

## CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AU CONTRAT DE SERVICES ASSISTANCE LOGICIELS

### 1. Objet

Dans le cadre de ses services, FIMAC AQUITAIN met à la disposition des utilisateurs finaux des logiciels mentionnés en annexe une assistance technique téléphonique payante. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation des services d'assistance téléphonique proposés par I. FIMAC. L'assistance porte sur un ou plusieurs logiciel(s), indépendamment de la version.

### 2. Conditions d'exécution

#### 2.1 Accès au Service Technique

Seuls les utilisateurs ayant fait l'objet de formation initiale sur la manipulation de l'environnement Windows et le fonctionnement des logiciels mentionnés au présent contrat, pourront obtenir des réponses auprès de notre service technique.

Le titulaire du contrat de services peut accéder librement à notre service technique téléphonique durant les horaires de fonctionnement, mais devra prendre rendez-vous avec un de nos techniciens lorsqu'il y aura besoin de réaliser une intervention à distance sur l'ordinateur.

En aucun cas un technicien de FIMAC AQUITAIN n'interviendra directement (physiquement) sur site. Ces prestations seront facturées en sus en cas de nécessité de déplacement.

#### 2.2 Horaires

Le service technique Institut FIMAC est accessible du lundi au jeudi de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, et le vendredi de 9h30 à 12h00 et 14h00 à 17h00, sauf jours fériés.

Toutefois les appels peuvent être enregistrés à partir de 08h00 et jusqu'à 18h30, la prise en compte étant cependant faite dans la définition des tranches horaires contractuelles.

En dehors de ces heures, les demandes d'intervention pourront être adressées par mail.

FIMAC AQUITAIN se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès à son service technique en cas de problèmes informatiques ou de formation technique interne de ses ressources.

#### 2.3 Paramétrages des Applications

Tout paramétrages d'éditions spécifiques, de formules, de rubriques de paye et de requêtes SQL ne sont pas inclus dans le présent contrat et feront l'objet d'une facturation à part, après devis réalisé par nos services techniques et accepté par l'utilisateur. Pour la DSN, l'assistance consiste à prendre en charge l'analyse des codes erreurs éventuels et aucunement la réalisation de la DSN pour le compte du souscripteur.

#### 2.4 Correction de données

Le présent contrat n'offre pas une garantie en matière de prestations liées à la réparation des bases de données défectueuses. A cet égard, nous rappelons au souscripteur que la responsabilité de FIMAC AQUITAIN, en sa qualité de prestataire informatique, ne saurait être engagée sur un défaut d'intégrité des données et de sauvegarde.

Sur ce principe, notre rôle de distributeur autorise la transmission d'une copie des données de l'utilisateur auprès du service technique de l'éditeur s'il existe. Toutefois, il est précisé que le délai et la qualité de la réparation sont du seul ressort de l'éditeur. De même l'éditeur, et ce conformément à ses conditions générales de vente, reste libre de toute facturation inhérente à la correction des bases.

#### 2.5 Prestations payantes

##### Réparation de données

En cas de défaut d'intégrité des bases de données nécessitant une correction par accès direct à la base, le souscripteur se verra facturé selon les critères suivants :

- prestation effectuée par l'éditeur : tarif sur devis
- prestation effectuée par FIMAC AQUITAIN : taux horaire en vigueur.

Pour toute réparation de données, il sera demandé un accord préalable dûment validé par le souscripteur du contrat. Ce dernier devra mettre à la disposition du service technique de FIMAC AQUITAIN une sauvegarde dédiée.

#### 2.6 Équipement de télémaintenance

L'usage de la télémaintenance requiert une connexion internet et l'utilisation d'un logiciel via le web.

Teamviewer est un logiciel qui permet à l'équipe technique de FIMAC AQUITAINNE de visualiser l'écran de l'utilisateur à distance, de le guider et de lui montrer en direct les manipulations à effectuer. Netviewer s'exécute à partir d'une page web. Le technicien communique par téléphone un numéro de session que l'utilisateur doit renseigner. La connexion est parfaitement sécurisée, chaque session est codée et la prise de contrôle à distance s'arrête lorsque l'utilisateur quitte le logiciel.

### 3. Responsabilité

Cette opération est conduite sous l'autorité du client et notre interlocuteur représente les intérêts de l'entreprise. Le lancement de l'exe du logiciel PMAD par le client confère une autorisation implicite au prestataire en matière de navigation sur le système informatique objet de la session de télémaintenance.

Toutefois, en aucun cas FIMAC AQUITAINNE ne pourra être tenu responsable d'une défaillance matérielle et/ou de la perte de tout ou partie des données et des dommages qui pourraient résulter de son utilisation, même lors d'intervention de télémaintenance.

De plus, le souscripteur du contrat réalise - ou fait réaliser à distance par un technicien Institut FIMAC - les interventions sous son entière responsabilité. Ainsi, toutes les conditions de sécurité devront être prises par le titulaire du contrat dans le but de préserver et sauvegarder ses données. A cet effet, il est vivement recommandé de procéder à une sauvegarde systématique des données avant toute intervention.

Ainsi, en aucun cas FIMAC AQUITAINNE ne pourra être tenu responsable de la perte de tout ou partie des données et des dommages qui pourraient résulter d'une intervention d'assistance.

FIMAC AQUITAINNE ne saurait être tenu responsable de tout dommage, perte ou modification de données à la suite de la mise à jour d'un logiciel. De même, certaines mises à jour entraînant des changements de structure, il peut être nécessaire de procéder à de nouveaux paramétrages de modèles d'édition. A cet égard, FIMAC AQUITAINNE ne peut être amené à procéder à ces paramétrages sans commande préalable de la part de l'utilisateur aux conditions commerciales en vigueur.

### 4. Evolution tarifaire, mises à jour

Compte tenu des modifications de la politique tarifaire des éditeurs concernant les logiciels et notamment les mises à jour majeures, le coût du contrat Pro est susceptible également d'évoluer à la hausse puisqu'il inclus la délivrance des mises à jour. Dans ce cas, le souscripteur devra s'acquitter du différentiel. A défaut, la mise à jour ne pourra être livrée.

### 5. Tarifs des services d'assistance

Cf. Devis Signé entre les parties.

### 6. Définition des services logiciel

#### 6.1 Assistance logiciels

##### Descriptif des services proposés :

###### Assistance à la prise en main du logiciel en cours de déploiement.

Ce service offre à l'utilisateur la possibilité d'obtenir une information sur l'usage fonctionnel lié à la mise en place du logiciel référencé en cours de déploiement mais sans paramétrage fonctionnel.

###### Assistance personnalisée et PMAD (prise en main à distance)

Ce service correspond à une assistance via la prise en main à distance de votre logiciel depuis nos bureaux.

###### Rappel de l'utilisateur si le temps d'accès au service technique est supérieur à 4 heures. Communication à la charge de FIMAC AQUITAINNE

Ce service permet à l'utilisateur de bénéficier d'un rappel de la part de notre service technique si le temps d'accès au service technique est supérieur à 4 heures. La communication est alors à la charge de FIMAC AQUITAINNE.

###### Prise en charge dans un délai de 4 heures ouvrables aux questions posées par mail

Pour toute question posée par mail, notre service technique s'engage à prendre connaissance de la demande dans un délai maximum de 4 heures ouvrées.

###### Transmission des bases de données à corriger en urgence auprès de l'éditeur à nos frais

En cas de nécessité de l'envoi des bases de données de l'utilisateur chez l'éditeur, les frais sont pris en charge par FIMAC AQUITAINNE.

#### Assistance à la modification de modèles d'édition personnalisés, limitée à 5 modèles de pièces commerciales

Ce service offre à l'utilisateur le concours de notre service technique pour la modification et non la création de modèles d'édition personnalisés seulement au cours du déploiement limité aux seules pièces commerciales (pièces de vente, pièces d'achat). Cette clause ne concerne pas l'ERP CEGID.

#### Mise à disposition des nouvelles versions mineures diffusées par les éditeurs

*Ce service propose l'envoi uniquement des nouvelles versions mineures que l'éditeur propose en cours d'année. On appelle version mineure, par opposition à version majeure (évolution fonctionnelle du logiciel), une version disposant de correctifs en cas de dysfonctionnements imputables au(x) logiciel(s). L'envoi se fait par FTP uniquement.*

#### Accompagnement gratuit à l'installation des nouvelles versions mineures hotfix (patch correctif)

Notre service technique vous accompagne en PMAD lors de la procédure d'installation d'une version mineure hotfix dans la limite d'une mise à jour par semestre. Au-delà, facturation au temps passé.

#### Facturation lors de l'installation de toute mise à jour majeure annuelle selon conditions particulières ci-après et sous réserve d'une compatibilité du matériel et souscription d'une formation / nouveautés.

Contenu d'une prestation de mise à jour majeure limitée au périmètre suivant : On entend par prestation de mise à jour logiciel d'une version majeure, l'installation de la version la plus récente du logiciel concerné dans la limite d'une version n-1 vers une version n.

Au titre du présent contrat, la prestation d'installation de toute mise à jour majeure fera l'objet d'une facturation avec une remise de 30% sur le taux horaire en vigueur.

Par ailleurs, obligation du souscripteur d'acquérir une prestation de formation et/ou paramétrages liée aux nouveautés fonctionnelles de la version majeure.

#### Accès à des informations techniques privilégiées

Ce service vous permet de bénéficier de l'envoi d'informations techniques pour une meilleure utilisation de vos logiciels (cahiers techniques, rubriques de paye).

#### Télémaintenance

Ce service est subordonné à l'utilisation du logiciel Netviewer (cf. 2.6) disponible sur le site internet de FIMAC AQUITAIN. Dans ces conditions, notre service technique va intervenir directement sur votre ordinateur et transmettre des fichiers en temps réel.

#### Périmètre d'intervention :

Le Client confie au Prestataire qui l'accepte l'assistance à l'exploitation des logiciels dont les caractéristiques sont mentionnées au devis signé entre les parties.

Toute nouvelle acquisition de logiciel, extension d'utilisation des logiciels existants, ou application spécifique liée à l'exploitation des logiciels mentionnés fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

La prestation de service que doit assurer le Prestataire est considérée comme l'ultime phase de la prestation de déploiement des logiciels mentionnés, effectuée par le Partenaire chez le Client.

Dans le cas où la prestation de déploiement n'aurait pas été effectuée par le Prestataire, l'acceptation définitive du contrat d'assistance est acceptée à l'issue d'un accord préalable entre les signataires.

Cet accord préalable a pour objet de définir la qualité des conditions d'exploitation des logiciels mentionnés et destinés à l'Assistance entre les parties.

- conformité de l'équipement informatique aux exigences des logiciels ;
- pertinence des solutions adoptées en rapport aux fonctionnalités des logiciels ;
- niveau de connaissance et de formation du personnel utilisateur des logiciels.

L'acceptation définitive du Prestataire pourra être soumise à la mise en conformité des systèmes informatiques du Client, ou à une prestation de déploiement permettant de mettre à niveau les conditions d'utilisation des logiciels chez le Client, et ce sur la base du rapport de visite technique rédigé par le technicien du Prestataire.

On entend par assistance technique à l'exploitation des logiciels mentionnés en annexe l'ensemble des modalités définissant l'accompagnement à la résolution des problèmes soumis par le Client relevant des natures suivantes :

- Manipulation des logiciels ;
- Organisation des processus d'utilisation ;
- Dysfonctionnements des logiciels ;
- Modification ou création d'états, de requêtes, ou tout autre traitement spécifique (imports/exports, liaisons ODBC, liaisons EDI, ...).

Sont ainsi exclus du champ d'application du présent contrat les problèmes de nature informatique en général, et réseau en particulier.

De même, les problèmes relevant des compétences métier du Client (comptabilité, gestion des salaires, légalité, fiscalité) ne peuvent en aucun cas être imputés au Prestataire.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dysfonctionnements ou malfaçons, ainsi que des limites fonctionnelles constatées sur le(s) logiciel(s) mentionné(s).

Il appartient à l'éditeur de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la résolution des problèmes évoqués ci avant.

#### **Crédit d'heures Accompagnement en OPTION :**

*Le Client dispose d'un crédit de N heures définies en annexe, à libre disposition pour toute prestation de services en rapport avec le domaine de compétences du prestataire, par téléphone, prise en main à distance ou sur le site du client selon les conditions précisées ci-après.*

*L'accompagnement consiste à traiter des sujets divers comme le paramétrage applicatif, la formation des utilisateurs, la modélisation d'états personnalisés, le requêtage de données, le développement personnalisé interne ou externe à l'application, l'assistance au développement spécifique, l'évolution fonctionnelle et système en matière de développement.*

*La consommation du crédit-temps ne peut être garantie à l'avance selon la nature des prestations exécutées.*

*Une fois le crédit d'heures épuisé, toute prestation ou intervention du Prestataire sera effectué sur demande écrite, avec acceptation des conditions de facturation horaire détaillées en l'annexe.*

*Le Prestataire s'engage à intervenir pour répondre aux problèmes soumis par le Client, tels que définis ci-dessus, soit à distance, soit sur le site d'exploitation du système informatique du Client.*

*Si le crédit d'heures est consommé avant le terme calendrier du contrat, un règlement anticipé du solde sera exigé à la date de la consommation finale du solde du crédit-temps.*

#### **Reconduction de l'accompagnement :**

*Le contrat d'accompagnement basé sur un crédit-temps sera reconduit à la date du premier terme entre l'épuisement du crédit-temps et sa date anniversaire. La reconduction sera appliquée tacitement sauf dénonciation par le souscripteur par LRAR avec préavis d'un mois avant la date anniversaire.*

*S'agissant d'un contrat forfaitaire, le crédit d'heures non consommé est perdu au terme de la date anniversaire.*

#### **. E-mail / Site Internet :**

Le Prestataire assure, sous un délai de 48 heures, la prise en charge aux questions posées par e-mail ou via le site Internet.

La réponse apportée est dans le meilleur cas la solution appropriée, mais peut être également une proposition de prestation ou d'intervention.

Dans ce cas, le temps consacré à cette prestation ou à cette intervention sera déduit du crédit d'heures. La prestation effectuée est livrée au Client dans les délais définis au moment de la proposition, par le moyen le mieux approprié à la nature de la prestation proprement dite : e-mail, téléphone, téléassistance ou intervention sur site.

#### **. Téléphone :**

Le Prestataire se réserve le droit d'apporter une réponse au Client par téléphone selon le périmètre des prestations prévues au présent contrat.

Il n'est par contre soumis à aucune obligation de réponse à une question posée par téléphone.

#### **. Interventions sur le site d'exploitation :**

Adresse Groupe  
5 impasse Louis de Froidour  
31200 Toulouse  
05 34 40 24 30  
contact@fimac.fr

Agence  
42 rue de TAUZIA  
33800 BORDEAUX  
07 87 90 70 61  
p.arnault@fimac.fr

AUDIT ANALYSE  
PILOTAGE DE PROJET  
FORMATION PERSONNALISÉE  
SOLUTIONS LOGICIELS & ERP  
DÉVELOPPEMENTS SPÉCIFIQUES  
MATERIEL & RÉSEAU  
ASSISTANCE & MAINTENANCE

A la suite de l'intervention sur le site d'exploitation, le technicien du Prestataire établira un rapport d'intervention, qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Une copie de ce rapport sera adressée au Client. Le temps d'intervention sera systématiquement déduit du crédit d'heures. Le temps d'intervention est d'une demie journée minimum, hors durée de transport. Les frais logistiques sont facturés en sus.

**. Accompagnement aux mises à jour :**

Le client peut demander un accompagnement au déploiement des mises à jour régulières sur chaque poste référencé des logiciels mentionnés en annexe dont il a acquitté la licence d'exploitation, et ceci si le client a souscrit parallèlement au contrat de mises à jour de l'éditeur. La fréquence des mises à jour est subordonnée à celle de l'éditeur. Le temps d'accompagnement au déploiement des mises à jour sera systématiquement déduit du crédit d'heures.

**. Délais d'intervention**

Le délai d'intervention de toute prestation est défini au cas par cas au moment de la proposition de prestation. Ce délai tient compte de la durée du temps estimé pour la réalisation de la prestation, ainsi que du taux d'occupation du personnel technique du Prestataire.