

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

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

## **1. DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE**

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 : 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 Plateforme d'Exploitation de la dernière version commercialisée du Progiciel.

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 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h (heures de Paris) du lundi au vendredi. L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et prévendra 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 quatre (4) heures ouvrées 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 de 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

de 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 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.

## **2. SERVICES OPTIONNELS**

En complément des services de maintenance décrits en point 1), le Client 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.

- **Astreinte Technique :**

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

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients, 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.

## **3. 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.