Conditions Particulières
Service de Support Logiciel

Logisan

Applicables à partir du 01/01/2026

Les présentes concernent l'ensemble des prestations de support relatives aux logiciels mentionnés dans le bon de commande, ci-après nommés le Service, proposées par Logisan.

Elles sont conclues entre :

- La société Logisan, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle de droit français au capital de 100 000 €, siège social 13 Le Pré Robert 56460 Val d'Oust, RCS Vannes n° 949 547 319, ci-dessous nommée Logisan,
- Et toute personne morale de droit privé ou public, ainsi que toute personne physique agissant à titre professionnel, élisant domicile en France ou dans tout autre pays, souscripteur du Service à son usage ou pour le compte de tiers, ci-après nommée le Client.

Titre 1 Objet

Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Vente de Logisan en vigueur à la date de souscription du Service.

Elles en font partie intégrante et s'appliquent conjointement à celles-ci.

En cas de contradiction entre les présentes conditions particulières et les Conditions Générales de Vente, ces dernières prévalent, sauf stipulation expresse contraire.

Les présentes conditions particulières prévalent sur les CGV pour les dispositions relatives au Service de support.

Titre 2 Définition du Service

Le Service de support consiste à réaliser des interventions opérationnelles ou techniques sur les logiciels et leurs données, à des fins de diagnostic, de sécurisation, de consolidation ou de rétablissement de leur cohérence fonctionnelle.

Le Service comprend notamment :

- des opérations réalisées hors des interfaces usuelles du logiciel, consistant à exécuter, à la demande du Client, des actions ponctuelles non automatisables, sur les données existantes, correspondant à des traitements, manipulations ou extractions qui pourraient, en théorie, être réalisés par un utilisateur si des fonctionnalités dédiées existaient,

- des opérations techniques de réparation, de reconsolidation ou de remise en cohérence des données, y compris à partir d'archives ou de sauvegardes,

- des interventions visant à limiter ou corriger des incohérences, corruptions ou anomalies détectées affectant les données.

Le Service de support est distinct et indépendant :

- du Service d'assistance, limité à l'aide à l'utilisation,

- du Service de maintenance logicielle,

- du Service de développement,

- du Service d'hébergement.

Le Service de support n'a pas pour objet :

- la modification du comportement fonctionnel des logiciels,

- l'ajout de nouvelles fonctionnalités,

- la livraison de correctifs logiciels,

- toute évolution fonctionnelle ou technique durable.

Toute demande sortant de ce périmètre relève d'une prestation distincte, susceptible de faire l'objet d'un devis spécifique.

Titre 3 Modalités de déclenchement du Service

Les interventions de support peuvent être déclenchées :

- à la demande du Client,

- à l'initiative de Logisan, lorsqu'une anomalie, incohérence ou corruption de données est détectée dans le cadre de l'exécution des Services.

Ces interventions sont réalisées dans l'intérêt de la continuité, de la cohérence ou de la sécurité des données et du Service.

Les demandes de support formulées par le Client peuvent être effectuées par tout moyen écrit.

Elles ne sont réputées reçues qu'à compter de l'émission par Logisan d'un accusé de réception, quel qu'en soit le support. L'absence d'accusé de réception vaut absence de notification valable.

Titre 4 Modalités d'intervention

Les interventions de support sont réalisées dans un délai raisonnable, compatible avec la nature des opérations à effectuer et les contraintes techniques du Service.

L'obligation de Logisan est une obligation de moyens.

Logisan est autorisée à intervenir directement sur les données et traitements internes des logiciels lorsque ces interventions sont nécessaires :

- à la préservation de l'intégrité des données,

- à la limitation d'un risque de perte ou de corruption,

- à la reconsolidation de données incohérentes ou partiellement altérées.

Ces interventions peuvent être réalisées sans validation préalable du Client, lorsque Logisan estime de bonne foi qu'une absence d'intervention immédiate serait de nature à aggraver la situation.

Logisan informera le Client, dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, des interventions réalisées lorsque celles-ci ont eu un impact significatif sur les données ou le fonctionnement du logiciel.

Titre 5 Limitation du volume de support

Le Service de support est fourni dans la limite d'un volume raisonnable d'interventions, apprécié au regard du montant contractuel prévu au titre du support.

Le volume de support est mesuré en temps effectivement consacré par Logisan à la réalisation des interventions de support, valorisé sur la base du tarif horaire pour les prestations de support de Logisan en vigueur, tel que défini dans la grille tarifaire applicable au Service concerné au cours de la période d'exécution du Service.

Sont pris en compte dans ce calcul l'ensemble des interventions de support, qu'elles soient réalisées à la demande du Client ou à l'initiative de Logisan, dès lors qu'elles relèvent du périmètre du Service de support défini aux présentes conditions particulières. Le Client reconnaît que les interventions réalisées à l'initiative de Logisan sont prises en compte dans le calcul du volume de support.

Lorsque le montant cumulé ainsi valorisé atteint le montant contractuel prévu au titre du Service de support, Logisan se réserve le droit de suspendre toute nouvelle intervention de support, sans que cette suspension ne constitue un manquement contractuel, après information du Client.

Toute poursuite des interventions fera alors l'objet d'une prestation distincte, susceptible de donner lieu à l'établissement d'un devis complémentaire, soumis à l'acceptation préalable du Client.

Lorsque le Service de support est inclus dans une prestation globale comprenant notamment des services d'assistance, de maintenance ou d'autres prestations, le volume raisonnable d'interventions s'apprécie de manière globale, en tenant compte du temps cumulé consacré à l'ensemble de ces prestations. Le plafond s'entend alors comme le montant total contractuel prévu pour l'ensemble des prestations concernées.

Le dépassement du plafond contractuel n'emporte aucun renouvellement automatique du volume de support, sauf accord exprès et écrit du Client.

Titre 6 Données sensibles et responsabilités du Client

Le Client demeure seul responsable :

- de l'origine, de la licéité et du contenu des données,

- des manipulations réalisées par ses utilisateurs ou des tiers,

- des conséquences de suppressions, modifications ou erreurs de saisie.

Le Client reconnaît expressément que certaines interventions de support peuvent impliquer la manipulation de données sensibles ou critiques, et accepte que Logisan procède aux opérations strictement nécessaires à leur sécurisation ou réparation.

Aucune intervention de support ne saurait constituer une garantie de récupération exhaustive ou parfaite des données.

Dans le cadre du Service de support, Logisan intervient en qualité de sous-traitant au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), conformément aux dispositions prévues à l'article « Confidentialité et Données personnelles » des Conditions Générales de Vente.

Les interventions réalisées dans le cadre du Service de support sont strictement limitées aux opérations opérationnelles ou techniques nécessaires à l'exécution des actions demandées par le Client ou à la sécurisation, à la réparation ou à la cohérence des données.

Titre 7 Exclusions du Service

Sont notamment exclus du Service de support :

- les interventions relevant de l'assistance à l'utilisation,

- les corrections d'erreurs logicielles relevant de la maintenance,

- les évolutions ou développements,

- les défaillances imputables à l'environnement du Client, à des services tiers ou à l'hébergement,

- les conséquences d'interventions réalisées par le Client ou des tiers sans concertation avec Logisan.

Toute intervention effectuée hors périmètre pourra être facturée hors support, sur devis.

Le Service de support ne comprend aucune prestation d'assistance à l'utilisation, d'accompagnement utilisateur ou de réponse aux questions fonctionnelles, lesquelles relèvent exclusivement du Service d'assistance.

Titre 8 Responsabilités

Logisan ne saurait être tenue responsable :

- des pertes de données préexistantes aux interventions,

- des conséquences indirectes des opérations de support,

- des décisions prises par le Client sur la base des résultats des interventions.

La responsabilité de Logisan, si elle devait être retenue, est strictement limitée dans les conditions prévues à l'article « Limitation de responsabilité » des Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît que le Service de support relève d'une obligation de moyens et non de résultat.

Titre 9 Sous-traitance

Logisan est autorisée à recourir à des sous-traitants pour tout ou partie de l'exécution du Service de support.

Logisan demeure tenue d'une obligation de moyens dans le choix et la supervision de ses sous-traitants, sans être responsable des défaillances techniques imputables exclusivement à ces derniers.

Titre 10 Durée et fin du Service

Le Service de support est souscrit pour la durée mentionnée dans le bon de commande.

Il prend fin de plein droit à l'échéance prévue ou en cas de résiliation du contrat principal, dans les conditions prévues par les CGV.

Aucune intervention ne pourra être exigée après la fin du Service, même pour des anomalies antérieures, détectées ou non.