

# CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC

## En vigueur au 17/01/2023

### Article 1. Objet

Les présentes conditions générales de maintenance de l'Application NOMADEEC (ci-après « CGM ») s'appliquent sous réserve que le Requérant ait souscrit aux différents Services conformément aux Conditions générales de vente NOMADEEC disponibles ci-après <http://nomadeec.com/conditions-generales-de-vente/>

En cas d'arrêt de souscription aux Services de l'Application, l'utilisation du logiciel se fait aux risques et périls du Requérant.

Les Prestations de maintenance de logiciel sont fournies par ENOVACOM conformément aux présentes CGM. Les présentes CGM peuvent être modifiées à tout moment par ENOVACOM, en fonction notamment de l'évolution de l'Application ou de la législation applicable.

### Article 2. Définitions

Les termes utilisés, tant au pluriel qu'au singulier dans les présentes CGV, auront la signification suivante :

« **Anomalie** » désigne tout défaut de fonctionnement observé par le Requérant en utilisant l'Application, empêchant l'exécution de l'une de ses fonctions.

« **Anomalie Bloquante** » désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie de l'Application.

« **Anomalie Non Bloquante** » désigne toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation complète de l'Application dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle, mise en œuvre par le Requérant lui-même.

« **Anomalie Semi Bloquante** » désigne toute Anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités de l'Application que pour partie.

Est dite Anomalie Semi Bloquante Critique, toute anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités principales et cruciales de l'Application que pour partie.

Est dite Anomalie Semi Bloquante Non Critique, toute anomalie ne permettant l'utilisation des fonctionnalités accessoires de l'Application.

« **Application** » désigne le logiciel NOMADEEC développé par ENOVACOM et comprend notamment les logiciels, programmes, codes sources, des données de différentes natures et, notamment sans que la liste soit exhaustive, des textes, sons, images fixes ou animées, vidéos, bases de données appartenant à ENOVACOM. La souscription à ce logiciel permet l'accès aux Services et à la Maintenance.

« **Assistance téléphonique** » désigne la prestation consistant à apporter au Requérant le soutien technique nécessaire au bon usage de l'Application et fournir toutes les informations utiles dans le cadre de l'utilisation de l'Application.

« **Incident** » désigne un dysfonctionnement de l'Application provenant soit d'une erreur de manipulation du Requérant, soit d'une Anomalie.

« **Maintenance et support technique** » désignent le service assuré par ENOVACOM, via le support technique, pour la résolution des demandes d'assistance technique du Requérant concernant l'Applications. Cela inclut le cas échéant :

- l'envoi de mises à jour de l'Application,
- la correction des anomalies.

# CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC

## En vigueur au 17/01/2023

« Maintenance **corrective** » désigne la maintenance exécutée après détection d'une panne, destinée à remettre un bien dans l'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 un défaut de programmation.

« **Maintenance évolutive** » désigne toutes les actions visant à modifier le logiciel en vue de le perfectionner ou de l'adapter, notamment au regard des évolutions technologiques et réglementaires en vigueur dans le pays où il est exploité.

« Maintenance **préventive** » désigne toute action de maintenance destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement du logiciel.

« **Personnes habilitées** » désignent toutes personnes habilitées par le Requêteur et dont les coordonnées seront transmises par le Requêteur à ENOVACOM sous sa responsabilité.

« **Prestation de Maintenance et de Support Technique** » toutes prestations de Maintenance et support Technique, tels que définies ci-après, réalisées par ENOVACOM que ce soit par téléphone, courriel ou via une Prise de main à distance le cas échéant.

« **Prise de main à distance** » désigne toute action permettant d'intervenir à distance sur les Applications installées chez le Requêteur. Elle est pratiquée par un technicien-conseil de ENOVACOM et/ou tout tiers de son choix, pour visualiser et intervenir sur la réalisation d'opérations d'ordre technique.

« **Produits** » désignent l'ensemble des équipements informatiques, supports, accessoires et dispositifs médicaux pouvant être vendus par ENOVACOM au Requêteur.

« **Requêteur** » désigne tout professionnel de santé, personne physique ou morale utilisant l'Application en conformité avec les Conditions générales de vente et d'utilisation NOMADEEC.

« **Services** » désignent les prestations de services proposées par ENOVACOM par le biais de l'Application et décrites dans les Conditions générales de vente.

« **Solution de contournement** » désigne toute procédure en mode dégradé permettant d'utiliser les fonctionnalités de l'Application.

### Article 3. Contact du Support Technique

Les demandes de maintenance et de support technique peuvent être adressées :

- par courrier électronique à l'adresse suivante : [support@nomadeec.com](mailto:support@nomadeec.com) ou via l'outil de messagerie prévu à cet effet dans l'Application;
- et/ou par téléphone +33(0)981713182 ;
- du lundi au vendredi de 9h à 18h (heures françaises) hors jours fériés français et périodes de fermeture exceptionnelles. Dans ce dernier cas, ENOVACOM avisera les Requêteurs bénéficiant de ce Service, sous un délai suffisant (*a minima* 10 jours calendaires avant la date de fermeture), leur permettant de prendre toutes les dispositions qui s'imposent.

### Article 4. Modalités générales

Les Prestations de maintenance et de support technique sont effectuées sur la base de la dernière version majeure de l'Application en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance et de maintenance. En aucune manière, ENOVACOM ne saurait compenser un

**CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC**  
**En vigueur au 17/01/2023**

défaut de formation du Requéant s'il apparaît que le Requéant n'a pas les compétences requises pour utiliser l'Application.

D'une manière générale, l'assistance ENOVACOM ne pourra être sollicitée que par les Personnes habilitées à cet effet.

Lorsqu'une demande est engagée, il devient de la responsabilité du Requéant de répondre aux différentes demandes d'informations supplémentaires.

Ces informations sont nécessaires à la compréhension et à la résolution du problème rencontré. Aucune relance ne sera initiée de la part du Support Technique et ENOVACOM ne pourra être tenue responsable du délai inhérent à la non fourniture des renseignements demandés. Dès qu'une solution est proposée par le Support Technique de la société ENOVACOM, il devient de la responsabilité du Requéant de suivre les préconisations indiquées et de reprendre contact avec le Support Technique pour indiquer les résultats de cette solution. Tout dossier de maintenance et support technique sera considéré clos dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de la proposition de solution sans réponse de la part du Requéant.

Afin de remettre l'Application en bon état de fonctionnement, ENOVACOM peut, en fonction de la panne rencontrée et à sa discrétion :

- Prise en main à distance : pendant les horaires d'ouverture de l'assistance téléphonique un technicien ENOVACOM peut assurer une intervention à distance par téléassistance si cela s'avère nécessaire. Pour assurer la prise en main à distance, le Requéant doit posséder une connexion Internet permettant l'utilisation d'outils de prise en main à distance par ENOVACOM. En aucun cas ENOVACOM ne peut être tenue responsable si les outils de prise en main à distance qu'elle utilise ne fonctionnent pas chez le Requéant. Le Requéant ne pourra pas demander de remise dans le cas où la prise en main à distance ne fonctionne pas sur son poste informatique ou sur son Produit.
- Demander l'envoi du Produit pour réparation aux frais du Requéant.

**Article 5. Périmètre des Prestations de service de maintenance et de support technique**

**a) Assistance téléphonique**

ENOVACOM s'engage, à la demande du Requéant, à détecter si l'Incident qui affecte le bon fonctionnement de l'Application provient d'une Anomalie ou d'une erreur de manipulation et à remédier à l'Incident afin de permettre au Requéant un usage convenable de l'Application, si l'Incident peut se résoudre par téléphone.

ENOVACOM s'engage à recontacter le Requéant dans les 24 heures ouvrables après sa demande d'assistance, telle que définies à l'article 3.

Dans la mesure où l'intervention par téléphone serait restée infructueuse dans le délai indiqué ci-dessus, ENOVACOM s'engage à mettre en œuvre la procédure de maintenance corrective.

**CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC**  
**En vigueur au 17/01/2023**

**b) Maintenance préventive**

Au moins une (1) fois par an, ENOVACOM organisera avec le Requéant un contrôle de l'Application. Les dates de ces contrôles seront communiquées par ENOVACOM au Requéant.

Le Requéant s'engage à collaborer avec ENOVACOM pendant l'ensemble de la phase de Maintenance préventive.

Ce contrôle aura pour fonction de vérifier et d'analyser l'Application et de corriger et/ou prévenir, le cas échéant, tout dysfonctionnement.

Lors de ces contrôles, ENOVACOM et le Requéant vérifieront si la copie de l'Application fonctionne, et le cas échéant, procéderont à toute correction et/ou modification utile.

**c) Maintenance corrective**

Au titre des Prestations de maintenance corrective, ENOVACOM s'engage à prendre en compte les Anomalies qui affecteraient l'Application afin de les corriger pour permettre à l'Application d'être en parfait état de fonctionnement.

ENOVACOM interviendra à la demande du Requéant, à distance ou sur le Site, à la suite des prestations d'Assistance, quand l'Incident ne pourra être remédié dans le délai indiqué en Article 5.a) ou en présence d'Anomalies Bloquantes ou Semi-Bloquantes Critiques ou Non Critiques ou Non Bloquantes.

ENOVACOM devra, dans les délais définis ci-après en tenant compte de la gravité de l'Anomalie, analyser la nature et l'origine de l'Anomalie et la résoudre ou proposer une Solution de Contournement acceptable du point de vue du Requéant.

A compter de l'appel du Requéant, ENOVACOM devra analyser la nature et l'origine de l'Anomalie et intervenir au plus tard dans les délais d'intervention définis ci-après :

- En cas d'Anomalie Bloquante, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au requérant dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de l'appel du Requéant.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante Critique, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Requéant dans un délai maximum de trente-six (36) heures ouvrées à compter de l'appel du Requéant.
- En cas d'Anomalie Semi-Bloquante Non Critique, la correction de l'Anomalie ou au moins une Solution de Contournement devra être fournie au Requéant dans un délai maximum de quarante-huit (48) Heures à compter de l'appel du Requéant.

Ces délais ne prennent pas en compte les périodes pendant lesquelles ENOVACOM est en attente de complément d'information de la part du Requéant.

**d) Maintenance évolutive**

**CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC**  
**En vigueur au 17/01/2023**

Le Requérant qui souscrit aux Services bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles de l'Application.

Parmi les prestations apportées à l'Application dans le cadre de la maintenance évolutive, sont comprises les révisions de tout ou partie de l'Application rendues nécessaires du fait d'un changement dans la réglementation en vigueur ou d'une évolution apportée au système d'exploitation ou d'un souhait du Requérant.

ENOVACOM s'engage dans la mesure de possible :

- à informer tout Requérant des nouvelles mises à jour disponibles de l'Application,
- sur demande du Requérant et si nécessaire, à se charger de l'installation de ladite mise à jour pour le Requérant notamment via une Prise de main à distance. Dans tous les cas, le Requérant pourra bénéficier de l'assistance de ENOVACOM lors de la mise à jour des licences réalisées par ses soins.

Si le Requérant effectue lui-même la mise à jour, ENOVACOM ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de son intervention. De même, ENOVACOM ne sera pas responsable si le Requérant n'effectue aucune mise à jour de l'Application pendant toute la durée du contrat.

Le Requérant s'engage à systématiquement mettre à jour l'Application sans délai, avec la dernière version disponible fournie dans le cadre d'une Prestation de maintenance et de support technique valide. A défaut, ENOVACOM ne pourra pas être tenue responsable de tout dommage, dysfonctionnement ou Anomalie résultant d'éventuels bugs consécutifs au défaut de mise à jour immédiate du logiciel.

Toute nouvelle version évolutive de l'Application seront facturées au Requérant au tarif en vigueur.

**Article 6. Exclusions**

D'une manière générale, les Prestations de maintenance et de support technique sont exclues dans les cas suivants :

- si le défaut provient du Requérant ou de ses équipements,
- si le vice de fonctionnement résulte d'une intervention effectuée sur l'Application ou d'un usage non autorisé par ENOVACOM,
- si le fonctionnement défectueux provient de l'usure normale du Produit, d'une mauvaise utilisation de l'Application par le Requérant ou d'une négligence ou un défaut d'entretien ou de mise à jour de la part du Requérant,
- si le fonctionnement défectueux résulte d'une mise à jour non effectuée de l'Application imputable exclusivement au fait du Requérant,
- si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure, d'une exploitation dans des conditions anormales d'utilisation ou, contraires à la destination de l'Application,
- en cas de transmission de données viciées ou ayant un effet sur le bon fonctionnement de l'Application le cas échéant,
- en cas de poursuite de l'exploitation de l'Application sans l'accord d'ENOVACOM consécutivement à un incident,
- en cas de refus du Requérant de collaborer avec ENOVACOM dans la résolution des

## **CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC**

### **En vigueur au 17/01/2023**

- Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement, ou de permettre l'accès à distance aux matériels du Requéant,
- en cas d'implantation ou mises à jour de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec l'Application,
  - en cas d'intrusion d'un tiers dans les équipements informatiques du Requéant,
  - en cas de changement d'hébergeant ou du système d'hébergement sans accord préalable et écrit d'ENOVACOM,
  - en cas de défaut de conception de l'architecture informatique du Requéant,
  - en cas de dégradation de tout ou partie de l'Application (notamment mais non exclusivement lorsque l'Application est endommagée par le fait du Requéant et/ou de tout tiers), en cas d'acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage,
  - en cas d'absence d'application des conseils et préconisations fournis par ENOVACOM, si le Requéant n'a pas installé la dernière version disponible de l'Application,
  - le cas échéant en cas de perte, vol, dégradation de la(des) clé(s) de protection fournie(s) lors de la concession de l'Application. Dans ce cas, le Requéant pourra demander le remplacement de la(des) clés en sollicitant ENOVACOM. Toutefois, les frais relatifs au remplacement du matériel, à sa reprogrammation et à son expédition seront à la charge du Requéant et feront l'objet d'une offre commerciale, d'une commande puis d'une facturation spécifique.
  - en cas d'évènements climatiques exceptionnels.
  - en cas de modification non autorisée de l'Application par le Requéant ou par un tiers,
  - en cas de défaillance des réseaux de communication électronique,

En outre, les Prestations de maintenance et de support technique ne comprennent pas, sans que cela soit exhaustif :

- la réparation et la récupération de fichiers ou de données,
- le paramétrage autre que le paramétrage initial,
- la mise en place d'outils d'imports de données,
- l'assistance sur les dysfonctionnements non reproductibles,
- le déplacement sur site,
- le développement de programmes informatiques spécifiques,
- les ajouts ou modifications sur les programmes existants,
- la formation du personnel du Requéant à l'utilisation de l'Application.

Dans tous les cas d'exclusion de Maintenance prévu ci-dessus, toute intervention d'ENOVACOM fera préalablement l'objet d'un devis et sera facturée au Requéant selon les conditions définies dans le devis.

#### **Article 7. Prix**

Le prix des Prestations s'entend en euros hors taxes. Les prix sont majorés de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.

Le prix des Prestations de maintenance s'élève à un montant forfaitaire annuel défini par devis, payable, sauf disposition contraire, annuellement en début d'année. Le prix fixé s'entend pour l'exécution de la totalité des obligations découlant des présentes Conditions générales de Maintenance.

Les factures sont payables, net et sans escompte, trente (30) jours date facture.

ENOVACOM se réserve le droit de facturer le Requéant, sur la base du taux horaire indiqué dans le devis, pour toute prestation accomplie suite à la communication d'une Anomalie qui se

**CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC**  
**En vigueur au 17/01/2023**

révélerait, par la suite, imputable à un équipement, à un logiciel non fourni par ENOVACOM, ou à une modification ou une utilisation non conforme de l'Application par le Requéran et d'une manière générale pour toute prestation exclue des Services de maintenance et de support technique.

**Article 8. Durée**

La durée des prestations de maintenance sont fixées dans le devis. Toute année commencée est due.

Si l'une des deux Parties souhaite mettre un terme au présent contrat, elle en informera l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard six (6) mois avant la date annuelle d'échéance du contrat.

**Article 9. Responsabilité**

La responsabilité d'ENOVACOM est exclue, sans que la liste soit exhaustive dans les cas suivants :

- en cas de défaut du logiciel provenant du Requéran,
- en cas d'utilisation du logiciel par une personne autre qu'une Personne habilitée et plus généralement par toute personne n'ayant pas les formations et qualifications nécessaires à son utilisation.
- en cas de vice de fonctionnement résultant d'une intervention effectuée sur le logiciel sans autorisation d'ENOVACOM,
- en cas d'absence de mise à jour du logiciel par le Requéran,
- en cas de fonctionnement défectueux du logiciel provenant d'une mauvaise utilisation par le Requéran ou d'une négligence ou un défaut d'entretien de sa part,
- si le fonctionnement défectueux résulte d'une mise à jour non effectuée du logiciel imputable exclusivement au fait du Requéran,
- si le fonctionnement défectueux résulte de la force majeure (notamment mais non exclusivement coupure du réseau de télécommunication en tout ou partie),
- en cas d'exploitation du logiciel dans des conditions anormales d'utilisation ou contraires aux procédures visées dans le document d'utilisation,
- en cas d'intrusion d'un tiers dans les équipements informatiques du Requéran,
- en cas de changement d'hébergeant ou du système d'hébergement sans accord préalable et écrit d'ENOVACOM,
- en cas de défaut de conception de l'architecture informatique du Requéran,
- en cas de dégradation de tout ou parties du logiciel (notamment mais non exclusivement lorsque ce dernier est endommagé par le fait du Requéran et/ou de tout tiers).

N'étant tenue à aucune responsabilité médicale, ENOVACOM n'est pas responsable des erreurs médicales commises par le Requéran à partir de l'Application, même en cas d'Anomalie de toute nature constatée sur cette dernière.

ENOVACOM ne pourra pas être tenue responsable à l'égard du Requéran des dommages indirects et/ou immatériel de quelque nature que ce soit, incluant et ce sans limitation tel que perte d'exploitation, perte de données ou toute autre perte financière, des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Requéran ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un

**CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE ENOVACOM NOMADEEC**  
**En vigueur au 17/01/2023**

produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive du contrat.

Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect, et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

En tout état de cause, la responsabilité totale et cumulée de la société ENOVACOM dans le cadre de l'exécution des présentes CGM ne pourra en aucun cas excéder le montant total du prix payé par le Requérant à ENOVACOM au cours des douze (12) mois précédent le litige.

**Article 10. Résiliation**

Dans le cas où l'une ou l'autre des Parties contreviendrait aux dispositions des présentes CGM, la Partie plaignante pourra résilier y mettre fin automatiquement, de plein droit et sans aucune formalité, 30 (trente) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée sans effet sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés à la partie fautive.

La résiliation interviendra automatiquement et sans préavis, dès notification par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en cas de manquement grave et/ou manquement insusceptible de régularisation sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés à la partie fautive.

**Article 11. Droit applicable**

Les présentes Conditions Générales de Maintenance sont soumises à la loi française, à l'exclusion de toute autre convention internationale applicable.