

# ANNEXE N° 3A

## DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE

### GAMME FINANCE & MAITRISE D'OUVRAGE

*(Salvia Financements, Salvia Patrimoine, Salvia Liaison Financière, Salvia Etats Réglementaires et Salvia Pilotage Operations)*

---

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 aux articles A.1 ci-après, sont fournis.

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

Par ailleurs, l'Editeur propose également des prestations d'assistance optionnelles qui sont décrites à l'article B ci-après. Ces prestations ne seront réalisées que dans la mesure où le Client y souscrit expressément selon les conditions figurant aux **ANNEXES 1 & 2**.

## A. ASSISTANCE DU PROGICIEL

### A.1 OFFRE GOLD

L'Assistance des Progiciels comprend les services suivants :

- . Assistance téléphonique du Client pour l'utilisation efficace des Progiciels,
- . Assistance téléphonique du Client en cas d'Anomalie pour en identifier la cause et y remédier,
- . 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,
- . Possibilité pour le client de prendre un rendez-vous pour fixer l'intervention de l'Assistance, directement sur son Espace Client ou par mail.
- . Informations relatives à la mise à disposition des Versions Mineures et/ou des Versions Majeures des Progiciels,
- . 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,
- . Web conférences pour une présentation en avant-première des Versions Majeures des Progiciels,
- . Fourniture des améliorations des fonctions existantes sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle des Progiciels qui devra faire l'objet de notification par l'Editeur au Client,
- . Fourniture des corrections des éventuelles Anomalies au fur et à mesure de leur disponibilité,
- . Mise à disposition d'un fichier semestriel à importer dans Salvia Pilotage Opérations (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.
- . 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.  
Il est rappelé qu'il appartient au Client de s'équiper en équipements matériels, logiciels, et abonnements nécessaires pour accéder à ce service électronique.

# ANNEXE N° 3A

## DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE

### GAMME FINANCE & MAITRISE D'OUVRAGE

*(Salvia Financements, Salvia Patrimoine, Salvia Liaison Financière, Salvia Etats Réglementaires et Salvia Pilotage Operations)*

---

. 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 consulter à tout moment, sur son Espace Clients, le statut de ses Demandes d'Assistance techniques ou fonctionnelles en cours.

. L'accès aux services de **Télémaintenance** tels que définis ci-après :

Le terme de "**Télémaintenance**" désigne les interventions à distance réalisées par l'Editeur sur l'Environnement Informatique du Client, à la suite d'une demande expresse du Client, ou à l'initiative de l'Editeur, en vue de **reproduire et diagnostiquer les éventuelles anomalies**. L'Editeur aura accès à l'Environnement Informatique du Client par l'intermédiaire d'un progiciel de prise en main à distance mis à la disposition du Client par l'Editeur ou d'un tunnel de type VPN ouvert et administré par le Client.

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 de la Télémaintenance**

Le service de **Télémaintenance** est assuré par l'Editeur de 9H00 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 définis 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 en main à distance mis à disposition gratuitement par l'Editeur ou d'une connexion à distance de type tunnel VPN, ouverte et administrée par le Client.*

*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 ou faire son affaire de la configuration d'un tunnel VPN et de la communication des informations nécessaires à son utilisation par l'Editeur dans le cadre des prestations de Télémaintenance.*

*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 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.*

# ANNEXE N° 3A

## DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE

### GAMME FINANCE & MAITRISE D'OUVRAGE

*(Salvia Financements, Salvia Patrimoine, Salvia Liaison Financière, Salvia Etats Réglementaires et Salvia Pilotage Operations)*

---

*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.*

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 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 des Progiciels 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 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.

# ANNEXE N° 3A

## DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE

### GAMME FINANCE & MAITRISE D'OUVRAGE

*(Salvia Financements, Salvia Patrimoine, Salvia Liaison Financière, Salvia Etats Réglementaires et Salvia Pilotage Operations)*

---

Sur demande expresse du Client, en fonction du planning de disponibilité communiqué par l'Editeur sur l'Espace Client et sous réserve d'une collaboration active du Client, 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.

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.

. Invitation prioritaire aux Ateliers Produits, 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.

. Focus trimestriel : 1h30 en ligne par trimestre pour découvrir les fonctionnalités de vos outils Salvia valable uniquement pour les engagements de 36 mois et plus.

Ce focus sera composé d'une formation en ligne d'une heure sur une thématique précise suivie d'une session de questions/réponses d'une durée de 30 minutes.

## B. SERVICES OPTIONNELS

Le Client, en complément des services d'assistance décrits en point A des présentes, peut souscrire aux services optionnels ci-dessous.

### B.1 OPTIONS TELEDECLARATION

Il est rappelé que les options commandées par le Client sont destinées à un usage pour ses besoins exclusifs, et dans le cadre d'une extension des droits d'utilisation préalablement accordée par l'Editeur, pour les besoins de ses entités affiliées, identifiées le cas échéant à l'**ANNEXE 2**.

Les informations indispensables pour que le Client puisse bénéficier de l'/des option(s) **Télédéclaration** sont indiquées en **ANNEXE 2** (point E).

#### B.1.1 Option Direct Déclaration

Si précisé en **ANNEXE 1**, le Client bénéficiera pendant la durée du contrat de l'option **Direct Déclaration** pour le progiciel Salvia Etats Réglementaires, dans les conditions suivantes :

*Le Client peut procéder via le progiciel Salvia Etats Réglementaires à la télédéclaration de la liasse fiscale au format TDFC.*

*Cette télédéclaration est et ne peut être concédée qu'aux seuls bénéficiaires de la licence et pour le/les seul(s) établissement(s) indiqué(s) en **ANNEXE 2**. Il appartient au Client de s'équiper en matériels et abonnements nécessaires pour accéder à ce service en ligne.*

#### B.1.2 Option Contrats fiscaux TVA

Si précisé en **ANNEXE 1**, le Client bénéficiera pendant la durée du contrat de l'option **Contrats Fiscaux TVA** pour le progiciel Salvia Etats Réglementaires, dans les conditions suivantes :

*Le Client peut procéder via le progiciel Salvia Etats Réglementaires à la **télédéclaration** de la TVA.*

# ANNEXE N° 3A

## DESRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE

### GAMME FINANCE & MAITRISE D'OUVRAGE

*(Salvia Financements, Salvia Patrimoine, Salvia Liaison Financière, Salvia Etats Réglementaires et Salvia Pilotage Operations)*

---

*Cette télédéclaration est et ne peut être concédée qu'aux seuls bénéficiaires de la licence et pour le/les seul(s) établissement(s) indiqué(s) en ANNEXE 2. Il appartient au Client de s'équiper en matériels et abonnements nécessaires pour accéder à ce service en ligne.*

#### B.1.3 Option Déclaration DAS2

Si précisé en ANNEXE 1, le Client bénéficiera pendant la durée du contrat de l'option **Déclaration DAS2** pour le progiciel Salvia Etats Réglementaires, dans les conditions suivantes :

*Le Client peut procéder via le progiciel Salvia Etats Réglementaires à la **télédéclaration** des honoraires, vacations, commissions, courtages, ristournes, jetons et autres rémunérations, versés à des tiers. Cette télédéclaration est et ne peut être concédée qu'aux seuls bénéficiaires de la licence et pour le/les seul(s) établissement(s) indiqué(s) en ANNEXE 2. Il appartient au Client de s'équiper en matériels et abonnements nécessaires pour accéder à ce service en ligne.*

#### B.2 OPTION DEMATERIALISATION

Si précisé en ANNEXE 1, le Client bénéficiera pendant la durée du contrat de l'option Dématérialisation, pour le progiciel Salvia Financements, dans les conditions suivantes :

*Le Client peut procéder via le progiciel Salvia Financements à la **Télédéclaration** de ses actes budgétaires. Cette **Télédéclaration** est limitée à trois flux budgétaires annuels. Il appartient au Client de s'équiper en matériels et abonnements nécessaires pour accéder à ce service électronique.*

#### C. 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 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.
- . Formation par téléphone des utilisateurs.

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 ;
- . 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 ;
- . Panne due à un progiciel non couvert par le présent contrat ;

**ANNEXE N° 3A**  
**DESCRIPTIF DES SERVICES D'ASSISTANCE**  
**GAMME FINANCE & MAITRISE D'OUVRAGE**

*(Salvia Financements, Salvia Patrimoine, Salvia Liaison Financière, Salvia Etats Réglementaires  
et Salvia Pilotage Operations)*

---

- . 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.