

**DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE**  
**AKANEA DEVELOPPEMENT**  
**ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES**

L'Editeur propose ses prestations d'assistance et de maintenance relatives au Progiciel dans le cadre de trois offres : l'offre Assistance **Essentielle**, l'offre Assistance **Evidence** et l'offre Assistance **Intégrale**.

Sauf mention contraire figurant au Bon de Commande, les prestations de l'offre Assistance **Essentielle** seront celles fournies par défaut au Client.

Si le Client souscrit à l'offre Assistance **Essentielle** de l'Editeur, seuls les services, décrits aux articles 1.1.1 ci-après, sont fournis.

Si le Client souscrit à l'une des offres Assistance **Evidence** ou Assistance **Intégrale** de l'Editeur, il bénéficiera en sus des services complémentaires décrits à l'article 1.1.2 ou 1.1.3.

Par ailleurs, l'Editeur propose également des prestations de maintenance sur les Adaptations qui sont décrites à l'article 1.2 ci-après. Ces prestations ne seront réalisées que dans la mesure où le Client y souscrit expressément selon les conditions financières figurant au Bon de Commande.

### **1.1 - Maintenance du Progiciel**

#### **1.1.1 Offre Assistance Essentielle**

##### **a) Assistance Essentielle**

Dans le cadre de la maintenance du Progiciel, l'Editeur assure, au moyen d'une équipe de techniciens et spécialistes, l'assistance technique et fonctionnelle du Progiciel.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis à l'article 11 des présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 (heures de Paris) du lundi au vendredi.

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

Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens de l'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué, ou se connecte au portail de l'Editeur Web Assistance, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL fournie au Client au moment de la commande. Ce portail permet aux Interlocuteurs formés de déclarer des Anomalies ou toutes demandes d'assistance.

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai maximum de huit (8) heures ouvrées à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur ou de la saisie de la déclaration du Client sur l'Extranet.

Le Délai de Prise en Charge d'une Anomalie ou d'une demande d'assistance désigne le délai nécessaire à l'affectation d'un intervenant de l'Editeur pour le traitement de la demande envoyée par le Client. La prise en charge de l'Anomalie ou de la demande par l'assistance de l'Editeur se traduit par un rappel du Client ou un mail de l'Editeur.

Le Client fournira à l'Editeur tout élément demandé par celle-ci en vue de qualifier l'Anomalie ou la demande.

La maintenance du Progiciel comprend les services suivants :

- Un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur.

La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

- La fourniture des Mises à Jour Correctives, des Mises à Jour Mineures 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.

- Un accès à un programme de certification des connaissances des Progiciels permettant une évaluation centralisée de leurs capacités d'utilisation des logiciels.

Tout échange de programmes ou de données entre le Client et l'Editeur doit respecter les normes de support en vigueur chez l'Editeur au moment de l'envoi.

Les mises à jour devront être installées par des personnes compétentes chez le Client après avoir été testées dans un environnement de test identique à celui dans lequel le Progiciel est utilisé.

Afin de permettre à l'Editeur de réaliser le service de télémaintenance et d'identifier l'incident, le Client s'engage à permettre à l'Editeur, l'accès à distance au matériel sur lequel le Progiciel est installé ou avec lequel il est utilisé.

En cas d'incident, si le Client n'a pu mettre en œuvre les solutions préconisées par l'Editeur ou si l'Editeur n'a pu identifier l'incident, l'Editeur proposera au Client une intervention sur site si elle le juge nécessaire et après tentative d'intervention à distance via le service de télémaintenance. Toute intervention sur site sera facturée au temps passé, sur la base du tarif en vigueur au moment de l'intervention, les frais de déplacement et éventuellement de séjour restant à la charge du Client sur justificatif, étant entendu que toute journée commencée est facturée pour la totalité.

Le Client s'engage à procurer à l'Editeur un bureau, la documentation initiale remise par l'Editeur, et ses mises à jour successives éventuelles, la possibilité d'interroger un ou plusieurs membres compétents du personnel du Client, qui ont subi la difficulté en cause et le libre accès à la machine où l'incident est apparu, ainsi que la libre disposition du temps machine et de la place mémoire nécessaire à la correction dudit incident.

Le présent contrat couvre exclusivement le territoire français y compris les DOM/TOM. Il est limité à la maintenance sur le site du Client indiqué dans les Conditions Particulières. Dans le cas d'un déménagement de site ou d'un changement de machine, le Client devra en informer l'Editeur par écrit avant le déménagement ou le changement en cause.

##### **b) Services optionnels**

Au titre de l'Offre « Essentiel », le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a) ci-dessus, peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Top Priorité 2h (Délai de Prise en Charge) :

Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail de l'Editeur Web Assistance ou via les services téléphoniques, l'Editeur s'engage à prendre en charge ladite Anomalie dans un délai de deux (2) heures ouvrées.

- Vérification et Assurance du Maintien en Conditions Opérationnelles

En cas de perte de configuration d'accès au serveur par un poste de travail, l'Editeur assure une intervention en télémaintenance pour en assurer la reconfiguration dans la limite de 5 postes de travail par an. Par ailleurs, un technicien de l'Editeur intervient préventivement sur le serveur du Client tous les 6 mois afin de procéder à la vérification de la capacité du disque, de la base de données (espace, index, fragmentation) et de la sauvegarde (active et consistante).

- Astreinte Technique :

Fourniture d'une assistance téléphonique étendue sur les Progiciels pour résoudre certains problèmes techniques définis.

- Rendez-vous bilan Assistance :

Analyse des demandes d'interventions auprès de l'assistance de l'Editeur. A cette occasion il sera dressé un reporting trimestriel qui fera l'objet d'une présentation par rendez-vous téléphonique. Le reporting sera accompagné de statistiques et d'un ensemble de préconisations visant à maintenir et améliorer la performance du Client.

- Service de personnalisation

Sur la base du catalogue de services de l'Editeur, le Client peut choisir un pack d'heures des prestations.

- E-learning

Le Client peut bénéficier via internet, de l'accès à une plateforme de formation en ligne regroupant des vidéos et supports visuels d'apprentissage et révisions sur les fonctions clés et les nouveautés proposées dans les Progiciels.

- Contrat d'Expertise et de Proximité C.E.P

Afin d'assurer une amélioration continue de l'usage des Progiciels, l'Editeur propose la mise à disposition sur le site d'exploitation du Client, de l'expertise d'un consultant désigné comme interlocuteur privilégié pour permettre une exploitation optimale des Progiciels.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance « Essentiel », dans les conditions tarifaires décrites aux Conditions Particulières au moment de leur demande, et peuvent être commandés à tout moment de la durée du présent contrat. A ce titre, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ses services annuels à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ces services ne sont pas reportables l'année suivante.

### 1.1.2 Offre Assistance Evidence

#### a) Assistance Evidence

Dans le cadre de l'offre « Evidence », l'Editeur fournit au Client les prestations suivantes :

- Horaires de l'assistance téléphonique (heures de Paris) : de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi, exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis à l'article 11 des présentes. L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires. Pour

bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens de l'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué, ou se connecte au portail de l'Editeur Web Assistance, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL fournie au Client au moment de la commande. Ce portail permet aux Interlocuteurs formés de déclarer des Anomalies ou toutes demandes d'assistance.

- Un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur.

La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

- La fourniture des Mises à Jour Correctives, des Mises à Jour Mineures 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.

- Un accès à un programme de certification des connaissances des Progiciels permettant une évaluation centralisée de leurs capacités d'utilisation des logiciels.

- Priorité Assistance 4h (Délai de Prise en Charge) :

Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail de l'Editeur Web Assistance ou via les services téléphoniques, l'Editeur s'engage à prendre en charge ladite Anomalie dans un délai de quatre (4) heures ouvrées.

- Rendez-vous bilan Assistance :

Analyse des demandes d'interventions auprès de l'assistance de l'Editeur. A cette occasion il sera dressé un reporting trimestriel qui fera l'objet d'une présentation par rendez-vous téléphonique. Le reporting sera accompagné de statistiques et d'un ensemble de préconisations visant à maintenir et améliorer la performance du Client.

- Vérification et Assurance du Maintien en Conditions Opérationnelles

En cas de perte de configuration d'accès au serveur par un poste de travail, l'Editeur assure une intervention en télémaintenance pour en assurer la reconfiguration dans la limite de 5 postes de travail par an. Par ailleurs, un technicien de l'Editeur intervient préventivement sur le serveur du Client tous les 6 mois afin de procéder à la vérification de la capacité du disque, de la base de données (espace, index, fragmentation) et de la sauvegarde (active et consistante).

- Service de personnalisation

Sur la base du catalogue de services de l'Editeur, le client peut choisir un pack d'heures des prestations. Il dispose à ce titre d'un crédit de trois (3) heures de prestation.

- E-learning

Le Client peut bénéficier via internet, de l'accès à une plateforme de formation en ligne regroupant des vidéos et supports visuels d'apprentissage et révisions sur les fonctions clés et les nouveautés proposées dans les Progiciels.

#### b) Services optionnels

Au titre de l'offre « Evidence », le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a) ci-dessus, peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Top Priorité 2h (Délai de Prise en Charge) :

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai de 2h ouvrés à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur. Au titre de l'offre Evidence, le client dispose d'un (1) appel Top Priorité 2h offert.

- Priorité Assistance 1h (Délai de Prise en Charge) :

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai de 1h ouvrée à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur.

- Astreinte Technique :

Fourniture d'une assistance téléphonique étendue sur les Progiciels pour résoudre certains problèmes techniques définis.

- Contrat d'Expertise et de Proximité C.E.P

Afin d'assurer une amélioration continue de l'usage des Progiciels, l'Editeur propose la mise à disposition sur le site d'exploitation du Client, de l'expertise d'un consultant désigné comme interlocuteur privilégié pour permettre une exploitation optimale des Progiciels

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Intégral, dans les conditions tarifaires décrites aux Conditions Particulières au moment de leur demande, et peuvent être commandés à tout moment de la durée du présent contrat. A ce titre, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ses services annuels à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ces services ne sont pas reportables l'année suivante.

### 1.1.3 Offre Assistance Intégrale

#### a) Assistance « Intégrale »

Dans le cadre de l'offre « Intégral », l'Editeur fournit au Client les prestations suivantes :

- Horaires de l'assistance téléphonique (heures de Paris) : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 du lundi au vendredi, exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis à l'article 11 des présentes. L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires. Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens de l'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué, ou se connecte au portail de l'Editeur Web Assistance, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL fournie au Client au moment de la commande. Ce portail permet aux Interlocuteurs formés de déclarer des Anomalies ou toutes demandes d'assistance.

- Un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur.

La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

- La fourniture des Mises à Jour Correctives, des Mises à Jour Mineures et Majeures 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.

- Priorité Assistance 2h (Délai de Prise en Charge) :

Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail de l'Editeur Web Assistance ou via les services téléphoniques, l'Editeur s'engage à prendre en charge ladite Anomalie dans un délai de deux (2) heures ouvrées sur une base de 80% des appels.

- Un accès à un programme de certification des connaissances des Progiciels permettant une évaluation centralisée de leurs capacités d'utilisation des logiciels.

- Rendez-vous bilancier technique annuel sur demande du Client, en accord avec les deux parties.

A cette occasion, un technicien réalise à distance un audit d'utilisation de l'environnement informatique du Client, et lui remet à l'issue du rendez-vous un bilan technique présentant des préconisations et des axes d'amélioration de son environnement.

- Prestations de sécurité technique

Sur simple demande du client, l'Editeur intervient par télémaintenance pour procéder à la réinstallation et la remise en marche du Progiciel ou des solutions périphériques installées par l'Editeur, conformément aux prérequis techniques de l'installation initiale, suivant les modalités et conditions disponibles chez l'Editeur.

- Vérification et Assurance du Maintien en Conditions Opérationnelles

En cas de perte de configuration d'accès au serveur par un poste de travail, l'Editeur assure une intervention en télémaintenance pour en assurer la reconfiguration dans la limite de 5 postes de travail par an. Par ailleurs, un technicien de l'Editeur intervient préventivement sur le serveur du Client tous les 6 mois afin de procéder à la vérification de la capacité du disque, de la base de données (espace, index, fragmentation) et de la sauvegarde (active et consistante).

- Service de personnalisation

Sur la base du catalogue de services de l'Editeur, le client peut choisir un pack d'heures des prestations. Il dispose à ce titre d'un crédit de six (6) heures de prestation. Pour les prestations commandées au-delà du crédit évoqué ci-avant, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

- E-learning

Le Client peut bénéficier via internet, de l'accès à une plateforme de formation en ligne regroupant des vidéos et supports visuels d'apprentissage et révisions sur les fonctions clés et les nouveautés proposées dans les Progiciels.

#### b) Services optionnels

Au titre de l'offre « Intégrale », le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a) ci-dessus, peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Astreinte Technique :

Fourniture d'une assistance téléphonique étendue sur les Progiciels pour résoudre certains problèmes techniques définis.

- Contrat d'Expertise et de Proximité C.E.P

Afin d'assurer une amélioration continue de l'usage des Progiciels, l'Editeur propose la mise à disposition sur le site d'exploitation du Client, de l'expertise d'un consultant désigné comme interlocuteur privilégié pour permettre une exploitation optimale des Progiciels.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Intégral, dans les conditions tarifaires décrites aux Conditions Particulières au moment de leur demande, et peuvent être commandés à tout moment de la durée du présent contrat. A ce titre, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ses services annuels à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ces services ne sont pas reportables l'année suivante.

### 1.2 Maintenance des Adaptations

Le Client peut souscrire auprès de l'Editeur aux prestations de maintenance pour les Adaptations, expressément mentionnées au Bon de Commande. Ces prestations complètent les prestations de maintenance du Progiciel, et font l'objet d'une redevance annuelle complémentaire dont le montant figure au Bon de Commande.

Les services de maintenance des Adaptations comprennent exclusivement :

- La correction des Anomalies dûment identifiées dans les Adaptations,
- Un service de télémaintenance prenant en charge la maintenance des Adaptations;
- Une assistance relative à la maintenance sur les Adaptations.

Pour tout recours aux services de maintenance, le Client signalera à l'Editeur via le portail Web Assistance les Anomalies constatées dans l'utilisation des Adaptations, en décrivant l'événement dans une fiche de dialogue, et, au besoin, en les commentant au téléphone. L'Editeur prendra en compte les Anomalies, en effectuera le diagnostic, opérera le cas échéant les corrections nécessaires et informera le Client de son diagnostic et de ses actions.

### 1.3 EXCLUSIONS

Le service de maintenance du Progiciel ne comprend pas :

- La fourniture d'un Nouveau Produit
- Les frais d'installation des Mises à Jour fournies et les déplacements nécessaires ;
- Les travaux rendus nécessaires sur les Adaptations par l'installation de la Mise à Jour, sauf si le Client souscrit au service complémentaire de maintenance des Adaptations, dans les conditions définies à l'article 3.2.4, et sous réserve du paiement de la redevance additionnelle correspondant telle que définie dans les Conditions Particulières;
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le présent Contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client ;
- La maintenance concernant les versions, modules, options ou produits futurs que l'Editeur fournit au titre de licences complémentaires distinctes.
- 

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

- Les Anomalies 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 procédures de sauvegarde préconisées par l'Editeur ;
- Non accessibilité ou non disponibilité des équipements sur lesquels le Progiciel est installé ou

avec lesquels il est utilisé, ne permettant pas la réalisation des services de télémaintenance ;

- 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 ou des logiciels périphériques les rendant par la suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de l'Editeur ;
- Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel ;
- Tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans le présent Contrat, y compris la formation par téléphone du personnel du Client, les changements de configuration et paramétrages.

**1.3.1** Le service de maintenance des Adaptations ne comprend pas :

- Les mises à jour des Adaptations;
- La prise en charge des travaux rendus nécessaires par suite du changement de tout ou partie du matériel, un changement de configuration ou d'une modification importante des logiciels de base ;
- Le paramétrage des Adaptations, les modifications d'états des Adaptations;
- Les travaux supplémentaires consécutifs au déménagement des machines sur un autre site ou au changement de personnel ;
- Les travaux consécutifs à la mise en conformité des Adaptations avec une nouvelle version du Progiciel ;
- La correction des données ;
- Les états Crystal Reports, les requêtes ou traitements développés par le Client en interne ou par un tiers, sauf si ces derniers ont fait l'objet d'une phase d'appropriation ;
- L'assistance par téléphone, les échanges entre les Parties devant être réalisés par le biais de fiches de dialogue.