

DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES

Le détail des offres de prestations d'assistance et 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 détaillée 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.

Dans le cadre des offres Assistance, l'Editeur fournit au Client, les prestations suivantes selon l'offre mentionnée au Bon de Commande :

1.1. Assistance Bronze

Dans le cadre du contrat de Maintenance (ci-après le « Contrat »), l'Editeur assure, au moyen d'une équipe de techniciens support, l'assistance technique et fonctionnelle du Progiciel.

Les heures d'intervention de l'assistance téléphonique sont 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 (heures métropolitaine) du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 12h, sauf jours fériés et fermetures exceptionnelles de l'Editeur.

L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Seuls les Interlocuteurs Nommés sont habilités à contacter l'assistance téléphonique.

Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens support de l'Editeur au numéro d'appel dédié qui lui a été préalablement communiqué ou pourra se connecter au portail de l'Editeur, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL qui lui sera communiqué dès signature du Contrat. Ce portail permet au Personnel Autorisé de faire des demandes d'assistance, de déclarer des Anomalies, et de télécharger les mises à jour disponibles du Progiciel.

La maintenance du Progiciel comprend la fourniture des mises à jour du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques. Les mises à jour peuvent intégrer, selon les cas :

- la correction des Anomalies sous forme de patches mis à disposition et téléchargeables depuis le portail l'Editeur,
- 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,
- l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

Les mises à jour fournies dans le cadre des présentes sont fournies à périmètre applicatif équivalent à la version acquise par le Client.

Ces mises à jour devront être installées par des personnes compétentes après avoir été testées dans un

environnement de test identique à celui dans lequel le Progiciel est utilisé.

En cas de refus par le Client de l'installation d'une mise à jour et suite à une mise en demeure adressée par l'Editeur restée sans effet après un délai de huit (8) jours, l'Editeur se réserve le droit de résilier de plein droit le Contrat sans quelconque indemnité et remboursement pour le Client.

La maintenance du Progiciel comprend un service de télémaintenance. L'Editeur réalisera les services de télémaintenance et ce exclusivement dans le cadre de la procédure applicable de l'Editeur. Cette procédure peut varier en fonction du Progiciel.

Cette prestation de télémaintenance peut être réalisée selon les mêmes plages horaires prévues ci-dessus, et consiste notamment à :

- Accéder à distance au matériel sur lequel le Progiciel est installé ou avec lequel il est utilisé pour effectuer les services nécessaires.
- Transmettre ou obtenir depuis ou vers le matériel sur lequel le Progiciel est installé ou avec lequel il est utilisé des programmes et / ou des fichiers.

1.2. Assistance Argent

1.2.1. Services de maintenance

Dans le cadre de l'offre Assistance Argent, et en sus des prestations de l'offre Bronze, l'Editeur fournit au Client les prestations suivantes :

▪ Accès à la Base de Connaissance de l'Editeur ;
Le portail permet aux Interlocuteurs Nommés de consulter la Base de Connaissance pour certains Progiciels. La Base de Connaissance est une bibliothèque d'articles contenant :

- des informations Produit sur les patches et les nouvelles versions du Progiciel ;
- des "Trucs & astuces" ;
- une FAQ (Frequently Asked Question) ;
- des extraits de la Documentation ;
- toute autre information que l'Editeur jugera utile de porter à la connaissance du Client.

▪ Présentation des nouvelles fonctionnalités du Progiciel à l'occasion de chaque fourniture de Version Majeure.

Avant la fourniture d'une nouvelle Version Majeure du Progiciel, l'Editeur enverra au Client un fichier incluant toutes les nouveautés proposées, et proposera à cette occasion au Client de participer à une session en Web Conférence (limitée à 2 personnes maximum) afin de bénéficier d'une présentation détaillée des nouvelles fonctionnalités du Progiciel. Afin de participer à la session, le Client devront dûment s'inscrire auprès de l'Editeur. Les Parties conviendront d'une date.

▪ Installation à distance des Versions Majeures du Progiciel sur proposition horaire de l'Editeur en heure non ouvrable sur l'environnement de production du Client en accord et sous le contrôle et la présence du Client. Le Client devra s'assurer d'avoir mis en œuvre les moyens de sauvegarde nécessaires avant l'intervention de l'Editeur ;

▪ Rendez-vous bilanciel téléphonique annuel sur demande du Client, en accord avec les deux Parties. A cette occasion, les Parties réaliseront un suivi personnalisé des prestations fournies dans le cadre des offres de maintenance.

Un compte rendu sera adressé au Client l'issue du bilan.

▪ Remise annuelle exclusive et non cumulative de 5% sur le prix applicable au moment de la demande, sur l'ensemble des Progiciels et prestations, y compris les

formations. Cette remise n'est pas applicable notamment à toute souscription aux services d'assistance et de maintenance et à l'acquisition de logiciels tiers.

Cette remise ne peut faire l'objet d'un report d'une année sur l'autre.

1.2.2. Service Argent +

En complément de l'offre Assistance Argent, et sauf mention contraire expresse au Bon de Commande, le Client bénéficie, en contrepartie d'une redevance supplémentaire prévue au Bon de commande, au service Argent +.

A ce titre, il bénéficiera de deux (2) jours consécutifs de formation par chaque période annuelle relatifs à l'utilisation du Progiciel.

Il ne peut faire l'objet d'un report d'une année sur l'autre.

1.3. Assistance Or

1.3.1. Services de maintenance

Dans le cadre de l'offre Assistance Or, l'Editeur fournit au Client, en complément des prestations décrites au point 1.1 et 1.2, les prestations suivantes :

- Présentation sur site des nouvelles fonctionnalités du Progiciel à l'occasion de chaque fourniture de Version Majeure.

Avant la fourniture d'une nouvelle Version Majeure du Progiciel, l'Editeur enverra au Client un fichier incluant toutes les nouveautés proposées, et proposera à cette occasion au Client de participer à une session en Web Conférence (limitée à 2 personnes maximum) afin de bénéficier d'une présentation détaillée des nouvelles fonctionnalités du Progiciel. Afin de participer à la session, le Client devront dûment s'inscrire auprès de l'Editeur. Les Parties conviendront d'une date.

- Rendez-vous bilanciel téléphonique semestriel sur demande du Client, en accord avec les deux Parties. A cette occasion, les Parties réaliseront un suivi personnalisé des prestations fournies dans le cadre des offres de maintenance.

Un compte rendu sera adressé au Client à l'issue du bilan.

- Installation à distance des Versions Majeures du Progiciel sur proposition horaire de l'Editeur en heure ouvrable sur l'environnement de pré-production en accord et sous le contrôle du Client.

- Accès prioritaire à l'assistance téléphonique de l'Editeur sur un numéro dédié « Or » par prise directe des appels du Client sous un maximum de 30 secondes à compter de l'appel du Client ; en cas d'indisponibilité d'un technicien, rappel du Client sous un délai d'une (1) heure maximum ainsi qu'une prise en main distante selon les disponibilités techniques et suite à l'autorisation écrite du Client. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité.

- Remise supplémentaire annuelle non cumulative de 10% sur le prix applicable au moment de la demande, sur

l'ensemble des Progiciels et prestations, y compris les formations. Cette remise n'est pas applicable notamment à toute souscription aux services d'assistance et de maintenance et à l'acquisition de logiciels tiers.

Cette remise ne peut faire l'objet d'un report d'une année sur l'autre.

1.3.2. Service Or +

En complément de l'offre Assistance Or, sauf mention contraire expresse au Bon de Commande, le Client bénéficie, en contrepartie d'une redevance supplémentaire prévue au Bon de commande, au service Or +.

A ce titre, il bénéficiera de deux (2) jours consécutifs de formation par période annuelle relatifs à l'utilisation du Progiciel.

Il ne peut faire l'objet d'un report d'une année sur l'autre.

1.4. Formation

Les formations sont assurées sur la base des cours standards que l'Editeur a l'habitude de réaliser et qu'elle propose régulièrement à l'ensemble de sa clientèle. L'Editeur est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours. Tout dépassement donnera lieu à facturation au prorata temporis.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de personnes convenu entre les Parties.

En ce qui concerne la formation, toute personne supplémentaire non prévue sur le bulletin d'inscription entraîne une majoration au tarif journalier en vigueur.

La formation est traditionnellement assurée dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit, sauf accord contraire entre les Parties dans le Bon de Commande. En revanche, les formations groupées sont réalisées dans les locaux de l'Editeur ou dans les locaux désignés par l'Editeur.

La planification des journées de formation est effectuée conjointement par les Parties.

La prestation de formation comporte un contrôle de connaissances librement défini par l'Editeur. Une feuille de présence doit être signée par chacun des participants.

Si dans le cadre d'une session de formation, l'Editeur constate une absence ou une mauvaise installation du Progiciel ou du matériel fourni par elle, la formation pourra être annulée par l'Editeur.

1.5. Durée :

En cas de souscription à l'un des services décrits, le Bon de commande sera effectif et sera facturé au prorata temporis, pour la période annuelle restante du Contrat. Il se renouvellera dans les conditions de l'article 3 du Contrat.

Il est convenu que le Client peut dénoncer partiellement le Contrat à l'échéance, et sous réserve du préavis ci-dessus, afin de ne plus bénéficier du service Argent +.

En cas de dénonciation du Contrat par l'une des Parties dans les conditions de l'article 3, le service complémentaire prend automatiquement fin à la date de cette dénonciation.