

DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE
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 **Premier**, l'offre Assistance **Privilège** et l'offre Assistance **Sérénium**.

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

Si le Client souscrit à l'offre Assistance **Premier** 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 **Privilège** ou Assistance **Sérénium** 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 Premier

a. Assistance Premier

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 au Contrat, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 9h à 12h et de 14h à 18h (heures métropolitaines) 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 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 8h ouvrés à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur ou de la déclaration du Client sur le portail Web Assistance.

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 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 correction des Anomalies sous forme de patches, transmis par l'Editeur à la demande d'un Interlocuteur Formé ou de sa propre initiative.
- 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 de fonctionnalités substantielles du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par l'Editeur au Client.

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 s'il 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 au Bon de commande. 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 Assistance Premier, le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a), peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Rendez-vous bilanciel fonctionnel annuel d'une journée sur demande du Client, en accord avec les deux parties.

A cette occasion, un consultant réalise sur site un audit d'utilisation du Progiciel du Client. Le consultant lui remet à l'issue du rendez-vous un bilan

fonctionnel présentant les axes d'optimisation et d'amélioration de l'utilisation dudit Progiciel.

- **Priorité Assistance 4h (Délai de Prise en Charge) :**
Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail 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 bilanciel technique annuel d'une journée sur demande du Client, en accord entre les Parties.**
A cette occasion, un technicien réalise sur site 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.
- **Accès au service de personnalisation**
Ce service réalisé par télémaintenance donne le droit au Client de demander à l'Editeur de procéder à cinq (5) modifications par an de la présentation des documents produits par le Progiciel sous technologie Cristal Report, suivant les modalités et conditions disponibles chez l'Editeur.
- **Accès au service d'accompagnement**
Le Client peut souscrire à des journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) auprès de l'Editeur.
A ce titre, les Parties conviendront ensemble d'un planning prévisionnel.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Premier, dans les conditions tarifaires décrites au Bon de Commande 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 Privilège

a. Assistance Privilège

Dans le cadre de l'offre Assistance Privilège, l'Editeur fournit au Client, en complément des prestations décrites au point 1.1.1 a), les prestations suivantes :

- **Horaires de l'assistance téléphonique : de 8h à 12h30 et de 14h à 18h30 du lundi au vendredi. (Heures métropolitaines)**
- **Priorité Assistance 4h (Délai de Prise en Charge) :**
Pour toute Anomalie signalée à l'Editeur par le Client, via le portail 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 bilanciel fonctionnel annuel d'une journée sur demande du Client, en accord entre les Parties.**
A cette occasion, un consultant réalise sur site un audit d'utilisation du Progiciel du Client. Le consultant lui remet à l'issue du rendez-vous un bilan

fonctionnel présentant les axes d'optimisation et d'amélioration de l'utilisation dudit Progiciel.

b. Services optionnels

Au titre de l'offre Assistance Privilège, le Client, en complément des services de maintenance décrits en point a), peut souscrire aux services optionnels suivants :

- **Priorité Assistance 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.
- **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.
- **Rendez-vous bilanciel technique annuel d'une journée sur demande du Client, en accord entre les Parties.**
A cette occasion, un technicien réalise sur site 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.
- **Accès au service de personnalisation**
Ce service réalisé par télémaintenance donne le droit au Client de demander à l'Editeur de procéder à cinq (5) modifications par an de la présentation des documents produits par le Progiciel sous technologie Cristal Report, suivant les modalités et conditions disponibles chez l'Editeur.
- **Accès au service d'accompagnement**
Le Client peut souscrire à des journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) auprès de l'Editeur.
A ce titre, les Parties conviendront ensemble d'un planning prévisionnel.
Ce service est disponible au Client en pack prépayés de 2, 5 ou 10 journées de prestation.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Privilège, dans les conditions tarifaires décrites au Bon de Commande 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 Sérénium

Dans le cadre de l'offre Assistance Sérénium, l'Editeur fournit au Client, en complément des prestations décrites au point 1.1.2 A), les prestations suivantes :

- **Horaires de l'assistance téléphonique : de 7h30 à 12h30 et de 13h30 à 19h du lundi au vendredi. (Heures métropolitaines)**
- **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.

- Rendez-vous bilanciel technique annuel d'une journée sur demande du Client, en accord entre les Parties.
A cette occasion, un technicien réalise sur site 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.
- Accès au service de personnalisation
Ce service réalisé par télémaintenance donne le droit au Client de demander à l'Editeur de procéder à cinq (5) modifications par an de la présentation des documents produits par le Progiciel sous technologie Cristal Report, suivant les modalités et conditions disponibles chez l'Editeur.
- Accès au service d'accompagnement
Le Client bénéficie de deux (2) journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) réalisées par l'Editeur.
A ce titre, les Parties conviendront ensemble d'un planning prévisionnel.
Ce service est également disponible au Client en pack prépayés de 2, 5 ou 10 journées de prestation.

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

1.3.1 Le service de maintenance du Progiciel ne comprend pas :

- la fourniture d'une Version Majeure du Progiciel ;
- 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 du Progiciel et les déplacements rendus 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 1.2, et sous réserve du paiement de la redevance additionnelle correspondant telle que définie au Bon de Commande;
- 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 en résultant.

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 ;
- demande d'intervention par un utilisateur autre qu'un Interlocuteur Formé,
- 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.

1.3.2 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.