

**DESCRIPTION DES SERVICES COMPLEMENTAIRES D'ASTREINTES**  
**AKANEA DEVELOPPEMENT**  
**ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES**

Le Client a acquis les droits d'utilisation sur le Progiciel cité au Bon de Commande, ledit Progiciel pouvant être commercialisé en mode licence, utilisation limitée ou SaaS selon les cas.

Dans le cadre des services d'assistance auxquels il a souscrits soit dans le cadre d'un contrat de maintenance de progiciel, soit dans le cadre d'un contrat d'utilisation et d'assistance des progiciels de l'Editeur, soit dans le cadre des conditions générales de prestations SaaS, soit dans tout autre contrat prévoyant un service d'assistance téléphonique des contrats de maintenance (ci-après « Contrat Principal »), le Client a souhaité souscrire à un service optionnel d'astreinte pour obtenir notamment une plage étendue d'assistance et ce après avoir reçu les informations utiles pour sa prise de décision conformément aux articles 1112 et suivants du Code Civil.

Pour pouvoir bénéficier de la présente option, le Client doit obligatoirement avoir souscrit à un Contrat Principal.

La présente annexe a pour vocation de décrire les différentes options relatives à l'astreinte auxquelles le Client peut souscrire.

Dans le cadre de l'astreinte, le Client bénéficiera des services décrits à l'article 1 dans les conditions et plages horaires définies à l'article 2, en fonction de la formule d'astreinte souscrite.

Si le Client souscrit à l'offre **Astreinte Matinale** de l'Editeur, il bénéficiera des services décrits à l'article 1 dans les conditions définies à l'article 2.1.

Si le Client souscrit à l'offre **Astreinte Nocturne**, il bénéficiera des services décrits à l'article 1 dans les conditions définies à l'article 2.2.

Si le Client souscrit à l'offre **Astreinte Week-End**, il bénéficiera des services décrits à l'article 1 dans les conditions définies à l'article 2.3.

Si le Client souscrit à l'offre **Astreinte 24h/24 et 7j/7**, il bénéficiera des services décrits à l'article 1 dans les conditions définies à l'article 2.4.

### **1. Description des services de maintenance complémentaires « Astreinte »**

Fourniture d'une assistance technique téléphonique relative au Progiciel en cas de :

- Impossibilité de se connecter ou applications bloquées
- Impossibilité d'imprimer
- Aucun EDI reçu
- Impossibilité d'utiliser les TP (pistolets, PDA,...)

### **2. Conditions de délivrance des services de maintenance complémentaires « Astreinte »**

#### **2.1 Offre Astreinte Matinale**

Le Client bénéficie des services décrits à l'article 1, pendant les heures d'intervention suivantes : du lundi au vendredi, entre 1h00 du matin (heure Métropolitaine) et l'heure d'ouverture de support « standard » décrite dans ledit Contrat Principal, selon le niveau de maintenance commandé.

#### **2.2 Offre Astreinte Nocturne**

Le Client bénéficie des services décrits à l'article 1 pendant les heures d'intervention suivantes : du lundi au vendredi, après l'heure de fermeture du support « standard » décrite audit Contrat Principal selon le niveau de maintenance commandé, jusqu'à 1h00 du matin (heure Métropolitaine).

#### **2.3 Offre Astreinte Week-end**

Le Client bénéficie des services décrits à l'article 1 le samedi et le dimanche, entre 8h00 et 18h00 (heure Métropolitaine).

#### **2.4 Offre Astreinte 24h/24 et 7j/7**

Le Client bénéficie des services décrits à l'article 1 pendant du lundi au dimanche, soit sept jours sur sept, 24h/24.

### **3. Durée-Facturation**

Les services objet de la présente annexe entreront en vigueur à la date de signature du Bon de commande concerné.

Ils seront facturés au prorata temporis, pour la période annuelle restante du Contrat Principal et se renouvelleront dans les conditions décrites audit Contrat Principal.

### **4. Dispositions**

L'ensemble des dispositions du Contrat Principal non modifiées par la présente Annexe reste applicable. En cas de contradiction entre les termes du Contrat Principal et ceux des présentes, ces derniers prévalent.