

**DESCRIPTION DES SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE
DELDUA
ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES**

Au titre du Contrat, le Client bénéficie des services d'assistance et de maintenance dans le cadre des droits d'Utilisation et d'Assistance souscrits pour toute la durée du Contrat.

Contenu des Services d'Assistance

Les services d'Assistance au Client portent exclusivement sur le Progiciel objet des présentes.

Les services d'Assistance proposés comprennent :

- Connexion au portail l'Editeur, disponible 24h/24 et 7j/7 : Consultation de la base de connaissance relative au Progiciel, demandes d'assistance et déclaration des Anomalies, téléchargement des mises à jour du Progiciel.

- Assistance à distance et notamment :

- Pouvoir prendre la main sur un ordinateur distant pour y effectuer des opérations de maintenance ou de paramétrage complémentaire à celles qui auraient été réalisées.

Si les opérations de paramétrage en télémaintenance excèdent 40 minutes, ces interventions ne relèvent plus de la maintenance mais de paramétrage sur site.

- Pouvoir transférer vers l'ordinateur distant des programmes et / ou des fichiers.

- Pouvoir récupérer de l'ordinateur distant des fichiers.

- Accès gratuit (hors coût de la communication) et illimité (pendant les horaires d'ouverture du service : 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h15 du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h15, le vendredi, heures métropolitaine),

- Gratuité des mises à jour du Progiciel (sauf frais d'expédition pour les Clients hors France Métropolitaine), étant précisé que la nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

- les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Progiciel, sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par l'Editeur au Client,

Le détail des offres de prestations de maintenance proposées par l'Editeur peut être décrit sur son site Extranet à l'adresse communiquée au Client, auquel il peut accéder grâce à ses identifiants. Le Client se reportera à la description de l'offre à laquelle il a souscrite pour connaître l'étendue des prestations proposées.

L'Editeur informe le Client que le périmètre de ces prestations peut être amené à évoluer dans l'avenir. Toutefois, l'Editeur garantit le Client que l'évolution de ce périmètre consistera en une augmentation des prestations, et jamais en une réduction.

Le Client sera informé des éventuelles modifications du périmètre de son offre et de son prix par voie d'e-mail. Les Parties conviennent que toute nouvelle connexion à Extranet vaudra alors acceptation de ce nouveau périmètre.

Exclusions

Sont exclues des prestations réalisées par l'Editeur au titre du Contrat :

- la fourniture d'un progiciel nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un progiciel existant, ce progiciel nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;

- les frais d'installation des patches, mises à jour et nouvelles versions et les déplacements nécessaires ;

- tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le Contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client.

L'Editeur n'assurera pas les services maintenance dans les cas suivants:

- Anomalie que l'Editeur ne peut reproduire sur la version standard en cours ;

- demande d'intervention sur des versions N-2 et antérieures du Progiciel ;

- utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation et, en particulier, non-respect par le Client des éventuelles procédures de sauvegarde préconisées par l'Editeur ;

- poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de l'Editeur, consécutivement à un incident ;

- modification de Progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de l'Editeur ;

- changement de tout ou partie du matériel le rendant par suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de l'Editeur ;

- défaillance de l'ordinateur ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel.