

ANNEXE N° 3B
DESCRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MATRISE D'OUVRAGE
(Salvia Pilotage Opérations)

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 **GOLD**, seuls les services, décrits à l'article A.1 ci-après, sont fournis.

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

A. ASSISTANCE DU PROGICIEL

A.1 OFFRE GOLD

L'Assistance des Progiciels 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,
- . 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.
- . La mise à disposition des Versions Mineures et des Versions Majeures des Progiciels, comprenant le cas échéant les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par les Progiciels sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle des Progiciels qui devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,
- . La mise à disposition d'un fichier semestriel à importer dans le progiciel (module Montage & Simulations) permettant la prise en compte des évolutions des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le progiciel (données ministérielles, indice BT01, emprunts CDC) 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 Clients.
Les termes «**Demande d'Assistance**» désignent le formulaire électronique disponible sur l'**Espace Client** du site Internet de l'Editeur, sur lequel le Client peut saisir à tout moment une demande d'assistance technique ou fonctionnelle.
Il est rappelé qu'il appartient au Client de s'équiper en équipements matériels, logiciels, et abonnements nécessaires pour accéder à ce service électronique.
- . Un suivi personnalisé des Demandes d'Assistance. Le Client pourra consulter à tout moment la liste de ses Demandes d'Assistance techniques ou fonctionnelles sur son Espace Clients, 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 des Progiciels,

ANNEXE N° 3B
DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MATRISE D'OUVRAGE
(Salvia Pilotage Opérations)

. 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 sont installés les Progiciels. Cet environnement comprend le matériel, le système d'exploitation, le gestionnaire de fichiers et/ou de bases de données utilisés par les Progiciels, et tout logiciel tiers nécessaire au bon fonctionnement des Progiciels.

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 des Progiciels avec les logiciels et/ou produits qui sont exclus du présent contrat.

Conditions de réalisation

Le service de **Télémaintenance** est assurée 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

Pendant la durée du contrat, le Client peut faire appel au service de **Télémaintenance** assuré par l'Editeur. 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 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 équipement 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 l'Environnement Informatique du Client.

*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.

ANNEXE N° 3B
DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MATRISE D'OUVRAGE
(Salvia Pilotage Opérations)

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 équipement, 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 au présentes, afin d'établir un diagnostic de l'Anomalie.

La nécessité de réaliser une Mise à Jour version 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 prévendra 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 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 nécessaire à la correction de ladite Anomalie.

A.2 OFFRE PLATINUM

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

. L'Editeur s'engage à rappeler le Client dans les deux (2) heures ouvrées suivant la validation de sa Demande d'Assistance en ligne.

. L'accès au service de **Télémaintenance** complémentaire avec l'installation des Versions Majeures et des Versions Mineures.

Sur demande expresse du Client et sous réserve d'une collaboration active de celui-ci, l'Editeur pourra intervenir à distance sur l'Environnement Informatique du Client, dans les conditions prévues aux présentes, afin d'installer la Version Majeure ou la Version Mineure rendue disponible dans le cadre du présent contrat.

La télé-installation de chaque Version Majeure ou Version Mineure est limitée à une durée maximale d'intervention de 4 heures ouvrées.

De convention expresse, la télé-installation sera réalisée conformément aux dispositions des présentes sous réserve du respect des prérequis publiés sur l'Espace Client et d'une installation initiale réalisée par l'Editeur.

. Un délai de fourniture d'une correction ou d'une solution de contournement dans les 24 heures ouvrées, pour les Anomalies Bloquantes signalées par le Client à l'Editeur via son Espace Client.

ANNEXE N° 3B
DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MATRISE D'OUVRAGE
(Salvia Pilotage Opérations)

Le délai de fourniture d'une correction ou d'une solution de contournement désigne le délai entre l'heure de réception de l'Anomalie Bloquante et l'heure d'envoi au Client de la solution préconisée pour mettre fin à l'Anomalie Bloquante.

- . Web présentation en avant-première des Versions Majeures des Progiciels.
- . Invitation prioritaire aux Comités d'Evolution Produits (CODEP), réunions de travail avec les équipes Produit de l'Editeur, permettant au Client de participer de façon active à l'évolution des Progiciels. Les places étant limitées, le Client doit informer l'Editeur au plus tôt de son souhait de participer à l'évènement.
- . Une journée de téléformation fonctionnelle sur un Progiciel.
L'Editeur est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.
La journée de téléformation correspond à sept (7) heures de cours et est exclusivement effectuée à distance. Cette journée de téléformation constitue une formation de mise à niveau adressée à une personne préalablement formée; elle ne peut en aucun cas constituer une formation initiale sur le Progiciel. Le Client peut demander à bénéficier de la journée de téléformation à tout moment pendant la durée du contrat, 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.

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 des Nouveaux Produits,
- . La fourniture des services d'assistance téléphonique fonctionnelle à des interlocuteurs autres que les Interlocuteurs Formés ;
- . La fourniture des services d'assistance téléphonique fonctionnelle dès lors que le Client n'a pas souscrit pour chacun des Interlocuteurs Formés à au moins une journée de formation fonctionnelle sur le Progiciel concerné au cours des trois dernières années,
- . Les prestations sur les états qui ont été personnalisés par ou pour le Client. A ce titre, toute demande portant sur ceux-ci fera l'objet d'un devis séparé.

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 des Progiciels ;
- . Utilisation des Progiciels 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 des Progiciels sans l'accord de l'Editeur, consécutivement à un incident ;
- . Formation par téléphone du personnel du Client ;
- . Hébergement des Progiciels 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 ;

ANNEXE N° 3B
DESCRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE
GAMME MATRISE D'OUVRAGE
(Salvia Pilotage Opérations)

- . 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 les Progiciels seront utilisés de manière appropriée et conformément à leur objet.