

ANNEXE - DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE FOURNIS PAR L'EDITEUR

Pendant la durée du Contrat, l'Editeur fournira au Client une assistance téléphonique et des services de maintenance, suivant l'offre souscrite à l'Annexe, relatifs à l'Application hébergée.

Toutefois, il est convenu et accepté par le Client, qu'en cas de souscription au seul service additionnel de stockage et de consultation des données prévu à l'article 5.2.4 du Contrat, le Client bénéficie des seuls services d'assistance et de maintenance corrective de l'offre Premier (mises à jour correctives).

1. DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE

Si le Client souscrit à l'offre Assistance **Premier** de l'Editeur, seuls les services décrits à l'article 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 1.2. ou 1.3. Sauf mention contraire figurant en Annexe, les prestations de l'offre Assistance **Premier** de l'Editeur seront celles fournies par défaut au Client.

1.1. Offre Assistance Premier de l'Editeur

A) Assistance Premier

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

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 13 du 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 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.

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 saisie de la demande par le Client sur le portail l'Editeur 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 du technicien qui traitera le cas.

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

La maintenance 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 et évolutives du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article :

- Mises à jour correctives : l'Editeur prend à sa charge la correction des éventuelles Anomalies identifiées par le Client. l'Editeur pourra également communiquer une solution de contournement aux Anomalies identifiées par le Client. L'Anomalie doit être signalée à l'Editeur avec une précision suffisante pour que l'Editeur puisse intervenir. Il appartiendra au Client de se reporter au manuel d'utilisation du Progiciel avant chaque demande d'intervention et de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes de l'Anomalie rencontrée.
- Mises à jour évolutives : La maintenance évolutive s'effectue par la mise à disposition via la Plate-forme d'Exploitation de la dernière version commercialisée du Progiciel.

La prestation de maintenance évolutive comprend également les prestations de services complémentaires qui pourraient accompagner les mises à jour, hormis les éventuelles prestations de formation et/ou de consulting. La nécessité de réaliser une mise à jour évolutive est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

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.

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 de l'Application hébergée.

- **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.

- Accès au service d'accompagnement

Le Client peut souscrire à des journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) par un consultant l'Editeur.

A ce titre, les Parties conviendront ensemble des dates.

Ce service est disponible au Client en packs prépayés de 2, 5 ou 10 journées de prestation.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Premier, dans les conditions tarifaires décrites à l'Annexe 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. Offre Assistance Privilège de l'Editeur

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 A), les prestations suivantes :

- Horaires de l'assistance téléphonique : (heures métropolitaines) : de 8h à 12h30 et de 14h à 18h30 du lundi au vendredi.

- 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 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 de l'Application hébergée.

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.

- Accès au service d'accompagnement

Le Client peut souscrire à des journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) par un consultant de l'Editeur.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Privilège, dans les conditions tarifaires décrites à l'Annexe 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.

1.3. Offre Assistance Sérénium de l'Editeur

Dans le cadre de l'offre Assistance Sérénium, l'Editeur fournit au Client, en complément des prestations décrites au point 1.2 A), les prestations suivantes :

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

- Priorité Assistance 1h (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 d'une (1) heure ouvrée.

- Accès au service d'accompagnement

Le Client bénéficie de deux (2) journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) réalisées par un consultant l'Editeur.

A ce titre, les Parties conviendront ensemble des dates.

Ce service est également disponible au Client en packs prépayés de 2, 5 ou 10 journées de prestation.

2. EXCLUSIONS

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

- une utilisation de l'Application hébergée non conforme à la documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa Destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (négligence, erreur de manipulation, accident...);

- un problème de compatibilité entre le matériel fourni par l'Editeur et tout autre matériel du Client ou défaillance de ce dernier ;

- la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès à l'Application hébergée ;

- un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et l'Application hébergée ;

- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...);

- d'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat, et de tout autre contrat conclu avec l'Editeur.

- 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.