuvre de ces préconisations.

## 9.5. Cycle des mises à jour

La Solution Logicielle évolue selon 3 cycles distincts de mises à jour

## ARTICLE 10 : ACCES & COMPATIBILITE

### 10.1. Accès à la solution

LUNDI MATIN fournit au Client les informations techniques concernant les modalités de connexion aux solutions logicielles.

Le Client connaît le réseau Internet (un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP, nul ne pouvant en garantir le bon fonctionnement dans son ensemble), le World Wide Web (une application de l'Internet permettant la consultation de données de manière conviviale, grâce à des liens créés entre des documents) et leur mode de fonctionnement.

Pour l'exécution de la Prestation, le Client procédera à l'interconnexion de son réseau à Internet. Aucune modification sur son infrastructure informatique (ordinateurs, éléments du réseau informatique, connexions ou câblages) ne sera opérée par LUNDI MATIN.

## **10.2. Compatibilité de la Solution Logicielle**

LUNDI MATIN assure la compatibilité de la Solution Logicielle avec les ordinateurs dont la configuration est conforme aux prérequis présentés dans la documentation.

Cependant, si lors d'une Intervention dans le cadre du Support ou de la Maintenance, il apparaît qu'un dysfonctionnement connaît comme origine une des spécificités de l'Infrastructure du Client, LUNDI MATIN ne sera pas tenu d'étendre la compatibilité de la Solution Logicielle. Le Client devra alors adapter son Infrastructure ou ses ordinateurs selon les préconisations du service technique de LUNDI MATIN.

# **CHAPITRE III – CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS ET DEVELOPPEMENTS SUR MESURE**

## **ARTICLE 1 : CAHIER DES CHARGES**

### **1.1. Cahier des charges initial**

Le Client expose ses besoins et les fonctionnalités recherchées pour son système informatique au travers d'un cahier des charges initial communiqué à LUNDI MATIN.

Le Client précise au travers de ce document les particularités de son activité et les contraintes d'exploitation qui en résultent.

Il appartient au Client d'être exhaustif quant à l'énonciation de ses propres besoins, notamment en ce qui concerne :

- Les contraintes légales applicables à son activité et auxquelles LUNDI MATIN doit répondre ;
- Les données gérées, ainsi que les informations qualitatives (Mode de saisie, d'importation ou de contrôles, contraintes d'intégrité) et quantitatives (Volumétrie) ;
- Les cas particuliers pouvant être rencontrés et devant être gérés au travers de la Solution Logicielle ;
- L'ensemble des fonctionnalités – même mineures – attendues de la part de la Solution Logicielle ;
- Les documents d'exploitations attendus ;
- Les attentes en matière d'interopérabilité de la Solution Logicielle avec d'autres logiciels et/ou éléments du système informatique du Client.

Le cahier des charges initial peut être complété de tout document que le Client jugera nécessaire : Schéma fonctionnel, organigramme, modèle de document, etc.

### **1.2 Réponse au cahier des charges**

Suite à la transmission du cahier des charges établi par le Client, LUNDI MATIN soumet une offre de prestation reprenant tout ou partie du cahier des charges initial ainsi que tous compléments ou modifications qui lui sembleraient souhaitables.

LUNDI MATIN s'engage à conseiller le Client sincèrement, et à l'informer sur l'adéquation entre la solution proposée et le cahier des charges initial.

En fonction du cahier des charges et des compétences de LUNDI MATIN, les Prestations peuvent consister en :

- Licence(s) de solution(s) logicielle(s) ;
- Audit ;
- Développements spécifiques ;
- Formation ;
- Sauvegarde et reprise de l'historique des données ;
- Assistance à la mise en service de la Solution Logicielle.

### **1.3 Cahier des charges définitif**

Au vue de la réponse au cahier des charges rédigée par LUNDI MATIN, et de son adéquation avec les besoins exprimés par le Client, celui-ci valide la proposition commerciale valant cahier des charges définitif.

### **1.4 Limites de responsabilité**

Il appartient au Client d'évaluer de façon extrêmement précise ses propres besoins, et de s'assurer qu'il dispose de la compétence nécessaire à la définition de ceux-ci.

Dans le cas où la solution logicielle s'avérait incomplète ou inexploitable, LUNDI MATIN ne saurait être tenu responsable de cette défaillance si la cause peut être imputée à un manque de précisions dans le cahier des charges initial, ou si le Client n'a pas validé tout ou partie de la réponse au cahier des charges adressée par LUNDI MATIN, et de la proposition commerciale associée.

Le Client reconnaît avoir été informé de la nécessité de se faire assister par LUNDI MATIN, ou par tout autre professionnel de son choix, s'il juge ne pas être en mesure de rédiger le cahier des charges initial, notamment au travers d'un audit préalable et, le cas échéant, d'une formation.

## **ARTICLE 2 : PROPRIETE INTELLECTUELLE DES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES**

---

LUNDI MATIN est propriétaire de l'ensemble des développements effectués et pourra les exploiter, les modifier et les améliorer, pour son propre compte comme pour celui d'un tiers.

## **ARTICLE 3 : CALENDRIER DE REALISATION DES PRESTATIONS**

---

### **3.1. Délai d'exécution**

Les Conditions Commerciales peuvent prévoir un Calendrier de réalisation des Prestations, et partant, de recette. LUNDI MATIN s'engage à respecter strictement les délais impératifs convenus.

### **3.2. Pénalités de retard**

Au regard des incidences qui peuvent en résulter pour le Client en cas de non-respect, des pénalités de retard peuvent être précisées dans les Conditions Commerciales.

Dans ce cas, le principe de réciprocité est appliqué lorsque le retard est imputable au Client.

Le calcul des indemnités de retard s'effectue sur la base du retard pondéré, de la manière suivante :

- Retard total = (Jours de retard Client) + (Jours de retard LUNDI MATIN)
- Retard pondéré = (Jours de retard Client) - (Jours de retard LUNDI MATIN)

Le retard pondéré est plafonné à -30% pour sa valeur minimum, et +20% pour sa valeur maximum. Il s'applique au montant total hors frais récurrent de la commande concernée.

Les retards justifiés par un cas de force majeure n'entrent pas en compte dans le calcul des pénalités de retard.

### **3.3. Suivi de la Prestation**

Le Client s'engage à fournir en temps utile tous les éléments et informations nécessaires à la réalisation de la Prestation, soit, sauf précision contraire, dès le premier jour où court le Délai.

Le personnel intéressé par les Prestations effectuées, et en particulier le Responsable de projet devront être disponibles afin d'apporter tout complément d'information jugé nécessaire par LUNDI MATIN.

### **3.4. Report des délais**

Les Dates et Délais stipulés dans les Conditions Commerciales s'entendent sous réserve que le Client s'oblige envers LUNDI MATIN avec la même diligence. Tout retard du fait du Client prolonge d'autant le calendrier prévu, notamment pour :

- Tout délai écoulé entre la date de rédaction des Conditions Commerciales et la date de leur réception validées et signées par le Client ;
- Tout retard dans le versement des sommes attendues au titre des règlements d'acompte et intermédiaires ;
- Tout retard ou Délai dans la fourniture des éléments et informations nécessaires à la réalisation de la Prestation :  
Eléments manquants au cahier des charges, nouveaux, ou rectificatifs.

### **3.5. Calcul des délais**

Tout délai commence à courir le lendemain du jour où s'est produit l'acte ou le fait qui sert de point de départ à ce délai, et expire le dernier jour à minuit.

Les délais exprimés en jours s'entendent en jours calendaires.

Les délais exprimés en mois s'entendent de quantième à quantième ; s'il n'existe pas de quantième correspondant dans le mois final, le délai expire le dernier jour de ce mois final.

Lorsque le dernier jour du délai est légalement chômé ou férié, le délai est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable qui suit à minuit.

## **CHAPITRE IV – RECETTE**

### **ARTICLE 1 : OBJET**

Le Cahier de Recette a pour objet la recette définitive des commandes passées par le Client à LUNDI MATIN.

### **ARTICLE 2 : RECETTE PROVISOIRE**

#### **2.1. Définition**

La recette provisoire, également appelée Vérification de Bon Fonctionnement, consiste à vérifier la conformité du livrable aux spécifications du contrat.

Dans le cadre du projet, LUNDI MATIN pourra soumettre chaque phase du projet à une recette provisoire.

Le Client procède à des tests sur une version d'essai, dont les données sont fournies par lui.

Le Client a l'obligation, en vertu de son devoir de collaboration, d'identifier les non conformités, dysfonctionnements ou problèmes de performance qu'il devra consigner dans les fiches d'anomalies soumises à LUNDI MATIN.

Seule la réception définitive vaut reconnaissance de la conformité de la Solution Informatique au cahier des charges et aux spécifications techniques.

Sauf dispositions contraires prévues au cahier des charges ou dans le bon de commande, le Client dispose d'un délai d'observation de 30 jours pour procéder à la Vérification de Bon Fonctionnement.

## **2.2. Informations complémentaires**

Les jeux d'essais utilisés doivent être des jeux fonctionnels : ils reproduisent des situations concrètes afin de tester l'aptitude générale du livrable et permettent de constater que la Solution Informatique livrée présente les caractéristiques techniques qui la rende apte à remplir les fonctions précisées lors de la commande.

## **2.3. Réserves en cas d'anomalie**

Si des anomalies sont détectées, le Client informe LUNDI MATIN par tout moyen en permettant la preuve. Le Client précisera la nature du dysfonctionnement constaté, le contexte précis dans lequel celui-ci est survenu ainsi que le niveau de classement de l'anomalie : Anomalie « bloquante », ou anomalie « non bloquante ».

Les anomalies techniques seront corrigées dans un délai raisonnable par LUNDI MATIN.  
Le délai d'observation est prolongé durant ce délai.

## **2.4. Conclusion de la phase de test**

Si les jeux d'essais sont probants, un procès-verbal de recette provisoire est établi, lequel constate la conformité et l'aptitude générale du livrable à remplir ses fonctions.  
La recette provisoire est également prononcée si le Client ne se manifeste pas à l'échéance du délai d'observation fixé à l'article 2.1.

# **ARTICLE 3 : RECETTE DEFINITIVE**

---

## **3.1. Définition**

La recette définitive, également appelée Vérification du Service Régulier, consiste à vérifier la conformité du livrable aux spécifications du contrat et à constater sa capacité à assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation.

Sauf dispositions contraires prévues au cahier des charges ou dans le bon de commande, le Client dispose d'un délai d'observation de 30 jours pour procéder à la Vérification du Service Régulier.

## **3.2. Lancement de la phase de production**

Le lancement de la phase de production intervient soit :

- suite à la recette provisoire sans réserve ;
- suite à la recette provisoire avec des réserves non bloquantes, et à la demande expresse du client ;

Les Parties conviennent de la date de la mise en service du livrable dans les conditions prévues au contrat et le Client procède à son exploitation.

Lorsque le Client demande le lancement de la phase de production suite à une recette provisoire avec des réserves « non bloquantes », il s'engage à prendre toute disposition pour ne pas exploiter les fonctionnalités comportant des anomalies et s'engage à faire son affaire des éventuelles anomalies qui pourraient résulter de la mise en service prématurée du livrable.

## **3.3. Réserves en cas d'anomalie**

Si des anomalies sont détectées durant cette phase, le Client informe LUNDI MATIN par tout moyen en permettant la preuve.

Le Client précisera la nature du dysfonctionnement constaté, le contexte précis dans lequel celui-ci est survenu ainsi que le niveau de classement de l'anomalie : Anomalie « bloquante », ou anomalie « non bloquante ».

Les anomalies « bloquantes » seront corrigées sans délai par LUNDI MATIN.

Les autres anomalies seront corrigées dans un délai raisonnable par LUNDI MATIN.

### **3.4. Réception de la prestation**

A l'issue du délai d'observation, et dès lors que ce contrôle est satisfaisant notamment eu égard au fonctionnement normal de la Solution Informatique pendant plus de 15 jours consécutifs, un procès-verbal de réception définitive devra être signé contradictoirement par les parties.

La recette pourra être considérée comme tacite en cas d'utilisation prolongée de la solution par le Client ou en cas d'absence de réserve de sa part.

## **ARTICLE 4 : NON CONFORMITE**

---

### **4.1. Origine**

En cas de non-conformité du livrable vis-à-vis des attentes du Client, les parties détermineront l'origine de l'anomalie.

### **4.2. Non-conformité due à une erreur de LUNDI MATIN**

Si l'anomalie est due à une erreur de LUNDI MATIN, le Client émet une réserve dans les conditions énoncées aux articles 2 & 3. L'anomalie sera alors corrigée par LUNDI MATIN sans frais supplémentaires pour le Client dans les délais prévus selon sa nature et son niveau de gravité.

### **4.3. Non-conformité due à une erreur dans la définition du cahier des charges**

Si l'anomalie est due à une erreur ou une omission lors de la définition du cahier des charges, les parties concluront un avenant au contrat initial portant sur les modifications nécessaires.

## **ARTICLE 5 : RESPECT DE L'ECHEANCIER**

---

Le respect de l'échéancier convenu dans les conditions commerciales (ou à défaut le Bon de commande) conditionne la mise en service des versions d'essai et de production.

Le règlement final de la prestation intervient au plus tard à la mise en service de la version de production. En aucun cas le Client ne peut décaler le règlement des sommes dues.

En cas d'anomalie bloquante détectée durant la Vérification du Service Régulier, les Parties pourront convenir d'une retenue de garantie d'un montant maximum égal à 10% (dix pourcent) du montant total Toute Taxe Comprise de la prestation.

## **ARTICLE 6 : DOCUMENTS DE RECETTE**

---

LUNDI MATIN remet au client les différents documents de recette, en temps utile, indiquant les fonctionnalités clés devant faire l'objet des tests de bon fonctionnement.

Fait à Montpellier, le     /     / 2011 en 2 exemplaires

**Le Client**

**Signature & Cachet de l'entreprise**

Nom, Prénom : .....

Qualité : .....