




Conditions Générales de licence et de maintenance

du progiciel Valab®

Réf. SQ/MO-V/004
Ed./Rév. 6/A
Date 12/02/2026

Les mots Valab et VALAB et le logo  sont des marques ou des marques déposées de VALAB.

Siège social : VALAB 13 Chemin de la Madeleine 31130 Flourens – France • +33 (0)5 31 08 34 99 • valab@valab.com • www.valab.com
SARL au capital de 7622,45 € • TVA Intracommunautaire FR 73340677665 • R.C.S. Toulouse • N° SIRET 340 677 665 00010 • APE 6202A

CONDITIONS GENERALES DE LICENCE ET DE MAINTENANCE

La société VALAB, (ci-après « Concédant ») a conçu et développé un progiciel d'expertise des dossiers d'analyses biologiques et médicales constitué d'un ensemble de programmes, procédés et règles relatifs au fonctionnement d'un ensemble de traitement de données (Valab®, ci-après « Progiciel »).

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux licences (ci-après « Licence ») ainsi qu'aux prestations d'assistance, de maintenance et de mises à jour (ci-après « Maintenance ») du Progiciel et sont complétées par les conditions qui leur sont propres (ci-après « Conditions spécifiques de Licence et/ou de Maintenance ») qui en font partie intégrante.

Le Licencié après avoir pris connaissance des spécificités et fonctionnalités du Progiciel défini par la Commande s'est déclaré intéressé par son utilisation dans le cadre de son activité professionnelle.

Les conditions complémentaires ou dérogatoires aux présentes sont définies par la commande du Licencié ou le devis VALAB accepté par le Licencié (ci-après « Commande »).

Toutes les stipulations des Conditions Générales et de la Commande sont essentielles et déterminantes à la licence et aux prestations de Maintenance du Progiciel et sont indivisibles (ci-après « Contrat »).

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

- Commande ;
- Conditions spécifiques aux licences et/ou aux prestations de maintenance ;
- Conditions générales applicables aux licences et prestations de maintenance.

En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents contractuels, le document de rang supérieur prévaudra. En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans des documents contractuels de même rang ou entre des versions successives des documents contractuels, le document le plus récent prévaudra.

Toute Licence ou Maintenance faisant l'objet d'une Commande implique l'acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales.

Article 1. Objet

Les présentes définissent les conditions dans lesquelles, le Concédant accorde au Licencié, le droit non exclusif et non cessible d'utiliser le Progiciel et de bénéficier de sa Maintenance définis par la Commande.

Article 2. Durée

Les durées de la Licence et de la Maintenance sont définies par les Commandes et prennent effet :

- Pour les licences sans limitation de durée (« Acquisition de licence »), à compter de la date de signature de la Commande ;
- Pour les licences à durée déterminée (« Droit d'utilisation de licence à durée déterminée »), à compter de la date d'installation par Valab ;
- Pour les prestations de Maintenance à compter de la date :
 - D'installation du Progiciel par Valab si le Licencié entend assortir sa licence desdites prestations ;
 - Définie par la Commande de Maintenance en cas de renouvellement desdites prestations.

Toute cessation des prestations de Maintenance d'une licence sans limitation de durée, quels qu'en soient le moment et la cause, impliquera la résiliation automatique des licences à durée déterminée.

Article 3. Collaboration des parties

3.1 Le Concédant mettra tout le soin en usage dans sa profession pour exécuter les obligations lui incombant au titre du Contrat.

3.2 De son côté, le Licencié a envers le Concédant un devoir général de collaboration comprenant notamment :

- La communication de toute information utile et la réponse à toute question de ce dernier ;
- La mise à disposition des moyens nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- La mise en œuvre de toute mesure nécessaire à l'accès à ses locaux ainsi que de toute facilité permettant l'installation ou la maintenance du Progiciel par le Concédant.

Le Licencié reconnaît avoir reçu du Concédant toutes les informations nécessaires lui permettant de prendre les précautions utiles pour la mise en œuvre efficace du Progiciel et son utilisation dans son environnement informatique et plus particulièrement les prérequis devant être mis en œuvre.

Article 4. Prix – Paiement

Le prix et les modalités de paiement de la Licence et de la Maintenance sont définis par les présentes et la Commande.

Les prix du Droit d'utilisation des licences à durée déterminée et des prestations de Maintenance sont révisés annuellement au premier jour de chaque nouvelle période de douze mois d'exécution du contrat suivant l'indice SYNTEC tel que publié par la Fédération SYNTEC selon la formule suivante : $P_{n+1} = P_0 \times (S_1 / S_0)$.

P_{n+1} = prix révisé

P_0 = pour la première année le prix initial, pour les années suivantes, le prix révisé (P_{n+1}) de l'année précédente

S_0 = indice SYNTEC applicable à la date d'établissement de P_0

S_1 = indice SYNTEC applicable à la date de révision.

Sauf stipulations contraires, le prix est exprimé en Euros (€) exclusif de tout impôt, droit ou taxe applicable et payable dans les 30 jours suivant la date d'émission de la facture.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Conformément aux dispositions du Code de commerce, tout retard de paiement, de tout ou partie d'une somme due à son échéance, donnera lieu à des pénalités de retard égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal et à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40€) et ce, sans préjudice de toute autre demande du Concédant.

Le bénéfice de la Licence et de la Maintenance est conditionné au paiement effectif des sommes définies par la Commande.

Article 5. Garantie – Responsabilité

Le Licencié reconnaît avoir reçu du Concédant toutes les informations lui permettant d'appréhender le Progiciel et ses fonctionnalités et d'apprécier son adéquation à ses besoins dans le cadre de son activité professionnelle.

Le Concédant est tenu d'une obligation de moyens et fera tout ce qui est en son pouvoir pour assurer la permanence, la continuité, la qualité et les délais d'exécution de ses services conformément aux règles de l'art.

5.1 Le Licencié reconnaît qu'il n'est pas possible de garantir que le Progiciel satisfasse en permanence à ses exigences de performance ou qu'il fonctionne sans discontinuité, ni bogue ou anomalie et qu'à ce titre il ne pourra rechercher la responsabilité du Concédant.

5.2 Le Licencié est seul responsable de la sécurité de son système d'information et de la sauvegarde de ses données et ne saurait engager la responsabilité du Concédant à ce titre.

5.3 Compte tenu des risques notamment pour les personnes physiques en cas d'utilisation du Progiciel non conforme aux présentes, le Concédant ne saurait ni voir engager sa responsabilité ni assurer aucune garantie, à quelque titre que ce soit en cas de leur non-respect.

5.4 Le Concédant ne saurait d'aucune manière et en aucun cas être tenu de réparer les éventuels dommages indirects subis par le Licencié du fait de l'utilisation du Progiciel ou résultants d'une perte, destruction ou altération de donnée(s) ou d'un défaut de fonctionnement du Progiciel, tels que notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de bénéfices, les pertes d'exploitation, la baisse du chiffre d'affaires, le manque à gagner.

Article 6. Résiliation

6.1 Le Contrat peut être résilié de plein droit par l'une des parties si l'autre manque à une de ses obligations contractuelles, par sa faute ou négligence ou par celle de ses employés, mandataires, fournisseurs ou sous-traitants, et ne remédie pas à un tel manquement dans les quinze (15) jours après la première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préjudice de toute autre demande que l'autre partie pourrait solliciter.

6.2 En tout état de cause, en cas de résiliation anticipée du Contrat, pour quelque raison que ce soit, les sommes versées au Concédant par le Licencié dans le cadre des présentes lui resteront définitivement acquises.

6.3 En outre, dans le cas où la rupture serait imputable au Licencié, l'ensemble des sommes dues jusqu'au terme initialement prévu seront immédiatement versées au Concédant.

Article 7. Confidentialité

Les parties s'engagent à considérer confidentiels pendant la durée des présentes et après la cessation des relations tant qu'ils ne sont pas tombés dans le domaine public du fait d'un tiers dument autorisé, les termes des présentes ainsi que toutes informations notamment, commerciales, financières, techniques, médicales, personnelles, nominatives ou autres, obtenues dans le cadre de son exécution.

Chaque partie s'engage à obtenir les mêmes engagements de confidentialité de ses personnels et préposés qui en auraient connaissance ou qui pourraient en avoir connaissance dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions ou par tout autre moyen.

Article 8. Droit de citation

Le Licencié accepte que le Concédant fasse référence à sa qualité de client sur tout support commercial de son choix.

Article 9. Force majeure

La responsabilité du Concédant ne pourra en aucun cas être engagée en cas de force majeure l'empêchant d'exécuter ses obligations qui seront suspendues.

Outre les dispositions de l'article 1218 du code civil, sont considérés comme cas de force majeure sans que cette liste soit limitative, les cas de guerre, catastrophe naturelle, embargo, épidémie, les inondations, pannes ou dysfonctionnement du réseau électrique et/ou du réseau et des moyens de télécommunication, tout événement de nature à entraver la bonne marche de l'entreprise, tels que les grèves, les situations de lock-out, le chômage total ou partiel, tout accident ou incendie, toute interruption ou tout retard dans les transports.

Article 10. Traitement des données personnelles

La présente clause détermine le cadre de la collecte et de l'utilisation des données personnelles entre les parties en leur qualité respective de responsable de traitement.

A titre liminaire, il est rappelé que le Licencié est un professionnel de santé tenu notamment au secret médical ainsi qu'au respect des dispositions légales concernant les données à caractère personnel de ses patients. A ce titre, il incombe au seul Licencié de définir les conditions dans lesquelles il traite lesdites données concernant ses patients ; étant rappelé que le Concédant ne saurait en aucune manière en être destinataire.

10.1 Collecte des données personnelles

Conformément aux dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel et dans le cadre de leurs relations, chaque partie est susceptible de traiter les données suivantes communiquées ou rendues accessibles par l'autre ; à savoir : nom, prénom, raison sociale, adresse, téléphone, fax, adresse électronique, numéro SIREN, profession, catégorie économique, activité, éléments nécessaires à la facturation et au règlement.

Elles sont conservées pendant la durée du présent contrat, puis archivées à des fins de preuve légale (jusqu'à dix ans pour les documents comptables et, le cas échéant, toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours).

10.2 Utilisation des données personnelles

Les données à caractère personnel recueillies par l'une ou l'autre partie ne seront utilisées qu'aux fins suivantes :

- Mettre en œuvre les mesures utiles à l'exécution de ses obligations contractuelles à l'égard de l'autre partie telles que définies dans le cadre du présent contrat ;
- Effectuer les opérations administratives liées aux contrats, commandes, factures, règlements et à la comptabilité pour ce qui a trait à la gestion des comptes du Licencié d'une part et des comptes du Concédant d'autre part.

Le Licencié confirme être informé de la politique de confidentialité du Concédant, politique accessible sur le site internet de celui-ci.

10.3 Transmission des données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès de l'une ou l'autre des parties pourront être communiquées dans la limite de leurs attributions, (i) à l'ensemble de ses services internes en charge de la gestion des relations contractuelles et des prestations techniques, (ii) à ses sous-traitants pour les seules finalités indiquées ci-dessus.

Ces données ne feront l'objet de communications extérieures éventuelles autres que celles prévues ci-dessus que pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires ou à la demande d'une administration ou d'une autorité judiciaire.

10.4 Droits d'accès et de rectification

Chaque personne dont les données à caractère personnel sont traitées dispose à tout moment de droits d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, d'opposition, de portabilité sur les données à caractère personnel qui la concernent auprès de l'autre partie.

Chaque personne dont les données à caractère personnel sont traitées bénéficie du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

10.5 Sécurité des données personnelles

Chacune des parties assure la mise en œuvre des mesures optimales de sécurité des données à caractère personnel contre l'altération, la perte accidentelle ou illicite, l'utilisation, la divulgation, l'accès non autorisé.

10.6 Délégué à la protection des données

Le Concédant a désigné un délégué à la protection des données qui peut être contacté (i) à l'adresse électronique suivante : privacy@valab.com (ii) à l'adresse postale suivante : Délégué à la protection des données – VALAB – 13 chemin de la Madeleine, Flourens (31130) – France.

Dans l'hypothèse où le Licencié a désigné un délégué à la protection des données, il fournira au Concédant ses coordonnées.

Article 11. Propriété Intellectuelle

11.1 Le Concédant conserve tous les droits de propriété intellectuelle du Progiciel, ainsi que toutes les prérogatives s'y attachant.

11.2 Le Licencié n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle, ni aucun autre droit que ceux conférés par les présentes.

Il s'interdit de porter atteinte aux intérêts légitimes du Concédant et tout usage non explicitement prévu par le Code de la propriété intellectuelle ou autorisé par les présentes.

Toute utilisation non conforme à la Commande et tout acte du Licencié contraire aux présentes stipulations constitueraient une contrefaçon.

11.3 Moyennant le respect d'un préavis de trois (3) jours, le Licencié autorise expressément le Concédant à venir quand bon lui semble vérifier dans les locaux du Licencié, si l'utilisation du Progiciel est conforme aux conditions des présentes.

Article 12. Stipulations générales

12.1 Intégralité

Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord conclu entre les parties au regard de son objet.

12.2 Modification

Toute modification ne pourra être prise en compte qu'après la signature d'un avenant signé par le représentant, dûment qualifié, de chacune des parties.

12.3 Titres

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses, le contenu de la clause prévaudra sur le titre.

12.4 Nullité

Si l'une quelconque des stipulations est déclarée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais les autres stipulations garderont leur force et leur portée.

12.5 Renonciation

Sauf stipulations contraires, le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

Article 13. Élection de domicile - Loi applicable

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les parties font élection de domicile en leurs sièges sociaux respectifs indiqués dans la Commande, chaque partie s'engageant à en communiquer à l'autre toute modification dans les meilleurs délais.

Les présentes sont soumises au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. En cas de rédaction du présent contrat en plusieurs langues, seule la version française fera foi.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE LICENCE

Les présentes Conditions Spécifiques de Licence s'appliquent, en sus des Conditions Générales qu'elles complètent et dont elles sont indivisibles.

Selon l'accord des parties, les licences peuvent être consenties :

- Sans limitation de durée (« Acquisition de licence ») les prestations de maintenance étant conditionnées par la conclusion d'une commande séparée faisant l'objet d'une facturation supplémentaire.
- Pour une durée déterminée comprenant les prestations de maintenance (« Droit d'utilisation de licence à durée déterminée »).

Toute cessation des prestations de Maintenance d'une licence sans limitation de durée, quels qu'en soient le moment et la cause, impliquera la résiliation automatique des licences à durée déterminée.

Article 1. Conditions de la Licence

1.1 La Licence est concédée uniquement pour les besoins de l'activité professionnelle du Licencié.

La Licence est consentie selon les conditions et modalités choisies par le Licencié dont notamment le nombre de dossiers traités par période de 24 heures. En cas de non-respect par le Licencié des conditions de la Commande toute garantie et responsabilité du Concédant seront exclues.

1.2 Afin de permettre une utilisation respectant les droits du Concédant ainsi que ses préconisations d'utilisation du Progiciel tout changement du Système Informatique de Laboratoire sera notifié par le Licencié au Concédant.

Compte tenu des risques en particulier pour les personnes physiques en cas notamment de mauvaise connexion, et des conséquences pouvant en résulter, à défaut du respect de la présente obligation de notification par le Licencié, le Concédant ne saurait ni voir engager sa responsabilité ni assurer aucune garantie, à quelque titre que ce soit.

1.3 Ce droit d'utilisation est expressément limité au Progiciel sous la forme du code exécutable et pour l'environnement informatique précisé dans la Commande.

Ce droit d'utilisation consiste pour le Licencié à mettre en œuvre les programmes constituant le Progiciel en vue d'obtenir l'exécution de l'opération demandée. Ce droit est exclusif de tout autre et interdit la réalisation de toute autre opération sur le Progiciel et les programmes le composant.

Le Licencié s'interdit toute action contraire, et notamment :

- D'accéder au code source du Progiciel ;
- D'utiliser le Progiciel en dehors des conditions prévues par les présentes et notamment de l'utiliser pour un nombre total de dossiers traités par période de vingt-quatre (24) heures supérieur et/ou par un nombre d'utilisateurs supérieur à ce qui est défini par la Commande ;
- D'effectuer une copie de sauvegarde qui ne serait pas uniquement nécessaire pour préserver l'utilisation du Progiciel ; une seule copie de sauvegarde étant autorisée ;
- De corriger lui-même ou de faire corriger par un tiers les éventuelles erreurs ou anomalies du Progiciel sans l'accord préalable et écrit du Concédant ;
- De consentir un prêt ou une mise à disposition du Progiciel quel qu'en soit le moyen, et ce y compris via le réseau Internet ;
- De procéder à la télétransmission du Progiciel ou à sa diffusion, à sa mise en réseau et notamment sur le réseau Internet et sous toute autre forme ;
- De traduire, d'adapter, d'arranger, de modifier le Progiciel ;
- De décompiler le Progiciel, y compris à des fins d'interopérabilité, en dehors des conditions légales et des conditions des présentes et notamment à des fins de création d'une œuvre dérivée ou concurrente du Progiciel.

Dans l'hypothèse où le Licencié souhaiterait obtenir les informations indispensables permettant de mettre en œuvre l'interopérabilité du Progiciel avec d'autres progiciels et pour une utilisation qui reste conforme à sa destination, il consultera le Concédant avant d'entreprendre une quelconque opération en ce sens.

Dans l'hypothèse où le Concédant ne pourrait pas fournir les informations nécessaires à cette interopérabilité, le Licencié s'engage à :

- Notifier au Concédant tous les actes qui seront effectués pour permettre une telle opération ainsi que le lieu et l'identité des intervenants ;

- Limiter son intervention aux seules parties du Progiciel indispensables à l'interopérabilité ;
- Conserver confidentielles les informations qu'il aurait obtenues par décompilation ;
- Ne pas utiliser les informations ainsi obtenues à des fins autres que la réalisation de l'interopérabilité du Progiciel ;
- Ne pas utiliser les informations ainsi obtenues pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'un progiciel dont l'expression est similaire ou pour tout autre acte portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Concédant.

Article 2. Livraison – Installation – Formation

2.1 Le Concédant procèdera à la mise à disposition du Progiciel à l'adresse précisée dans la Commande dans un délai maximum de cent vingt (120) jours calendaires à compter de la notification par le Licencié de la mise en fonctionnement du Système Informatique de Laboratoire répondant aux prérequis communiqués par le Concédant et permettant la connexion du Progiciel.

2.2 Le Progiciel est livré sous forme de code exécutable accompagné de sa documentation.

L'installation du Progiciel sera exclusivement assurée par le Concédant.

2.3 La mise en œuvre des garanties et responsabilités du Concédant afférentes au Progiciel définies aux présentes Conditions Générales et Spécifiques est subordonnée à son installation par le Concédant et à une formation dispensée simultanément.

Article 3. Accès au Progiciel

3.1 L'accès au Progiciel sera possible soit par l'utilisation du/des fichier(s) de licence [clé(s) logicielle(s)] communiqué(s) par le Concédant soit par l'utilisation du serveur de licence déporté du Concédant (Valab Service Provider) selon l'URL fournie par ce dernier.

3.2 Dans le cas où le Licencié utilisera le Valab Service Provider, le Concédant pourra collecter des informations purement techniques à l'exclusion de toutes données confidentielles ou personnelles, afin d'apprécier le respect des présentes conditions d'utilisation du Progiciel.

3.3 Le Concédant assure une continuité d'accès au Progiciel. Cependant, en cas notamment de force majeure, d'interruption des services de télécommunication, de non-respect des prérequis ou de faille du Système Informatique de Laboratoire du Licencié, l'accès au Progiciel pourra être interrompu sans que la responsabilité du Concédant puisse être mise en cause à quelque titre que ce soit.

Article 4. Conséquences de la fin du Contrat

A la fin du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Licencié devra :

- Sans délai cesser l'utilisation du Progiciel ;
- Le cas échéant, retourner au Concédant ou attester de la destruction de tous les exemplaires à sa disposition du Progiciel ainsi que toute documentation concernant le Progiciel, dans un délai de dix (10) jours à compter de la résiliation ;
- Le cas échéant, attester de la destruction de tout fichier de licence ou restituer au Concédant toute clé de protection, dans un délai de dix (10) jours à compter de la résiliation.

Dans le cas où le Licencié utilise le Progiciel en se connectant au Valab Service Provider, le Concédant interrompra tout droit d'utilisation dans un délai de dix (10) jours à compter de la résiliation sans qu'aucune information préalable ne soit nécessaire.

Article 5. Responsabilité

5.1 De convention expresse entre les parties, le Concédant est soumis à une obligation de moyens.

5.2 Le Licencié reconnaît le Progiciel conforme à la documentation qu'il confirme avoir en sa possession au jour de la signature de la Commande.

5.3 Le Concédant ne saurait assumer une quelconque responsabilité en dehors de la conformité du Progiciel à la documentation et aux fonctionnalités telles que définies dans celle-ci ou en cas d'inadéquation du Progiciel aux besoins du Licencié qui relève de sa seule appréciation.

5.4 En tout état de cause, le Concédant ne saurait voir sa responsabilité engagée dans le cadre des présentes, toutes causes confondues, au-delà du montant des redevances effectivement payées par le Licencié pour utiliser le Progiciel :

- Pour les Licences avec redevance unitaire, cette limite est fixée au montant de cette redevance forfaitaire initiale ;
- Pour les Licences avec redevances périodiques, cette limite est fixée au montant cumulé des redevances versées par le Licencié au cours de l'année contractuelle en cours au moment de la survenance du fait générateur de responsabilité.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE MAINTENANCE

Le Concédant assurera une assistance à l'utilisation, la maintenance corrective et la mise à disposition des mises à jour du Progiciel (ci-après « Prestations ») dans les conditions ci-après qui s'appliquent, en sus des Conditions Générales qu'elles complètent et dont elles sont indivisibles.

Article 1. Conditions des prestations

En cas de défaut ou retard de paiement des Prestations de maintenance, leur réalisation sera conditionnée à la conclusion d'une nouvelle Commande de maintenance ainsi qu'à la régularisation des sommes restant dues au Concédant au titre de la Licence et de la Maintenance du Progiciel.

Les Prestations ne seront pas assurées dans le cas où le Licencié ne respecterait pas ses obligations au titre du contrat de licence ou des présentes ; notamment en cas d'utilisation anormale du Progiciel.

Seules sont maintenues, la dernière version majeure proposée par le Concédant au jour de la demande de prestations et l'avant-dernière version majeure sous réserve que la dernière version majeure soit disponible depuis moins de deux (2) années au jour de la demande de prestations. A cet effet, un numéro de version est composé d'un numéro suivi d'un point suivi d'un numéro (exemple : 14.04). Le numéro avant le point est appelé numéro de version majeure, le numéro après le point est appelé numéro de version mineure.

Sauf pour les commandes de licence et de maintenance à durée déterminée, dans le cas où le Licencié n'aurait pas souscrit annuellement les Prestations de maintenance, toutes nouvelles Prestations seront subordonnées à la conclusion d'un nouveau contrat dont le Concédant définira seul les conditions notamment financières.

Article 2. Assistance

Le Concédant s'engage à fournir au Licencié une assistance technique à l'utilisation du Progiciel.

Cette assistance technique consiste à fournir à la demande du Licencié et à distance, les explications dont il aura besoin pour utiliser les fonctionnalités du Progiciel.

Les prestations d'assistance ne peuvent en aucun cas se substituer, ni être assimilées à une formation du personnel et supposent en tout état de cause que le personnel du Licencié qui intervient sur le Progiciel ait reçu une formation adéquate à son utilisation.

Article 3. Maintenance corrective

Le Concédant assurera exclusivement la maintenance corrective du Progiciel en cas d'anomalie (ci-après « Anomalie ») :

- Bloquante rendant impossible l'utilisation du Progiciel ;
- Semi-bloquante faisant obstacle à l'utilisation de certaines fonctionnalités du Progiciel ;
- Non bloquante ne faisant pas obstacle à l'utilisation des fonctionnalités du Progiciel même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle.

Le Concédant procèdera au :

- Diagnostic et correction des défauts du seul Progiciel ;
- Dépannage pour remédier à une anomalie de fonctionnement du seul Progiciel.

Le Concédant pourra recourir, le cas échéant et à défaut d'autre solution de programmation, à une solution de contournement.

Le Concédant corrigera les Anomalies bloquantes et semi-bloquantes affectant le Progiciel selon les délais ci-après qui ne s'appliquent pas à la correction des anomalies non bloquantes.

Article 4. Mises à jour

Le Concédant mettra à la disposition du Licencié les versions comprenant les mises à jour au fur et à mesure de leur réalisation ainsi que la documentation y afférente.

Le Licencié assurera seul l'installation des mises à jour qu'il téléchargera selon les modalités indiquées par le Concédant ; toute installation par le Concédant faisant l'objet d'une prestation rémunérée supplémentaire.

Il est expressément rappelé que la mise à jour du Progiciel dans le cadre du présent contrat ne comprend pas la maintenance adaptative du Progiciel qui serait nécessitée notamment par une modification de l'environnement du Progiciel.

Article 5. Prestations exclues

Seules sont assurées les prestations expressément définies par les présentes à l'exclusion de toute autre.

Sans que la liste suivante soit exhaustive, ne sont notamment pas comprises dans les prestations contractuelles fournies par le Concédant :

- La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle du fait du Licencié ou due à un cas de force majeure ;
- Le développement de programmes ou de modules spécifiques ;
- La formation du personnel du Licencié utilisant le Progiciel à l'exception de la formation initiale de base lors de sa première livraison ;
- La maintenance des Progiciels autres que celui spécifié par la Commande et notamment ceux qui fonctionneraient en chaînage avec celui-ci ;
- La surveillance, la maintenance et la mise à jour des systèmes d'exploitation du Licencié ;
- La surveillance et le monitoring des réseaux du Licencié ;
- La surveillance et le fonctionnement des éléments du Licencié permettant l'accès au Valab Service Provider via internet ;
- La maintenance du Progiciel qui aurait fait l'objet d'une modification ou d'une maintenance par un tiers ;
- La maintenance du matériel (unités centrales et périphériques), de leurs accessoires et fournitures ;
- Les modifications à apporter au Progiciel pour son utilisation sur un autre matériel ou système d'exploitation que celui prévu au contrat de licence comme en cas de changement de serveur du Licencié ;

- La fourniture de consommables (support magnétique, papier ou autre) ;
- La correction des défauts dus à une mauvaise utilisation du Progiciel par le Licencié et notamment à une utilisation contraire à sa destination ;
- La correction des défauts dus au mauvais fonctionnement du matériel sur lequel le Progiciel est installé ;
- La correction des défauts dus au mauvais fonctionnement du pilote (ou driver) de communication du système informatique de laboratoire (SIL) connecté au Progiciel ;
- Les opérations de maintenance d'une version non maintenue du Progiciel conformément à l'Article 1 ci-dessus.

Article 6. Modalités d'exécution des prestations

6.1 Demande d'intervention par le Licencié

Toute demande sera formulée par écrit prioritairement via le portail accessible sous l'URL <https://portal.valab.com/> ou par téléphone aux coordonnées fournies par le Concédant ; les demandes au titre de la maintenance corrective devant être confirmées par écrit.

6.2 Exécution des prestations

Au choix du Concédant, son intervention peut se faire par téléphone, e-mail ou par un accès à distance au Progiciel.

Le Licencié, ou à défaut le Concédant, fournira et mettra en place un système de télémaintenance afin de permettre au Concédant d'intervenir directement sur ses serveurs et/ou ses postes.

A cet égard, le Licencié garantit en toutes circonstances au Concédant un accès sécurisé à ses serveurs et/ou ses postes afin de mettre en place ce système de télémaintenance et de pouvoir réaliser la maintenance à distance et le téléchargement des fichiers du Progiciel, une fois le système et les connexions établis avec les serveurs et les postes du Licencié.

Les heures pendant lesquelles les Prestations pourront être réalisées par le Concédant s'entendent du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30.

6.3 Modalités matérielles d'intervention pour la maintenance corrective

Le Concédant intervient à la demande du Licencié quand un événement couvert par la maintenance corrective survient.

Toute Anomalie devra être notifiée au Concédant dans les conditions ci-dessus en précisant notamment la nature de l'incident ou du dysfonctionnement et les conditions dans lesquelles l'Anomalie est intervenue. Le Licencié accompagnera sa demande des fichiers de configuration et de traçabilité demandés par le Concédant.

Toute demande d'intervention reçue avant 14h00 du lundi au jeudi hors jours fériés sera réputée avoir été enregistrée et prise en compte le lendemain à 9h00 hors jours fériés.

Toute demande d'intervention reçue le jeudi, hors jours fériés, après 14h00 ou les vendredis ou samedis ou dimanches sera réputée avoir été enregistrée et prise en compte le lundi suivant à 9h00 hors jours fériés.

Le Concédant fera en sorte de répondre aux demandes d'intervention du Licencié dans les meilleurs délais.

Le délai maximum d'intervention pour des Anomalies bloquantes ou semi-bloquantes sera de vingt-quatre (24) heures pour toutes les demandes d'intervention reçues du lundi au jeudi avant 14h00 et de quatre-vingt-seize (96) heures pour toutes les demandes d'intervention reçues les jeudis après 14h00, sauf à ce que le dysfonctionnement signalé par le Licencié ne soit pas considéré par le Concédant comme une Anomalie bloquante ou semi-bloquante.

Il est expressément rappelé que l'intervention du Concédant dans le délai indiqué ci-dessus ne correspond pas au délai de correction de toute Anomalie bloquante ou semi-bloquante, ce délai pouvant le cas échéant prendre plusieurs jours.

Le Concédant accusera réception par tous moyens des demandes d'intervention pour des Anomalies bloquantes ou semi-bloquantes transmises et, à la demande du Licencié, au terme de ses interventions, lui remettra un compte rendu écrit de ses interventions précisant les dates, la nature des opérations.

Article 7. Obligations du Licencié

Le personnel du Concédant affecté à l'exécution des Prestations demeurera sous la responsabilité entière et exclusive du Concédant, seul habilité à lui donner des directives et instructions.

Le Licencié s'engage, de bonne foi, à :

- Collaborer avec le Concédant à l'exécution des prestations définies par la Commande ;
- Désigner au sein de son personnel les personnes qualifiées qui pourront être également les interlocuteurs du Concédant et qui seront présentes lors de toute intervention du Concédant sur le site du Licencié ;
- Fournir au Concédant les éléments d'information nécessaires à l'accomplissement de ses prestations, y compris les sources, cahiers des charges et tous documents techniques utiles ;
- Respecter les conditions normales d'utilisation du Progiciel, à appliquer strictement les instructions données par le Concédant et à respecter toutes les obligations des présentes ;
- S'assurer que les moyens utilisés pour accéder au Valab Service Provider sont disponibles et maintenus ;
- Laisser pénétrer dans ses locaux les préposés du Concédant, afin d'effectuer les prestations contractuelles ;
- Mettre à la disposition du Concédant un espace et une quantité de fournitures suffisants pour effectuer les interventions sur site pour corriger une Anomalie ;
- Laisser au Concédant un libre accès à tout périphérique ou à tout programme qui permettrait la correction des Anomalies ;
- Fournir au Concédant un accès au Progiciel, y compris à distance, en lui communiquant les identifiants utiles, afin qu'il puisse effectuer ses prestations dans les conditions des présentes ;
- Installer, dans un délai convenu, toute mise à jour ou version corrigée du Progiciel, sauf à dégager le Concédant de toute responsabilité au titre des présentes ;
- Mettre à la disposition du Concédant des espaces mémoire permettant le chargement des programmes de test, des moyens de télécommunication matériels et logiciels, ainsi que des codes et mots de passe permettant l'accomplissement sécurisé de la prestation de télémaintenance, ainsi que tous les supports d'information utiles à la recherche et à la caractérisation du dysfonctionnement ;
- N'entreprendre aucune opération qui, directement ou indirectement, bloquerait ou ralentirait les opérations de maintenance du Progiciel, sans en avoir informé préalablement le Concédant par écrit ;
- Utiliser un environnement technique (local, alimentation électrique, climatisation, matériels, système d'exploitation, fournitures, supports d'informations) conforme aux usages en la matière et aux spécifications du Concédant ;
- Protéger et sauvegarder notamment les données, fichiers, programmes, afin notamment d'éviter toute perte, destruction ou altération ;
- Prendre toutes les mesures possibles afin de sauvegarder les données, les fichiers et les programmes afin d'éviter leur perte à l'occasion de l'intervention du Concédant.

Article 8. Responsabilité

8.1 Responsabilité du Licencié

Pendant toute la durée du contrat, le Licencié est réputé seul gardien de ses propres matériels, logiciel(s), fichiers et données comme de ceux mis à sa disposition par le Concédant.

8.2 Responsabilité du Concédant

Sauf à prouver une faute qui lui serait directement imputable, le Concédant ne pourra être tenu pour responsable des dégradations éventuelles des programmes, bases de données, fichiers, informations, consécutives à ses prestations sur site ou à distance.

A cet effet, il est expressément convenu entre les parties que le Concédant ne saurait voir sa responsabilité engagée de quelque manière que ce soit du fait de l'utilisation par le Licencié d'une version du Progiciel qui ne serait pas maintenue conformément à l'Article 1 ci-dessus.

En tout état de cause, si la responsabilité du Concédant est démontrée, les dommages et intérêts toutes causes confondues à la charge du Concédant seront limités au prix de la maintenance annuelle au jour du fait générateur de la responsabilité du Concédant.