

**DESCRIPTION DES SERVICES DESCRIPTION DES SERVICES D'ASSISTANCE
SERVICE SAAS
ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES**

Le détail des offres de prestations d'assistance et de maintenance proposées par l'Editeur peut être décrit sur son site Extranet à l'adresse communiquée au Client, auquel il peut accéder grâce à ses identifiants. Le Client se reportera à la description détaillée de l'offre à laquelle il a souscrite pour connaître l'étendue des prestations proposées.

L'Editeur informe le Client que le périmètre de ces prestations peut être amené à évoluer dans l'avenir. Toutefois, l'Editeur garantit le Client que l'évolution de ce périmètre consistera en une augmentation des prestations, et jamais en une réduction.

Le Client sera informé des éventuelles modifications du périmètre de son offre et de son prix par voie d'e-mail. Les Parties conviennent que toute nouvelle connexion à Extranet vaudra alors acceptation de ce nouveau périmètre.

1. Assistance et Maintenance

Pendant la durée du Contrat, l'Editeur fournira au Client une assistance téléphonique et des services de maintenance (ci-après « les Services ») relatifs à l'application hébergée.

Le Client devra se reporter à la Documentation avant chaque demande d'intervention et fournir à l'Editeur le nom d'un interlocuteur en charge des contacts avec l'assistance téléphonique de l'Editeur.

Dans le cadre du Contrat, l'Editeur met à la disposition du Client une équipe de Consultants Support pour assurer 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 aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 (heures métropolitaine) du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 12h.

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'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué ou se connecte au portail Extranet, 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.

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

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 Contrat est transmise au Client après signature des présentes.
- la fourniture des mises à jour 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. Les mises à jour sont directement mises en œuvre par l'Editeur sur l'Application Hébergée et peuvent intégrer, selon les cas :
 - la correction des Anomalies sous forme de patches, transmis par l'Editeur à la demande d'un Interlocuteur

Formé, 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 substantielle du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par l'Editeur au Client,

- l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

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.

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

- une utilisation de la plateforme hébergée non conforme à la documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa Destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (notamment en cas de 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.

2. Prestations

En complément des Services, le Client bénéficie, en contrepartie de la redevance prévue au Bon de Commande correspondant, d'un nombre de jours de prestations complémentaires (Formation et/ou consulting), déterminé au Bon de Commande. Ce nombre de jours est valable pour toute la durée initiale du Contrat.

Il ne peut faire l'objet d'un report d'une année sur l'autre.

Toute prestation commandée fera l'objet d'un planning de réalisation de la prestation établi entre le Client et l'Editeur. Toute annulation ou report doit être signalé immédiatement et confirmé par écrit par le Client, et fera l'objet d'une facturation sans le respect d'un délai de dix (10) jours ouvrés.

3. Formation

Les formations sont assurées sur la base des cours standards que l'Editeur a l'habitude de réaliser et qu'elle propose régulièrement à l'ensemble de sa clientèle. L'Editeur est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours. Tout dépassement donnera lieu à facturation au prorata temporis.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de personnes convenu entre les Parties.

En ce qui concerne la formation, toute personne supplémentaire non prévue sur le bulletin d'inscription entraîne une majoration au tarif journalier en vigueur.

La formation est traditionnellement assurée dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit, sauf accord contraire entre les Parties au Bon de Commande.

La planification des journées de formation est effectuée conjointement par les Parties.

Une feuille de présence doit être signée par chacun des participants.

Si dans le cadre d'une session de formation, l'Editeur constate une absence ou une mauvaise installation du Progiciel ou du matériel fourni par elle, la formation pourra être annulée par l'Editeur.

4. Consulting autour du Service SaaS

L'Editeur fournira au Client les Prestations de Consulting définies dans l'Annexe et dans les limites des jours définis. Pourront ainsi être réalisées à la demande du Client notamment des Prestations d'analyses et d'études, de reprise de données, de paramétrage.

Suite à la livraison des Adaptations, il appartiendra au Client de procéder à la recette de chacun des lots constituant lesdites Adaptations. A défaut de réserve apportée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Editeur quinze (15) jours suivant la livraison de chacun des lots par l'Editeur, la recette définitive sera considérée comme acquise.