

# Conditions Générales de Vente et de Location

## OBJET

**1.1** Toute commande entraîne l'acceptation expresse et sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente et de Location par le CLIENT. Celles-ci font partie intégrante des Contrats entre le CLIENT et ETIAM. Elles sont complétées le cas échéant par les Conditions Générales de Maintenance. Les présentes Conditions sont applicables aux territoires suivants : France métropolitaine, Belgique, Pays-Bas et Luxembourg.

## COMMANDES

**2.1** Toute commande de Produits ou Services est conditionnée à la conclusion d'un Bon de Commande par les Parties, le Bon de Commande valant commande ferme et irrévocable des Produits et Services y figurant. Tout Bon de Commande emporte l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux Conditions Générales de Vente et de Location.

**2.2** Chaque Bon de Commande doit faire référence aux présentes Conditions Générales de Vente et de Location et sa validité est conditionnée à sa complétude, à son acceptation et à sa signature par les Parties.

## LIVRAISON DES PRODUITS

**3.1 Livraison/Mise à disposition** Les modalités de livraison et/ou de mise à disposition des Produits objets du Bon de Commande et les conditions financières correspondantes sont stipulées dans le Bon de Commande, étant entendu que la livraison vaut recette des Produits et Services. Les délais de livraison, notamment ceux dépendant des constructeurs de Matériels, sont fournis à titre indicatif. En aucun cas, le non-respect de ces délais ne pourra engager la responsabilité d'ETIAM, ni entraîner l'annulation du Bon de Commande.

**3.2 Retour** Aucun retour de Produits n'est accepté sans accord préalable et écrit d'ETIAM. Tout Produit renvoyé doit être dans l'état où ETIAM l'a livré. À défaut, le retour de Produit(s) ne sera pas accepté. Les frais de livraison et de retour de Produit(s) sont à la charge du CLIENT.

**3.3 Risques et transport** De convention expresse, les Produits voyagent aux risques et périls du CLIENT à qui il appartient d'en vérifier la qualité et le nombre et d'émettre, le cas échéant, toute réserve sur le bon de livraison. En cas de retard, d'avarie, de Produit manquant ou de non-conformité avec le Bon de Commande, le CLIENT s'engage à indiquer ses éventuelles réclamations au transporteur ainsi qu'à ETIAM, par courrier adressé en recommandé avec accusé réception, au plus tard dans les trois (3) jours suivant la livraison.

**3.4 Vente et réserve de propriété** ETIAM demeure propriétaire des Produits vendus jusqu'au paiement intégral du prix défini dans le Bon de Commande, en principal et accessoire. Toutefois, le CLIENT assumera tous risques de perte, d'avarie, de destruction, de responsabilités ou dommages de toute nature sur les Produits livrés qu'il lui appartient d'assurer à compter de leur date de livraison, jusqu'à leur parfait paiement, en valeur de restitution à neuf, au jour du sinistre. Les polices d'assurance devront stipuler que le souscripteur agit tant pour son compte que pour le compte du propriétaire, et assurer le paiement de toute indemnité entre les mains de ce dernier.

**3.5 Location et propriété** Les Produits loués demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable d'ETIAM. Ils ne pourront en aucun cas être cédés, loués ou prêtés à un tiers sous quelque forme que ce soit. Toutefois, le CLIENT assumera tous risques de perte, d'avarie, de destruction, de responsabilités ou dommages de toute nature sur les Produits livrés.

## OBLIGATIONS DU CLIENT

**4.1** Le CLIENT s'engage à respecter scrupuleusement les conditions, précautions et conseils d'utilisation des Matériels, du Logiciel et/ou du Service Infogéré objet de sa commande. Le CLIENT reconnaît notamment avoir à sa charge une obligation substantielle de prudence quant à l'utilisation du Logiciel, Matériel et/ou du Service Infogéré dans le secteur de la santé, compte tenu de la fiabilité relative des outils informatiques, en particulier dans leur interprétation des données reçues, produites, affichées par le Logiciel.

**4.2** Le CLIENT s'engage à bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment que : (i) la protection de son système d'information et de ses données. En particulier, le CLIENT est seul responsable de la sauvegarde des données qu'il traite ou conserve et s'engage à cet égard à réaliser, sous sa direction, des sauvegardes complètes et régulières de l'ensemble de ses données sur un support adéquat. Le CLIENT s'engage par ailleurs, au titre de son obligation de collaboration, à conserver à la disposition d'ETIAM, une sauvegarde complète de ses données, préalablement à toute intervention de celle-ci, y compris au titre des Prestations de service.

**4.3** Les Matériels, Logiciels et/ou Service Infogéré est/sont paramétré(s) et utilisé(s) sous la direction, le contrôle et la responsabilité du CLIENT exclusivement.

**4.4** Le CLIENT déclare avoir conscience que la mise en place d'une solution informatique nécessite une adaptation des modes de fonctionnement de son entreprise, la mise en place de procédures internes, la motivation, l'adéquation du niveau de compétences de ses collaborateurs et l'organisation de procédures de suivi.

**4.5** Le CLIENT déclare bien connaître Internet, ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît notamment que : (i) les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée et/ou peuvent connaître des dysfonctionnements ; (ii) des serveurs peuvent être inaccessibles depuis certains points d'Internet alors que ces serveurs sont parfaitement opérationnels et accessibles depuis d'autres points d'Internet.

Les données circulant sur Internet, malgré les modes de protection existants et mis en œuvre par ETIAM, peuvent faire l'objet de détournements éventuels. En conséquence, la communication des données et plus généralement de toute information, est effectuée par le CLIENT à ses risques et périls. Le réseau Internet est une coopération de multiples réseaux informatiques. Il n'existe pas d'administration centrale responsable. Certains réseaux informatiques peuvent refuser de communiquer avec certains ordinateurs ou organisations jugés par eux comme dangereux ou non respectueux des règles en usage sur Internet.

## DROITS CONCÉDÉS

**5.1 Licence** Sous réserve du parfait paiement du prix stipulé au Bon de Commande, ETIAM concède au CLIENT un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transférable du Logiciel objet du Bon de Commande, sous réserve de la validité de ce droit, lequel ne peut être exercé en cas de non-paiement de ce droit, et sous réserve de la non-contradiction. De manière générale et à défaut de stipulation contraire, la Licence est consentie au CLIENT, sous réserve notamment que le Logiciel soit utilisé sur le Site Autorisé, par les Utilisateurs et en fonction du type de Licence objet du Bon de Commande, dans la limite du Nombre d'Utilisateurs Autorisés ou du Nombre de Postes Autorisés et/ou pour le Site Autorisé et ce, dans l'Environnement, pour les seuls besoins de l'activité du CLIENT et la durée, tels que définis au Bon de Commande, conformément au Contrat de Licence, à la Documentation et à sa destination.

**5.2 Documentation** Le CLIENT est autorisé à imprimer la Documentation aux seules fins d'utiliser le Logiciel. En revanche, le CLIENT n'est pas autorisé à : (i) distribuer la Documentation à des tiers, rendre la Documentation accessible par Internet par quelque biais que ce soit ; (ii) réaliser des travaux dérivés à partir de la Documentation.

**5.3 Contenu** Le Logiciel peut contenir un ou plusieurs logiciels, librairies, fichiers ou autres objets appartenant à des tiers, sur lesquels ETIAM concède au CLIENT un droit d'utilisation sur le fondement des droits qui lui ont été accordés par les titulaires concernés.

## CONDITIONS FINANCIÈRES

**6.1 Tarifs** Le CLIENT s'engage à payer les montants visés au Bon de Commande, étant entendu que toute période contractuelle est ferme et les montants dus à ce titre, irrévocables. ETIAM se réserve le droit de demander le versement d'un acompte de paiement en fonction des Produits/Services commandés et de subordonner la commande au versement de cet acompte. Les prix stipulés dans le Bon de Commande sont hors taxes, fermes et définitifs. Toute commande additionnelle sera soumise aux tarifs alors en vigueur, étant précisé que les tarifs d'ETIAM sont tenus à la disposition du CLIENT qui peut en demander communication à tout moment, notamment pour connaître les conditions et prix en vigueur. ETIAM s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les Produits et Services commandés aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande.

**6.2 Cas des loyers** Le cas échéant, les loyers dus par le CLIENT au titre du Contrat font l'objet de factures émises trimestriellement à terme à échoir, sauf pour la facturation des consommations qui se fait à terme échu. Lors du Bon de Commande, le CLIENT autorise expressément ETIAM à lui délivrer une facture sous forme électronique le cas échéant. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'utilisateur s'il en fait la demande auprès d'ETIAM.

**6.3 Réduction de prix** ETIAM peut éventuellement accorder des réductions ; elles seront alors indiquées clairement sur le Bon de Commande, étant précisé que la grille de réduction de prix d'ETIAM est tenue à la disposition du CLIENT qui peut en demander communication à tout moment.

**6.4 Facturation et conditions de paiement** Les montants payés à ETIAM sont fermes et non remboursables. Les droits et taxes sont ceux applicables au jour de la facturation et sont ajoutés aux prix hors taxes. Les factures d'ETIAM sont payables à trente (30) jours à compter de leur émission, net et sans escompte par virement ou chèque bancaire. Sauf autorisation expresse et préalable d'ETIAM, le CLIENT ne pourra effectuer aucune déduction et ne retient aucune somme par compensation ou d'autres moyens.

**6.5 Incidents de paiement** Sauf report sollicité par le CLIENT et accepté par écrit par ETIAM, tout défaut de paiement à l'échéance d'une facture entraînera : de plein droit, la facturation d'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur ; le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement ; la déchéance de tous les termes des créances d'ETIAM sur le CLIENT et leur exigibilité immédiate. Sauf stipulation contraire, ETIAM se réserve le droit de suspendre l'accès à la Maintenance et/ou Services en cas de défaut de paiement sans que cette suspension puisse être considérée comme une inexécution fautive des obligations contractuelles d'ETIAM, et ce, sans préjudice du droit d'ETIAM de résilier le Contrat selon les termes de l'article RÉSILIATION ANTICIPÉE des présentes Conditions Générales et des dommages et intérêts auxquels cette dernière pourrait prétendre. Le cas échéant, des frais de remise en service pourront être facturés par ETIAM.

## PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**7.1 Logiciel** Le Contrat n'opère aucun transfert de propriété sur le Logiciel qui demeure la propriété exclusive d'ETIAM et/ou de ses concédants.

**7.2 Services** Le CLIENT n'est pas autorisé à reproduire, diffuser, traduire, adapter, représenter les documents fournis par ETIAM, ni d'en créer des œuvres dérivées ou de les rendre accessibles à des tiers, de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit, présent ou à venir, sans l'accord exprès et préalable d'ETIAM.

**7.3** En contrepartie du parfait paiement du prix, ETIAM concède au CLIENT une licence d'utilisation personnelle et non exclusive des travaux résultant des Prestations de Service, pour ses seuls besoins propres, pour le Site Autorisé et pour la durée des droits de propriété intellectuelle y afférents. Le CLIENT garantit disposer de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux éléments qu'il pourrait être amené à mettre à disposition d'ETIAM et à laquelle il concède une licence d'utilisation aux fins de la réalisation des Prestations de Service. En particulier, le CLIENT garantit qu'il dispose de tous les droits nécessaires à la mise à disposition d'ETIAM des bases de données dans le cadre desdites Prestations de Service. À défaut, le CLIENT prendra à sa charge toutes les conséquences pouvant découler de la mise à disposition desdits éléments et garantira ETIAM contre tout recours y afférent.

## RÉSILIATION ANTICIPÉE

**8.1 Modalités de la résiliation** En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception ou à défaut de la première présentation de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra lui notifier la résiliation du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans préjudice des dommages et intérêts que cette dernière pourrait être amenée à réclamer. Nonobstant ce qui précède, ETIAM pourra résilier le Contrat sans préavis et sur simple notification, en cas : (i) d'utilisation illicite des Logiciels, des Matériels ou des Services dont elle aurait connaissance ou (ii) d'injonction d'une juridiction compétente. Toutes les hypothèses de résiliation entraînent l'exigibilité immédiate de toutes les factures émises par ETIAM et ne donnent lieu à aucun remboursement.

**8.2 Retour des Produits loués** La résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, entraîne une obligation pour le CLIENT de restitution des Produits en bon état d'usage et d'entretien, avec l'ensemble de ses accessoires dans les 30 jours suivant la date d'effet de la résiliation, par envoi à ETIAM, sous emballage assurant une protection appropriée.

## GARANTIE ET MAINTENANCE

**9.1 Garantie** Les Produits et Services ne bénéficient pas de garantie contractuelle, seules les garanties légales sont applicables.

**9.2 Maintenance** Le cas échéant, l'étendue et les modalités de la maintenance dont bénéficie le CLIENT sont décrites dans les Conditions générales de Maintenance.

## RESPONSABILITÉ

**10.1** Le CLIENT reconnaît qu'ETIAM a dûment rempli ses obligations pré-contractuelles de conseil et que pour l'ensemble de ses obligations au titre du Contrat, ETIAM est soumise à une obligation générale de moyen. De convention expresse entre les Parties, en cas de mise en cause de la responsabilité d'ETIAM, quelle/quel(s) que soit/soient la nature et/ou le fondement de l'action : seuls les dommages directs sont susceptibles de donner lieu à réparation, à condition que le CLIENT établisse un lien de causalité direct entre le préjudice allégué et la preuve d'un manquement aux obligations contractuelles d'ETIAM ; tous les dommages indirects, consécutifs ou accessoires subis par le CLIENT, notamment en cas d'interruption de fonctionnement du Matériel et/ou du Logiciel et/ou du Service Infogéré, perte de données et/ou de fichiers et/ou de programmes, perte d'exploitation, préjudice commercial, perte de clientèle, trouble commercial quelconque, perte d'image de marque subis par le CLIENT, ses Utilisateurs et/ou par un tiers, ne pourront ouvrir droit à réparation au profit du CLIENT et ce, même si ETIAM a été avisée de la survenance de tels dommages ; le montant de la réparation susceptible d'être mise à la charge d'ETIAM est expressément limité sur la durée totale du Contrat, au montant effectivement réglé par le CLIENT à ETIAM au titre de la Licence et/ou de la Maintenance et/ou des Services concernés, au titre de la période annuelle en cours.

**10.2** De convention expresse, toute action en responsabilité à l'encontre d'ETIAM au titre du Contrat est prescrite par douze (12) mois à compter de son fait générateur.

**10.3** En tout état de cause, le CLIENT est seul responsable : (i) du choix du Logiciel, du Matériel et/ou de la Solution et/ou des Services souscrits, de l'utilisation qui en est faite et des résultats qui en sont obtenus, ainsi que de toute utilisation non conforme de ces éléments aux termes du Contrat. En tout état de cause, le CLIENT se porte fort du respect du Contrat par les Utilisateurs et garantit ETIAM contre toute violation qui en serait faite par ces derniers ; (ii) du respect de l'Environnement, de ses équipements, du fonctionnement de son réseau interne, de son accès à Internet, de ses propres équipements informatiques et de leurs évolutions.

## DONNÉES PERSONNELLES

**11.1** ETIAM prend toutes les précautions utiles afin de protéger la confidentialité des données à caractère personnel du CLIENT. À cet égard, ETIAM se conforme aux dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux fichiers et aux libertés, dans sa version en vigueur. Les données personnelles sont collectées aux fins d'identification, de gestion et de bonne réalisation de l'objet du Contrat. Le CLIENT dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations personnelles le concernant. Le CLIENT bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement des données personnelles le concernant. Toutefois, l'exercice de ce droit peut, pour des raisons techniques, empêcher le CLIENT de bénéficier des services proposés par ETIAM. Le CLIENT dispose enfin d'un droit d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection, notamment commerciale. Toute demande d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition doit être effectuée par écrit et envoyée à ETIAM. Conformément aux dispositions du Décret n°2007-451 du 25 mars 2007, ETIAM répondra à la demande du CLIENT dans un délai de deux (2) mois à compter de sa réception, sous réserve qu'elle soit suffisamment précise et comporte tous les éléments nécessaires pour y répondre, faute de quoi ETIAM invitera le CLIENT à la compléter.

**11.2.** Le CLIENT est seul responsable des données qu'il traite ou conserve et s'engage à effectuer toutes déclarations ou demandes d'autorisation nécessaires auprès des autorités administratives compétentes, telles que la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## STIPULATIONS DIVERSES

**12.1 Matériovigilance et traçabilité** Certains logiciels développés par ETIAM étant des dispositifs médicaux régis par l'ensemble des dispositions prévues aux articles L.5211-1 et suivants du Code de la Santé Publique, ETIAM est engagé dans une démarche de surveillance post-marché de ses produits. Les parties s'engagent à déclarer tout incident et toute information pouvant remettre en cause la fiabilité de la prestation ou du produit fourni(e) dans le cadre du contrat, et ce, sans limitation dans le temps. Le CLIENT a l'obligation de communiquer à ETIAM les informations suivantes : MAC adresse, nom de l'utilisateur final, site où est installé le Produit.

**12.2 Formation** ETIAM s'engage à former aux produits le CLIENT en cas de modifications importantes des produits nécessitant une telle formation. Ces formations pourront être réalisées dans les locaux du CLIENT ou à distance. Ces formations donneront lieu le cas échéant à facturation supplémentaire.

**12.3 Cession** En raison du caractère *intuitu personae* du Contrat, le CLIENT s'interdit de céder, apporter ou transférer sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement, à titre onéreux ou gratuit, le Contrat ou l'un quelconque de ses droits et obligations à un tiers sans l'autorisation expresse et préalable d'ETIAM. Si une telle autorisation est donnée, le Contrat liera automatiquement le successeur ou ayant droit de la Partie concernée. En tout état de cause, le CLIENT restera garant à l'égard d'ETIAM de ses engagements jusqu'à la date de cession ou transfert du Contrat. Sous réserve d'en informer le CLIENT, ETIAM demeure pour sa part, libre de céder, apporter ou transférer ses droits et obligations au titre du Contrat à tout tiers de son choix, sous réserve que le cessionnaire, en qualité de cocontractant du CLIENT, s'engage à respecter les termes et conditions du Contrat.

**12.4 Modes de preuve** Le CLIENT accepte que les fichiers, données, messages, registres informatisés et les données de connexion enregistrés dans les systèmes informatiques d'ETIAM soient admis comme modes de preuve dans le cadre du Contrat.

**12.5 Force majeure** En cas de survenance d'un cas de force majeure, la Partie souhaitant l'invoquer le notifiera à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de vingt-quatre (24) heures à compter de la survenance de l'événement constitutif de force majeure. Sont considérés comme seuls cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence et les tribunaux auxquels sont notamment assimilés : conflit social, grève, boycott, blocage des moyens de transport, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophe naturelle, guerre, sabotage, acte de terrorisme, acte de folie, incendie, dégât des eaux, épidémie, affondrement des installations, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications, du réseau Internet ou du réseau électrique, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'ETIAM. Dans un premier temps, le cas de force majeure suspendra l'exécution du Contrat - excepté l'obligation de paiement du CLIENT qui reste pleinement applicable - sans que celui-ci soit résilié. Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cesse, lesdites obligations reprennent pour la durée restant à courir à la date de suspension, augmentée de la durée de suspension. Toutefois, si un cas de force majeure empêche l'exécution du Contrat pendant une durée supérieure à quarante-cinq (45) jours, chaque Partie serait libre de demander la résiliation du Contrat, sans préavis et sans indemnité de part et d'autre, par simple lettre recommandée avec accusé de réception.

**12.6 Règlement des litiges** Le Contrat est régi par le droit français. Tout litige ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Rennes.

## Conditions Générales de Maintenance

### OBJET

1.1 Les Conditions Générales de Maintenance décrivent les prestations de service après-vente (support et maintenance) délivrées par ETIAM pendant la durée du présent contrat. Elles concernent toutes les licences logicielles et les solutions incluant du matériel commercialisées par ETIAM. Le cas échéant, si des prestations supplémentaires sont souscrites, elles feront alors l'objet de Conditions Particulières de Maintenance annexées aux Conditions Générales de Maintenance.

### DUREE

- 2.1 Les prestations de maintenance sont fournies à compter de la souscription par le CLIENT au service de maintenance proposé par ETIAM.
- 2.2 En cas de vente par ETIAM de Produit/Service avec Maintenance, les prestations de maintenance sont fournies pour une durée prévue au Bon de Commande, allant de trois (3) à cinq (5) ans.
- 2.3 En cas de location par ETIAM de Produit/Service avec Maintenance, les prestations de maintenance sont fournies pour une durée d'un (1) an, avec reconduction tacite et une période de préavis de trois (3) mois.
- 2.4 La maintenance des solutions fournies par ETIAM ne saurait être étendue aux mêmes conditions au-delà de 5 ans. Au terme des 5 ans, le CLIENT se verra proposé un nouvel équipement par ETIAM.

### DEFINITIONS

- 3.1 **Solution** : Ensemble composé d'un ou plusieurs logiciels ETIAM et du matériel nécessaire à l'exécution des fonctions du ou des logiciels.
- 3.2 **Maintenance corrective** : Maintenance exécutée après détection d'une panne et destinée à remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise. La maintenance corrective englobe toutes les actions visant à corriger les erreurs du logiciel. L'erreur doit être considérée comme une anomalie de fonctionnement du logiciel trouvant sa source dans une mauvaise programmation.
- 3.3 **Maintenance préventive** : Maintenance destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien. Elle vise à garantir l'intégrité du logiciel et surtout des données (réindexation - sauvegarde du logiciel - contrôle d'intégrité).
- 3.4 **Maintenance évolutive** : Toutes les actions visant à modifier le logiciel en vue de le perfectionner ou de l'adapter.
- 3.5 **Maintenance réglementaire** : Toutes les actions visant à modifier le logiciel en vue de le rendre conforme à la réglementation en vigueur dans les pays où il est exploité.
- 3.6 **HO** : Heures ouvrées, du lundi au vendredi de 8H30 à 19H00.
- 3.7 **HNO** : Heures non ouvrées, du lundi au vendredi de 19H00 à 8H30 et du vendredi 19H00 au lundi 8H30.
- 3.8 **GTI** : Garantie de temps d'intervention à distance.
- 3.9 **GTR** : Garantie de temps de rétablissement du service nominal ou de mise en place d'une solution de contournement à périmètre fonctionnel équivalent limitée aux éléments dont ETIAM assure l'exploitation. Le calcul des GTI/GTR est effectué à partir du premier contact téléphonique CLIENT établi vers le support technique ETIAM en HO ou son personnel d'astreinte en HNO.
- 3.10 **Problème majeur bloquant** : Perte totale et durable d'une fonction stratégique pour le CLIENT.
- 3.11 **Problème majeur non bloquant** : Rupture partielle ou dégradation du service sur un des éléments maintenus, ayant un impact considérable sur l'activité du site CLIENT, mais une solution corrective ou de contournement est disponible.
- 3.12 **Problème mineur non bloquant** : Impact minime sur l'activité.
- 3.13 **SWAP** : Échange standard de la partie matérielle de la solution par un matériel équivalent.

### MODÈS D'ACCÈS À LA MAINTENANCE

4. ETIAM propose un accès illimité au support technique de 8H30 à 19H00, du lundi au vendredi, hors jours fériés, par messagerie électronique (support@etiam.com) ou par téléphone (+33 [0]2 99 14 33 82).

### PRESTATIONS

5. Les prestations de maintenance fournies par ETIAM sont de quatre types : correctif, préventif, évolutif et réglementaire. Ces prestations sont détaillées ci-dessous :
  - Mise à jour (update) des logiciels à fonctionnalités équivalentes sur site dans le cadre d'une maintenance corrective ;
  - Pendant la durée du contrat, toutes les nouvelles versions logicielles mineures seront disponibles gratuitement (mise à jour d'une version x.n du logiciel à l'exclusion des logiciels de nouvelle génération tels qu'une version x+1.n). Au-delà de la durée du contrat, ces versions seront disponibles au tarif en vigueur. Les versions majeures sont disponibles à tout moment au tarif en vigueur (mise à jour d'une version x+1.n du Logiciel).
  - Dans le cadre des développements spécifiques, la maintenance pourra donner lieu à facturation supplémentaire. Pendant toute la durée du contrat, les nouvelles versions logicielles mineures comme majeures donneront également lieu à facturation supplémentaire.
  - Corrections d'erreurs applicatives : fourniture de toutes les versions mineures des logiciels (correction des bogues logiciels et ajout de fonctions mineures).
  - Évolution des configurations ;
  - Télémaintenance ;
  - Échange d'ensembles ou de sous-ensembles nécessaires au maintien des fonctionnalités acquises ;
  - ETIAM s'engage, afin de remettre les solutions en bon état de fonctionnement, à fournir et à remplacer gratuitement les composants, à l'exclusion de ceux dont le principe ou la nature sont caractérisés par une consommation ou une usure normale : toner d'imprimante, cartouches d'encre, étiquettes, papier d'imprimante, autres consommables. À noter que les graveurs de CD/DVD ne sont pas considérés comme des consommables ;
  - Dans le cas du matériel accompagnant les logiciels, l'intervention sur site peut être réalisée par le fabricant, sous la responsabilité d'ETIAM ; - Afin de remettre les solutions en bon état de fonctionnement, ETIAM peut en fonction de la panne : (i) Réparer à distance par télémaintenance ; (ii) Réparer sur site par intervention d'un technicien ; (iii) Procéder à un échange standard avec assistance téléphonique d'ETIAM ; (iv) Réparer en atelier – prêt d'une solution.
- Tout problème matériel consécutif à un non-respect de la procédure d'échange standard fournie par ETIAM ne saurait entrer dans les présentes conditions de maintenance et serait refacturé au CLIENT.
  - ETIAM fera enlever le matériel défectueux dans l'emballage de l'appareil envoyé si possible au cours de la livraison, sinon, dans les jours suivants ;
  - ETIAM ne peut s'engager à un résultat qui dépendrait de la fourniture et/ou du délai d'approvisionnement de pièces détachées ;
  - En raison de la multitude de configurations possibles des plates-formes de relecture, la société ETIAM ne peut garantir un usage universel du visualiseur ETIAM Viewer Lite (anciennement « LiteBox ») copié systématiquement sur chaque média gravé ;
  - Sur demande du CLIENT, ETIAM s'engage à fournir les évolutions des logiciels pour les fonctionnalités achetées, dans la mesure où elles ne nécessitent pas de modifications matérielles.
  - Tout Nexus pour lequel le CLIENT refuse explicitement la passerelle ETC associée n'est plus éligible aux délais d'intervention stipulés à l'annexe 1 des présentes conditions.

### RAPPORTS ET STATISTIQUES

6. Toute demande d'assistance (support, configuration...) ou d'évolution Produit (mise à jour et/ou update) fait l'objet de l'ouverture d'un ticket, d'un suivi du traitement, d'une clôture dont le CLIENT est notifié par message électronique ou, à défaut, par téléphone.

### DÉLAIS D'INTERVENTION

7. Les délais sont détaillés dans l'Annexe 1.

### EXCLUSIONS

- 8.1 ETIAM ne pourra être tenu responsable de tout retard provenant d'un problème logistique au niveau du CLIENT ou du transporteur.
- 8.2 Les présentes conditions ne s'appliquent qu'aux pannes dont la cause est uniquement liée à une Solution, un Logiciel ou un Service ETIAM. Ceci exclut donc les pannes liées à des problèmes d'infrastructure CLIENT, de méconnaissance des Produits ou de leur mauvaise utilisation, de défaillance ou modification d'un élément périphérique ou d'utilisation autre que celle décrite dans la documentation utilisateur.
- 8.3 La violation des dispositions de la/des licences concédées pour le/les logiciels, notamment la cession et/ou la copie non autorisées du/des logiciels, entraîne l'annulation immédiate des prestations de support et maintenance, sans remboursement ni paiement de dommages d'aucune sorte de la part d'ETIAM.
- 8.4 Seuls seront considérés comme arrêts de fonctionnement, ceux de nature courante, qui sont exclusivement et directement imputables à une défaillance des logiciels ou matériels définis par les présentes conditions Générales.
  - 8.5 Sont par conséquent exclus de ces conditions générales de maintenance les arrêts de fonctionnement des biens dus à une cause étrangère ou exceptionnelle, provoqués ou non par la solution tels que :
    - La guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, les attentats et toutes les restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, les grèves, les dégagements de chaleur ou irradiation provenant de la transmutation ou de la désintégration d'un noyau d'atome, de radioactivité ou autres cas fortuits et de force majeure de même nature.
    - Les incendies, explosions et inondations.
    - Le défaut des dispositifs touchant à l'environnement de la solution (eau, électricité, climatisation et température, matériels d'autres fabricants ou installateurs).
    - Une utilisation par le CLIENT du matériel hébergeant le produit logiciel d'ETIAM, non conforme aux prescriptions du constructeur ou aux normes d'usage.
    - Une utilisation des solutions par le CLIENT non conforme aux prescriptions d'ETIAM ou aux normes d'usage.
    - Une négligence du CLIENT.
    - Une intervention ou réparation effectuée sur le matériel ou logiciel ETIAM par le CLIENT ou un autre tiers différent d'ETIAM, sans autorisation explicite d'ETIAM, ou par un tiers non mandaté par ETIAM.
    - L'installation de logiciels par le CLIENT sur le matériel ETIAM sans l'accord écrit d'ETIAM.
    - Un dysfonctionnement de l'infrastructure du CLIENT.
  - 8.6 Les interventions et réparations ayant pour but de réparer les dégâts causés par les événements cités ci-dessus seront facturées selon les tarifs en vigueur. ETIAM décline alors toute responsabilité quant aux délais de remise en état de marche du matériel concerné.
  - 8.7 ETIAM se réserve le droit de facturer toute intervention effectuée en dehors des heures normalement ouvrées, mentionnées précédemment. La facturation se fera alors selon la liste de prix des prestations de service ETIAM.

### OBLIGATIONS DU CLIENT

- 9.1 Le CLIENT s'engage à assurer les opérations d'entretien courant ainsi que les opérations recommandées par les manuels d'utilisation.
- 9.2 Le CLIENT s'engage à mettre à disposition d'ETIAM un accès en télémaintenance.
- 9.3 Le CLIENT s'engage à ce que les matériels fournis par ETIAM ou hébergeant les applications logicielles fournies par ETIAM soient manipulés par un personnel compétent et formé, notamment un administrateur système autorisé à gérer les droits d'accès aux informations et un « super utilisateur », référent local pour les questions applicatives seront nommés.
- 9.4 Le CLIENT nommera et communiquera à ETIAM le nom, téléphone et adresse e-mail d'au moins un Utilisateur Référent pour les questions applicatives, formé à l'utilisation des solutions.
- 9.5 Le CLIENT s'engage à faire part par écrit à ETIAM de toute anomalie constatée, de manière circonstanciée, à répondre avec diligence à toute demande d'information complémentaire, ou à effectuer les opérations simples demandées par les techniciens d'ETIAM, ayant pour but d'identifier la cause du problème ou de remettre en service la solution. Toute modification logicielle, matérielle ou d'architecture réseau qui pourrait impacter le bon fonctionnement des éléments en maintenance doit être signalée à ETIAM.
- 9.6 Le CLIENT s'engage, en cas de maintenance préventive ou curative, par télémaintenance ou sur le site, à rendre totalementement disponible l'accès au personnel ETIAM et à lui assurer les conditions optimum de travail et de sécurité pour tout le temps nécessaire à la réparation.
- 9.7 Le CLIENT se rendra disponible pour permettre le diagnostic, procéder aux vérifications et manipulations demandées.
- 9.8 Le CLIENT s'engage à ne faire procéder à une modification ou réparation du matériel défini à l'article 1 que par ETIAM, titulaire du contrat. Toute modification ou réparation effectuée par des tiers sans accord écrit pourra entraîner la résiliation immédiate du contrat et ce, sans que le CLIENT ne puisse prétendre à indemnité ni remboursement de la part d'ETIAM. De même, ETIAM ne procédera à la reprise sous contrat dudit matériel qu'après vérification et remise en état préalable aux frais du CLIENT.
- 9.9 Le CLIENT s'engage à ce que seules les applications autorisées par ETIAM soient installées sur les serveurs objets des présentes conditions.
- 9.10 Le CLIENT s'engage à s'assurer contre tous dommages, y compris corporels, que le matériel pourrait causer directement ou indirectement à lui-même, à ses employés, ainsi qu'aux patients qui seraient examinés sur le matériel défini par le présent contrat.

### RESPONSABILITÉ D'ETIAM

- 10.1 Au-delà de ses obligations, au titre des présentes conditions de maintenance, ETIAM n'est pas responsable des dommages directs ou indirects subis par le CLIENT ou des tiers, en particulier la perte de temps, de consommables, le manque à gagner.
- 10.2 Dans tous les cas, les indemnités dues par ETIAM ne pourront dépasser la valeur de facturation annuelle des prestations de maintenance.

### FORCE MAJEURE

- 11.1 La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations de la société ETIAM.
- 11.2 Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de la société ETIAM et faisant obstacle à son fonctionnement normal au stade de la fabrication ou de l'expédition des produits. Ces cas de force majeure sont énoncés par les Conditions Générales de Vente et de Location au paragraphe « 12.3 Force majeure ». Constituent notamment des cas de force majeure les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de la société ETIAM, ou celle de l'un de ses fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs ainsi que l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie ou de pièces détachées.

## ANNEXE 1 – Délais d'intervention

Les délais sont définis en heures et jours ouvrés, sous réserve qu'un accès en télémaintenance soit mis à disposition d'ETIAM.  
En cas d'échange standard de la solution, les délais peuvent varier en fonction des pays concernés.  
Les délais d'intervention ci-après établis ne concernent pas les développements spécifiques.

PRODUIT	SÉVÉRITÉ	IMPACT	HEURES	GTI	GTR	PATCH	SWA P
ETIAM Print-in	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
ETIAM Print-in	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
ETIAM Print-in	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
ETIAM DICOM Izer	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
ETIAM DICOM Izer	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
ETIAM DICOM Izer	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
ETIAM CD-in	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
ETIAM CD-in	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
ETIAM CD-in	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
ETIAM IDeal Broker	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM IDeal Broker	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM IDeal Broker	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
ETIAM Viewer (OLB)	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
ETIAM Viewer (OLB)	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
ETIAM Viewer (OLB)	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
ETIAM Integrate Solution	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM Integrate Solution	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM Integrate Solution	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
ETIAM Study Transfert	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM Study Transfert	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM Study Transfert	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
ETIAM Web Upload	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM Web Upload	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM Web Upload	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
ETIAM Storage	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM Storage	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM Storage	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
ETIAM Remote Access	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM Remote Access	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM Remote Access	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
ETIAM Videoconference	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
ETIAM Videoconference	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
ETIAM Videoconference	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
ETIAM Image Distribution	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM Image Distribution	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM Image Distribution	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
ETIAM MARS	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	2J
ETIAM MARS	Majeur	Non bloquant	HO	8H	N/A	5J	2J
ETIAM MARS	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	4J
ETIAM PRI	Majeur	Bloquant	HO	4H	N/A	5J	N/A
ETIAM PRI	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
ETIAM PRI	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
ETIAM Nexus (SMN-R)	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
ETIAM Nexus (SMN-R)	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
ETIAM Nexus (SMN-R)	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A