
CONDITIONS SPECIFIQUES DE MAINTENANCE LOGICIELLE

Les présentes Conditions Spécifiques de Maintenance Logicielle ont pour objet de définir les conditions applicables aux Prestations de Maintenance Logicielle fournies par SUEZ au Partenaire et stipulées au sein de la Commande applicable. Les conditions de maintenance prévues aux présentes ne concernent pas le matériel.

1. DEFINITIONS

Sauf définition contraire dans les présentes Conditions de Maintenance Logicielle, les termes débutant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans le Contrat Principal. Les termes débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

Contrat Principal : désigne le Contrat Principal conclu par les Parties qui intègre par référence les présentes Conditions Spécifiques.

Lieu(x) : désigne le(s) lieu(x) sur le(s) quel(s) les Prestations de Maintenance Logicielle sont fournies au(x) Client(s) Final(aux), tel(s) que défini(s) dans le Contrat Principal ou dans la Commande applicable.

Mises à jour : désigne les modifications fonctionnelles et techniques, les corrections d'erreurs, les améliorations concernant les fonctionnalités existantes réalisées dans le cadre des Prestations de Maintenance Logicielle.

2. ETENDUE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE LOGICIELLE

2.1 Dispositions générales

L'ensemble des Prestations de Maintenance Logicielle devant être réalisées par SUEZ, leurs conditions d'exécution, leurs modalités et leur périmètre sont décrites dans la Commande applicable et SUEZ fera ses meilleurs efforts pour les respecter dans les conditions décrites au Contrat.

2.2 Accords de niveau de service

Pendant la durée stipulée dans la Commande applicable, SUEZ s'engage à respecter les accords de niveau de service applicables aux Prestations de Maintenance Logicielle, tels qu'ils sont définis dans le Contrat Principal ou la Commande applicable.

3. OBLIGATIONS DU PARTENAIRE

Le Partenaire s'engage à prendre les décisions nécessaires au bon déroulement des Prestations de Maintenance Logicielle et à mettre à disposition de SUEZ les ressources techniques et humaines pour la réalisation des Prestations de Maintenance Logicielle dans la mesure de leur disponibilité.

Le Partenaire informera SUEZ des usages et contraintes spécifiques à son activité dès le début des Prestations de Maintenance Logicielle.

Le Partenaire obtiendra les autorisations réglementaires et/ou administratives nécessaires pour les besoins des Prestations de Maintenance Logicielle.

Sauf indication contraire dans la Commande applicable, le Partenaire s'engage à fournir un premier et un deuxième niveau de support à tout Client Final souscrivant aux Prestations de Maintenance Logicielle sur les Lieux. Le premier niveau de maintenance consiste à résoudre ou à contourner les incidents non bloquants et à aider les Utilisateurs. Le deuxième niveau de maintenance consiste en une assistance technique, comprenant la maintenance corrective concernant les incidents et anomalies rencontrés par les Clients Finaux concernant les Logiciels utilisés conformément au Contrat et à la Documentation.

4. MISES A JOUR

Le Partenaire bénéficie du droit d'utilisation des Mises à Jour dans les mêmes conditions que les Logiciels, conformément aux Conditions Spécifiques Logiciel applicables entre les Parties. Ce droit d'utilisation ne comporte aucun transfert de propriété ni aucun abandon des droits dont SUEZ est titulaire sur les Mises à Jour.