Conditions Générales de Vente de Factory 456

La Société Factory 456 fournit des prestations et services en informatique : Développement informatiques à façon, assistance technique en informatique, conception d'applications informatiques, mise à disposition et location d'infrastructure dans le cloud et formation.
Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») s'appliquent aux prestations et services vendus en France métropolitaine par Factory 456.

Toute commande passée auprès de la société Factory 456 impliquera l'accord définitif et irrévocable de l'acheteur (le « Client ») sur l'ensemble des conditions générales de vente présentées ci-après.
Le non-respect d'une seule clause de ces CGV n'entraîne pas renoncement de celles-ci par le Client.
Factory 456 se réserve le droit à tout moment et sans préavis de modifier ses conditions générales de vente. Les conditions applicables, dans ce cas, sont celles en vigueur au jour de la commande.

1 – Commande
Seules les commandes écrites, adressées au siège social Factory 456, revêtues de la signature du Client et du cachet commercial de l'entreprise sont considérées comme valables et acceptables.
Les commandes reçues dans les formes énoncées ci-dessus, contenant avec précision toutes données relatives aux produits/services, sont considérées comme fermes et définitives dès acceptation préalable et expresse du devis ou autre support daté et signé, accompagné d'un acompte ou du solde comptant selon le cas. Cependant, si le Client décidait de ne pas donner suite à sa commande passée ou pour tout autre cas de défaillance, un montant de la prestation souhaitée sera calculé selon le temps passé au tarif horaire en vigueur.
Toute modification ou résolution de commande demandée par le Client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue par écrit à Factory 456.
Factory 456 se réserve le droit de résoudre la vente, totalement ou partiellement, en cas de force majeure définie notamment, comme tout événement susceptible d'empêcher l'exécution normale du marché.

2 – Livraison
La livraison est considérée comme réalisée dès la date de la première présentation au Client des livrables définis, notamment au moment des mises en ligne, ou dès réalisation des prestations convenues.
Sans préjudice des dispositions ci-dessus, les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité des produits livrés avec la commande doivent être formulées par écrit, au siège social de Factory 456, dans les trente (30) jours suivant les mises en ligne des produits. Il appartiendra au Client de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à Factory 456 toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède. Au-delà de ce délai, le Client ne pourra plus effectuer de réclamation sur la prestation réalisée et toute demande supplémentaire fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

3 – Tarifs
Les tarifs en vigueur pour les développements, d'assistance et de maintenance informatique sont disponibles à la demande du Client, et figurent sur les devis proposés. Ils sont exprimés en euros HT.
Factory 456 s'accorde le droit de les modifier à tout moment, en respectant un délai raisonnable d'information.

4 – Règlement
Un premier acompte de 25 % est exigé à la signature de la commande. Le solde, est payable après validation finale, à la livraison de la prestation. Les licences pour les logiciels où Factory 456 n'est pas l'éditeur sont à régler à la commande.

5.1 – Le règlement, devra parvenir à Factory 456, hors acompte, dans les 30 jours à compter de l'émission de la facture, sans escompte, par virement bancaire.
Toute somme non payée dans les délais est susceptible de porter intérêts à un taux égal à 3% du taux d'intérêt légal. Dans le cas où les prestataires de Factory 456, sont amenés à se déplacer chez le Client afin de réaliser une prestation pour ce dernier, les frais engagés lors des déplacements lui seront facturés sur la base de justificatifs.

5.2 – Toute prestation supplémentaire, non prévue au contrat, ou déjà effectuée selon les conditions du contrat mais devant être modifiée à la suite de la demande du Client, sera facturée à la charge de ce dernier et correspondra à l'addition de jours facturés supplémentaires sur la base d'un coût journalier. Tout retard sur le délai de livraison, dû à ces nouvelles demandes du Client ne pourra être imputé à Factory 456.

Le défaut de paiement de tout ou partie du prix à l'échéance (incluant le règlement des acomptes), bloquera ou limitera la livraison des produits ou stoppera les prestations en cours (notamment hébergement et maintenance), et entraînera l'exigibilité après relance et/ou mise en demeure de l'intégralité des sommes restant dues.
Factory 456 se réserve notamment le droit de refuser ses prestations de services émanant d'une commande d'un Client qui n'aurait pas réglé partiellement ou totalement une commande précédente.
Le Client s'engage à ne pas bloquer le processus normal de règlement d'une facture en raison d'un litige partiel sur celle-ci. Il s'engage à régler la totalité de la facture quelle que soit l'importance du litige.

6 Licence – En contrepartie du paiement de la commande, Factory 456 concède au Client une licence personnelle, non-exclusive et incessible d'utilisation des Logiciels et de leurs versions successives dans le cas où le Client a souscrit la maintenance. Ce droit d'utilisation est strictement limité au droit de représentation et de reproduction, à l'exception de tout droit de modification, d'adaptation, d'arrangement, de traduction ; Factory 456 se réservant expressément la correction des Logiciels, sauf dérogation mentionnée dans les Conditions Particulières. Le Client s'engage à ne pas procéder à la décompilation, traduction ou adaptation des Logiciels en dehors des cas prévus dans le Code de la Propriété Intellectuelle.
En tout état de cause, la licence est consentie pour les seuls besoins et opérations internes du Client, sauf stipulations dérogatoires des Conditions Particulières.

Factory 456 garantit la conformité des Logiciels aux Conditions Particulières, étant entendu que la mise en œuvre de cette garantie s'effectue exclusivement selon les modalités et dans les limites qui suivent. La responsabilité de la sauvegarde complète des données incombe au Client. La sauvegarde des données doit être impérativement faite par le Client avant toute réparation. De façon générale, Factory 456 assure auprès du Client, gratuitement et à titre de garantie, les prestations de support et de maintenance pendant une période de 30 jours à compter de la date d'installation et pendant les heures ouvrables.

Il est entendu que Factory 456 ne garantit pas que (1) les Logiciels fonctionneront dans toutes les conditions particulières voulues par le Client ; (2) les Logiciels fonctionneront de manière ininterrompue ou exempte de toute erreur ; (3) toute anomalie pourra systématiquement être corrigée.
Les Parties reconnaissent qu'un logiciel peut contenir des anomalies et que toutes les anomalies ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. Par ailleurs, alors que Factory 456 s'efforce de s'assurer que les Logiciels ne contiennent aucun virus connu, le Client reconnaît qu'il n'est pas possible d'exclure toutes les possibilités de virus et que Factory 456 ne fournit aucune garantie à ce titre. En conséquence, le Client sera seul responsable de la mise en place de protections anti-virus adéquates et, le cas échéant, de la souscription d'une assurance suffisante à ce titre.
Sauf disposition contraire du présent Contrat, Factory 456 ne fournit aucune autre garantie que celles figurant au présent article. En cas de non-conformité du Logiciel ou de défaut dans l'exécution de la garantie objet du présent article, la responsabilité de Factory 456 ne pourra être engagée pour un montant supérieur à celui de la commande.

7 – Responsabilité - Assurance
Factory 456 s'engage à mener à bien et de la meilleure manière qu'il soit, les tâches demandées par le Client, conformément aux règles de l'art, et à mettre tous ses moyens en œuvre pour en assurer dans des conditions optimales les services, sauf dans l'hypothèse où une interruption du service est expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente.
Factory 456 est responsable, selon les règles du droit civil, des services fournis au Client.
Le Client s'engage à fournir à Factory 456, tous les documents et moyens nécessaires à la réalisation de la prestation, à ces modifications, à son transfert dans les temps impartis de la prestation commandée. Si le Client ne respecte pas cet engagement, Factory 456 ne peut être mis en cause, et ne sera en aucun cas tenue pour responsable.
La société Factory 456 ne pourrait être tenue pour responsable d'infraction aux lois françaises et internationales de protection de la propriété intellectuelle pour tous travaux, modifications, créations effectuées à partir d'éléments tels que les codes sources, textes, logos, graphismes, images, photos ou tout autres données fournis par le Client dont il n'aurait pas la propriété exclusive.
De même, les informations contenues dans les applications et logiciels développés ou sur les conceptions graphiques relèvent de la seule responsabilité du Client.
En outre, tout changement survenu après réception de la prestation ne saurait être imputé à Factory 456. Le Client prend sous sa responsabilité toute modification, ajout, retrait ou toute altération de la prestation, du service, dans son entier, qui pourrait en modifier le sens premier, le contenu initial et la forme originelle.

Par ailleurs, en aucun cas, la responsabilité de Factory 456 ne pourra être recherchée en cas de :
- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés, notamment dans les cas ci-après : détérioration de l'application, mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa clientèle, destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.
- De mauvais contenu du logiciel du Client, à la date de réalisation des prestations (éléments bloquants, capacités d'intrusion, virus, etc….). Factory 456 fera tout son possible afin de détecter et réparer les dégâts constatés mais ne pourra à ce titre engager quelque responsabilité que ce soit, notamment quant aux délais de réparation et à la quantité des éléments détectés.
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel Factory 456 n'a aucun pouvoir de contrôle de surveillance
- force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de Factory 456

Factory 456 ne serait être tenue pour responsable du non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès. A ce titre, Factory 456 informe le Client que ses prestations sont indépendantes d'autres opérateurs techniques et que sa responsabilité ne peut être engagée par leur défaillance.
Les réparations dues par Factory 456 en cas de défaillance du service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect. En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge de Factory 456, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité de Factory 456 a été retenue.
Factory 456 atteste avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance un contrat responsabilité. Sur simple demande du Client, Factory 456 fournira l'attestation correspondant à l'année civile en cours.

8 – Maintenance
La maintenance corrective des services fournis par Factory 456 est soit intégrée explicitement sur la commande ou soit fera l'objet d'une facturation au temps passé sur une base d'un tarif horaire de 120€ HT indexé sur l'indice Syntec avec en base mail 2022 soit 280,0.

9 – Clause Résolutoire
L'inobservation d'une seule des dispositions ci-dessus, le non-paiement à bonne date de l'une quelconque des sommes dues par le Client, ou la modification de la situation commerciale ou juridique du Client, autoriserait Factory 456 à provoquer de plein droit la résolution de la vente ou de la prestation par simple avis par lettre recommandée.

10 – Clause de confidentialité
Factory 456 s'engage à ne divulguer aucune information privée ou personnelle concernant le Client, sauf accord explicite de ce dernier, ainsi qu'à ne donner aucun renseignement sur les modalités de réalisation et d'exécution des prestations, services et travaux effectués pour le compte du dit Client.

11 – Informatique et Libertés
Les informations recueillies par Factory 456 dans le cadre des prestations et services, sont exclusivement destinées à un usage interne. Aucune information n'est d'aucune manière cédée à des tiers. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles qui les concernent selon l'art. 34 de la loi Informatique et libertés. Pour toute information ou demande concernant ce dernier point, le Client doit s'adresser à Factory 456.
Les Parties s'assurent du respect de la législation applicable en matière de protection des données personnelles, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD »).

12 – Le Client accepte d'ores et déjà toute cession, subrogation, substitution ou autre forme de transmission du Contrat (y compris par voie de changement de majorité dans le capital ou les droits de vote, fusion, scission, absorption, cession d'actions, apport en société, etc.) à un tiers. Son acceptation s'applique que la cession soit partielle ou totale, à titre gratuit ou onéreux.

13 – Le Client autorise Factory 456 à sous-traiter tout ou partie des Services. En toute hypothèse, Factory 456 demeure seule responsable de la parfaite exécution du Contrat.

14 – Divisibilité des clauses
Le fait qu'une clause quelconque des Conditions Générales devienne nulle, inopposable, caduque, illégale ou inapplicable du fait d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice, ne pourra remettre en cause la validité, la légalité, l'applicabilité des autres stipulations des Conditions Générales et n'exonérera pas le Client de l'exécution de ses obligations contractuelles.

15 – Attribution de juridiction
Les ventes conclues avec Factory 456 sont régies par la loi en vigueur en France. TOUTE CONTESTATION QUI POURRAIT S'ELEVER ENTRE LES PARTIES RELATIVE A L'INTERPRETATION ET/OU L'EXECUTION ET/OU LA CESSATION D'UNE VENTE SERA, A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, SOUMISE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MONTPELLIER, ET CE MEME EN CAS D'APPEL EN GARANTIE OU DE PLURALITE DE DEFENDEURS.

Conditions de support et maintenance

1. Définitions générales

Les présentes conditions particulières traitent les conditions dans lesquelles FACTORY 456 fournit au client les services support :
- maintenance
- changes

Les engagements et pénalités des présentes conditions particulières couvrent les domaines suivants :
- les applications développés par Factory 456

Définitions support

● «Pack Support» signifie une formule de maintenance assurée par FACTORY 456. Le pack support peut-être désigné par « PS »
● «Remote Service» désigne toute intervention réalisée à distance par le biais d'une connexion réseau
● «Diagnostic» désigne toute opération visant à déterminer les causes des pannes et incidents
● «Maintenance» désigne toute opération visant à maintenir le périmètre client en fonctionnement opérationnel
● «Change mineur» désigne toute intervention ne dépassant pas unitairement un temps de connexion < à 60 minutes
● «Change médium» désigne toute intervention nécessitant unitairement un temps de connexion compris entre 60 et 240 minutes
● «Change majeur» désigne toute intervention nécessitant unitairement un temps de connexion compris entre 241 minutes et +, ainsi que de la recherche et conduite de projet
● «Incident majeur» désigne une panne entraînant l'arrêt complet de l'application RPA
● «Incident mineur» désigne un incident entraînant un dysfonctionnement partiel de l'application RPA
● «GTI» désigne la garantie de temps d'intervention
● «GTR» désigne la garantie de temps de rétablissement
● «Périmètre client» désigne les application RPA UiPath listés au bon de commande de base ou aux avenants

2. Description du pack Support

Le pack Support prévoit les éléments suivants :

a) un accès prioritaire au Service Support FACTORY 456
b) le diagnostic en remote service autant de fois que nécessaire
c) la maintenance en remote service autant de fois que nécessaire
d) les changes mineurs en remote service, dans la limite de 2 changements annuels par application RPA UiPath.

Le PS est assuré du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 sauf jours fériés légaux.

Les ouvertures de ticket par le client sont réalisées soit par appel à la hot-line FACTORY 456, soit par email à l'adresse support@factory456.com.

Les garanties de service sont :

	Incident Majeur	Incident Mineur
GTI	4 heures	8 heures
GTR	J+1	J+2

3. Obligations du client

Le service de maintenance nécessite une collaboration active et régulière entre les parties. Le client désignera des interlocuteurs formés et qualifiés qui sont habilités à recevoir et à mettre en œuvre les conseils préconisés par les services de FACTORY 456 et réciproquement par FACTORY 456.

Toutes les demandes de maintenance émises par le client devront être présentées par ces interlocuteurs ou tout représentant habilité. Le client informera par écrit FACTORY 456 de tout changement d'interlocuteur.

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des logiciels, des matériels, à appliquer strictement les instructions données par FACTORY 456 et à respecter toutes les dispositions du présent contrat.

Le client s'engage à mettre à disposition de FACTORY 456 les documents, dossiers et informations nécessaires ou utiles à son intervention.

Le client informera FACTORY 456 de toute anomalie dans le fonctionnement du système.

Le client s'engage à ce que toute installation d'une nouvelle version ou d'une version corrective et toute intervention concernant le système maintenu soit confiée de manière exclusive à FACTORY 456.

FACTORY 456 sera dégagé de son obligation d'exécuter le contrat tant que le client ne respectera pas l'obligation de collaboration. FACTORY 456 ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations de fonctionnement ou de prestations occasionnées par le non-respect de ces obligations.

4. Prestations hors PS

Concernant les prestations hors-contrat sollicitées par un client ne bénéficiant d'aucun pack support, FACTORY 456 n'a aucun engagement de GTI ni de GTR.

5. Obligations de FACTORY 456

FACTORY 456 met en œuvre tous les moyens nécessaires pour fournir le Service. La responsabilité de FACTORY 456 ne peut être engagée en cas de faute du client, et en particulier si l'une des obligations prévues au présent article n'est pas respectée.

En cas de responsabilité de FACTORY 456 pour une faute ou un manquement commis lors de l'exécution du présent contrat, le montant de la réparation est limité aux seuls dommages directs, personnels et certains subis par le client, à l'exclusion expresse de la réparation des dommages indirects et immatériels, quelle qu'en soit la cause, tels que pertes de données, préjudices financiers et commerciaux, manques à gagner et pertes d'exploitation.

Le montant des pénalités que FACTORY 456 peut être amenée à verser au client ne pourra être supérieur au montant du contrat de support du robot concerné par période annuelle, hors toute éventuelle réparation que le client pourrait obtenir dans le cadre des garanties de l'assurance en Responsabilité Civile Professionnelle de FACTORY 456. FACTORY 456 sera dégagée de toute responsabilité en cas d'inobservation, par le client, des clauses « 3. Obligations du client » du présent contrat.

6. Exclusion d'application des garanties

Ne peuvent, notamment, en aucun cas, être couverts par les garanties du présent contrat :

a) la reconstitution de fichiers en cas de destruction accidentelle ;
b) la fourniture de toute fonctionnalité nouvelle mise sur le marché sous forme de module complémentaire ;
c) le développement de nouveaux programmes ;
d) la formation du personnel du client intervenant sur le système ;
e) le travail d'exploitation, les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation ;
f) les incidents suite à erreurs de manipulation, négligence manifeste, défaut d'utilisation et de manière générale, et tout usage non conforme par les personnels du client et de ses tiers (à l'exclusion des personnels FACTORY 456) ;
g) les logiciels et matériels autres que ceux spécifiés au bon de commande du contrat ;
h) les logiciels et/ou matériels qui aurait été modifiés par d'autres que FACTORY 456 ou ses sous-traitants ;
i) les réalisations exécutées par le client, par FACTORY 456 ou par des tiers au titre de prestations d'assistance en périphérie du système maintenu ;
j) la correction d'anomalies consécutives à la non-observation par le client des règles d'utilisation ou des directives des constructeurs de matériels, de l'éditeur respectif des logiciels et de l'éditeur du système de base de données ;
k) le matériel, les accessoires et fournitures, les modifications à apporter au système pour son utilisation sur un autre matériel ou sur un autre lieu que ceux prévus dans le présent contrat ;
l) Le changement des applications sources et cibles utilisés par les applications RPA UiPath ;
m) Le changement de la structure des données sources et cibles utilisés par les applications RPA UiPath ;
n) les dommages survenus sur le bien sinistré lorsque celui-ci est maintenu ou remis en service avant l'exécution complète et définitive des réparations ;
o) les dommages causés par un incendie, une explosion, la chute de la foudre ;
p) les disparitions, détournements et vols ;
q) l'indisponibilité des serveurs nécessaires au bon fonctionnement des applications RPA UiPath ;
r) les dommages indirects notamment la privation de jouissance, le chômage, les pertes d'exploitation.

De manière générale, FACTORY 456 ne prend au titre du suivi aucun engagement d'adjoindre sur demande de nouvelles fonctionnalités, ni de faire évoluer les Logiciels de telle façon que le client puisse les utiliser sur un autre matériel ou sur une autre configuration prévue par les matrices de certification.

Les garanties et engagements fournis par FACTORY 456 seront suspendus si :
a) Le client apporte lui-même des modifications dans les composants du Logiciel et des Logiciels utilisés par le logiciel RPA quelque-soit leur nature : programmes binaires exécutables, procédures, écrans et états standard ou de façon générale sur tous les autres composants livrés ;
b) Le client ne met pas en œuvre les versions de mise à jour des logiciels préconisés par FACTORY 456 ;
c) Le client ne met pas en œuvre les correctifs ou procédures de travail transmises par FACTORY 456 pour éviter la reproduction d'anomalies ;
d) Le client n'applique pas les préconisations émises par FACTORY 456 en application du contrat.

7. Cas de force majeure

Les parties seront exonérées de toute responsabilité en cas d'impossibilité ou de retard dans l'exécution du présent contrat en cas de force majeure. De façon expresse, seront considérés comme cas de force majeure selon la définition de l'article 1218 du code civil :

a) Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise ;
b) Les épidémies, pandémies, tremblements de terre, tempêtes, inondations, incendies, explosions ;

c) Les guerres déclarées ou non, blocus ou embargos, émeutes, restrictions ou interdictions gouvernementales ;
d) Le blocage des télécommunications, y compris les réseaux téléphoniques commutés, les réseaux opérateurs et tous réseaux à valeur ajoutée ;
e) Les coupures électriques prolongées.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution du Contrat pour une durée équivalente à celle de l'événement considéré.

Dès qu'elle aura connaissance de la survenance d'un tel événement, la partie qui estimera de ce fait, n'être plus en mesure de remplir ses obligations envers l'autre partie devra le notifier à cette dernière par lettre recommandée avec accusé de réception dès la connaissance du cas de force majeure.

Dans l'hypothèse ou le cas de force majeure serait d'une durée d'existence supérieure à 2 mois, les parties conviennent de se réunir afin de redéfinir les termes de leur relation contractuelle.

8. Pénalités

Les pénalités suivantes sont applicables en cas de non-respect des engagements de SLA par FACTORY 456, celles-ci ne pouvant se substituer ou s'amalgamer avec les réparations et intérêts cités au paragraphe 5.

Les pénalités ne sont applicables que sur la télémaintenance, et dans le cas où les obligations du client sont respectées et que la responsabilité est clairement définie comme étant celle de FACTORY 456, et ce en dehors des cas de force majeure listés au paragraphe 7 et des exclusions listées au paragraphe 6.

Télémaintenance

GTI INCIDENT MAJEUR : 4 heures

pénalités : 30,00 euros par jour de retard (trente euros)

GTI INCIDENT MINEUR : 8 heures

pénalités : 20,00 euros par jour de retard (vingt euros)

L'application des pénalités est calculée chaque trimestre et imputée annuellement sur le montant du contrat de la période suivante. (tarifs exprimés en Euro hors-taxes)