

ANNEXE N° 3C
DESSCRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MAITRISE D'OUVRAGE
(Salvia Gr'Immo)

L'Editeur propose l'Assistance relative au Progiciel dans le cadre de deux offres :

- . Salvia **GOLD**
- . Salvia **PLATINUM**

L'Assistance fournie au Client est définie en fonction de la formule d'Assistance retenue par le Client et désignée à l'**ANNEXE 2**.

Si le Client souscrit à l'offre Salvia **GOLD**, seuls les services, décrits à l'article A.1 ci-après, sont fournis.

Si le Client souscrit à l'offre Salvia **PLATINUM**, il bénéficiera en sus des services complémentaires décrits à l'article A.2.

L'assistance est fournie exclusivement aux Interlocuteurs Formés.

A. ASSISTANCE DU PROGICIEL

A.1 OFFRE SALVIA GOLD

L'Assistance du Progiciel comprend les services suivants :

- . L'assistance téléphonique du Client pour l'utilisation efficace du Progiciel,
- . L'assistance téléphonique du Client en cas d'Anomalie pour en identifier la cause et y remédier,
- . La mise à disposition des Versions Mineures et des Versions Majeures du Progiciel, comprenant le cas échéant 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 devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,
- . La fourniture des améliorations des fonctions existantes sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle du Progiciel qui devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,
- . La fourniture des corrections des éventuelles Anomalies au fur et à mesure de leur disponibilité,
- . L'accès à une Demande d'Assistance en ligne depuis l'Espace Client,
Les termes «**Demande d'Assistance**» désignent le formulaire électronique disponible sur l'**Espace Clients** du site Internet de l'Editeur, sur lequel le Client peut saisir à tout moment une demande d'assistance technique ou fonctionnelle.
- . Un suivi personnalisé des Demandes d'Assistance. Le Client pourra consulter à tout moment, sur le site Internet de l'Editeur, la liste des Demandes d'Assistance techniques ou fonctionnelles, afin de connaître leur état d'avancement.
- . Le reporting des Demandes d'Assistance,
Le Client pourra avoir accès à un rapport de ses Demandes d'Assistance sur son **Espace clients**.
A cet effet, le Client recevra chaque semestre, sur l'adresse mail qu'il aura préalablement indiquée, un état récapitulatif de ses Demandes d'Assistance.
- . Informations relatives à la mise à disposition des Versions Mineures et/ou des Versions Majeures du Progiciel,
- . La possibilité pour le client de prendre un rendez-vous pour fixer l'intervention de l'Assistance, directement sur son Espace Client ou par mail.
- . L'accès aux services de **Télémaintenance** tels que définis ci-après :
Le terme de "**Télémaintenance**" désigne les interventions à distance réalisées par l'Editeur, à la suite d'une demande expresse du Client, ou à l'initiative de l'Editeur, par l'intermédiaire d'un progiciel mis à la disposition du Client par l'Editeur. Ce progiciel permet la prise en main à distance sur l'Environnement Informatique du Client, en vue de **reproduire et diagnostiquer les éventuelles anomalies**.

Les termes "**Environnement Informatique**" désignent l'environnement technique sur lequel est installé le Progiciel. Cet environnement comprend le matériel, le système d'exploitation, le gestionnaire de

ANNEXE N° 3C
DESCRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MAITRISE D'OUVRAGE
(Salvia Gr'Immo)

fichiers et/ou de bases de données utilisés par le Progiciel, et tout logiciel tiers nécessaire au bon fonctionnement du Progiciel.

L'Environnement Informatique du Client doit impérativement respecter les prérequis techniques de l'Editeur mis à disposition sur son Espace Client. L'Editeur ne saurait être tenu responsable de toute Anomalie liée à un non respect de ses prérequis.

Si, de l'avis de l'Editeur, l'exécution des services de **Télémaintenance** est rendue difficile ou impossible par tout élément indépendant de sa volonté ou de son contrôle, il en informera le Client. Les Parties s'engagent à en discuter afin de résoudre la difficulté.

Le Client est seul responsable de la compatibilité du Progiciel avec les logiciels et/ou produits qui sont exclus du présent contrat.

Conditions de réalisation de la Télémaintenance

Le service de **Télémaintenance** est assuré par l'Editeur de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 17H00, du lundi au vendredi, (heure de Paris), à l'exception des jours fériés ou des jours chômés chez l'Editeur.

Equipements nécessaires

Les prestations de **Télémaintenance** seront réalisées, sous réserve d'une collaboration active du Client, selon les termes et conditions définies ci-après :

Le Client doit s'équiper en matériels, logiciels et abonnements nécessaires pour accéder à ce service. Il doit notamment disposer d'un accès Internet Haut Débit.

*Les prestations de **Télémaintenance** seront réalisées, par l'Editeur sur l'Environnement Informatique du Client, par l'intermédiaire d'un progiciel de prise de main à distance mis à disposition gratuitement.*

Préalablement à toute intervention de l'Editeur, le Client devra activer le progiciel de prise de main à distance afin d'établir une connexion sécurisée.

Le Client pourra librement limiter, s'il le souhaite, l'accès de l'Editeur à tout ou partie de son Environnement Informatique. Il pourra également interrompre la connexion à tout moment.

L'Editeur se réserve toutefois la possibilité de changer de progiciel de prise de main à distance et plus généralement les modalités d'exécution des présentes, sous réserve d'en informer préalablement le Client et de garantir un niveau et des conditions d'accès équivalents à ceux atteints précédemment.

Le Client doit s'assurer que l'Editeur pourra avoir accès à son Environnement Informatique et doit notamment transmettre à l'Editeur, dans les plus brefs délais à compter de l'entrée en vigueur du contrat, tout code d'accès ou tout autre élément nécessaires à la connexion à distance de l'Editeur à son Environnement Informatique.

*Le Client s'engage à s'assurer que son système informatique est configuré en fonction du service de **Télémaintenance**. Une liaison haut débit devra être configurée de manière à permettre ce service.*

Les protocoles de communication et les droits d'accès seront fixés ultérieurement d'un commun accord entre les Parties en suivant les recommandations de l'Editeur.

Il est rappelé que l'Environnement Informatique sur lequel l'Editeur interviendra à distance pour assurer les prestations de **Télémaintenance** sera déclaré indisponible pendant ladite intervention et qu'aucun collaborateur du Client ne pourra disposer de cet Environnement Informatique, pour quelque motif que ce soit, durant l'intervention de l'Editeur.

Contenu de la Télémaintenance

Diagnostic des Anomalies :

Sur demande expresse du Client, ou à l'initiative de l'Editeur, l'Editeur interviendra à distance sur l'Environnement Informatique du Client, dans les conditions prévues aux présentes, afin d'établir un diagnostic de l'Anomalie.

ANNEXE N° 3C
DESCRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MAITRISE D'OUVRAGE
(Salvia Gr'Immo)

La nécessité de réaliser une Mise à Jour est déterminée 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 d'assistance en vigueur chez l'Editeur au moment de l'envoi.

Exception faite des jours fériés de l'Editeur, les heures d'intervention de l'assistance (heure de Paris) sont de 9h à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi sauf jours fériés et/ou chômés chez l'Editeur.

L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Seul le titulaire de la licence du Progiciel est habilité à contacter l'assistance téléphonique.

En cas d'Anomalie, si le Client n'a pu mettre en œuvre les solutions préconisées par l'Editeur ou si l'Editeur n'a pu identifier l'Anomalie, l'Editeur proposera au Client une intervention sur site s'il le juge nécessaire. Elle sera facturée au temps passé, sur la base du tarif journalier en vigueur au moment de l'intervention, augmenté des frais forfaitaires de déplacement correspondants.

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'Anomalie est apparue, ainsi que la libre disposition du temps machine et de la place mémoire nécessaires à la correction de ladite Anomalie.

A.2 OFFRE SALVIA PLATINUM

Dans le cadre de l'offre Salvia **PLATINUM**, l'Editeur fournit au Client, en complément des prestations décrites au point A.1, les prestations suivantes :

- . Un rappel du Client par l'Editeur.

L'Editeur s'engage à rappeler le Client dans les quatre (4) heures ouvrées suivant la validation de sa Demande d'Assistance en ligne,

- . Deux demi-journées de téléformation fonctionnelle sur le Progiciel par année contractuelle.

L'Editeur est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

La demi-journée de téléformation correspond à trois (3) heures de cours et est exclusivement effectuée à distance. Chaque demi-journée de téléformation constitue une formation de mise à niveau adressée à une seule personne préalablement formée, elle ne peut en aucun cas constituer une formation initiale sur le Progiciel. Le Client peut demander à bénéficier de ses deux demi-journées de téléformation à tout moment pendant la période annuelle considérée, les Parties fixeront alors une date d'un commun accord en fonction de leurs plannings respectifs. Toute annulation ou report par l'une ou l'autre des Parties doit faire l'objet d'une notification à la Partie concernée dans les plus brefs délais. Aucun report ou remboursement des demi-journées dont le Client n'a pas demandé le bénéfice au cours d'une année contractuelle n'est possible.

B. EXCLUSIONS

Sont exclues de l'Assistance due par l'Editeur au titre du présent contrat :

- . Les corrections des dysfonctionnements que l'Editeur ne peut reproduire sur la version standard en cours,

- . La fourniture d'un nouveau Progiciel ou d'une nouvelle option du Progiciel qui viendrait se substituer dans la gamme à un Progiciel existant, ce nouveau Progiciel présentant, par rapport à la dernière version, des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités,

- . La fourniture des services d'assistance téléphonique fonctionnelle dès lors que le Client n'a pas souscrit à au moins une journée de formation fonctionnelle sur le Progiciel concerné au cours des trois dernières années.

ANNEXE N° 3C
DESCRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MAITRISE D'OUVRAGE
(Salvia Gr'Immo)

L'Editeur n'assurera pas l'Assistance dans les cas suivants :

- . Anomalie que l'Editeur ne peut reproduire sur la version standard en cours ;
- . Demande d'intervention sur des versions N-2 et antérieures du Progiciel ;
- . Utilisation du Progiciel non conforme à la Documentation fonctionnelle ou d'exploitation et, en particulier, non respect par le Client des procédures de sauvegarde correspondant aux usages de la profession ;
- . Poursuite de l'exploitation du Progiciel sans l'accord de l'Editeur, consécutivement à un incident ;
- . Formation par téléphone du personnel du Client ;
- . Hébergement du Progiciel chez un prestataire non agréé par l'Editeur ;
- . Installation du Progiciel par un prestataire non agréé par l'Editeur ;
- . Programme modifié par le Client sans l'accord de l'Editeur ;
- . Panne due à un progiciel non couvert par le présent contrat ;
- . Changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par suite non compatibles avec le Progiciel;
- . Installation sur le matériel hébergeant le Progiciel de programmes interférant ou susceptibles d'interférer avec les opérations du Progiciel et les services d'assistance;
- . Défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel.
- . Non respect des prérequis techniques mis à disposition par l'Editeur sur l'Espace Clients

L'Editeur ne sera tenu de fournir l'assistance technique téléphonique que dans la mesure où le Progiciel serait utilisé de manière appropriée et conformément à leur objet.