ANNEXE 3 : SUPPORT ET MAINTENANCE

Dans le cadre des présentes, le Client bénéficie en sus de l'accès à la Solution, des prestations d'Assistance et de Maintenance dont la description est détaillée ci-après.

1. Définitions

Chaque mot ou expression utilisé(e) dans la suite de ce document a la signification qui lui est donnée ci-après, qu'il/qu'elle soit utilisé(e) au singulier ou au pluriel :

« Anomalie » désigne un dysfonctionnement répétitif et reproductible exclusivement attribuable à la Solution et pouvant relever de l'un des trois types suivants :

> **« Bloquante »** : désigne un dysfonctionnement opérationnel rendant la Solution totalement inutilisable ou empêchant l'accès à ses fonctionnalités principales ;
>
> **« Majeure »** : désigne un dysfonctionnement opérationnel permettant l'utilisation partielle de la Solution notamment de ses fonctionnalités principales ;
>
> **« Mineure »** : désigne un dysfonctionnement opérationnel mineur permettant l'utilisation complète de la Solution dans toutes ses fonctionnalités, même si une Solution de contournement est nécessaire;

"Solution de Contournement" désigne toute mesure mise en œuvre par le Fournisseur lorsqu'il est impossible de résoudre une Anomalie, visant à éviter que l'Anomalie n'entrave l'utilisation de la Solution. Une Solution de Contournement proposée peut être considérée comme définitive si elle est jugée acceptable par le Client, ou provisoire si elle impose des restrictions.

2.1 Engagements de service

Le tableau suivant présente le niveau de service associé au règlement d'une Anomalie.

Les délais figurant dans le tableau ci-dessus correspondent à des heures et Jours Ouvrés durant l'ouverture du Support.

FLANDRIN IT SPEECH	***Délai de prise en compte de la demande***	***Délai de contournement***	***Délai de résolution***
Anomalie bloquante	3 heures	3 jours	5 jours
Anomalie majeure	3 heures	5 jours	8 jours
Anomalie mineure	2 jours	NC	Livraison dans une future version mineure

2.2 Conditions d'exécution des services d'Assistance et de Maintenance

Conformément à la loi, le Fournisseur se réserve expressément le droit exclusif de corriger la Solution.

Le Support est accessible du – calendrier et heures françaises - Lundi au Vendredi de 9h à 18h hors jours fériés.

Le Support est accessible uniquement aux personnes ayant suivi une formation à l'administration de la Solution dispensée par le Fournisseur et assurant l'administration fonctionnelle et/ou le 1er niveau de support auprès des utilisateurs finaux.

Les Anomalies sont enregistrées dans la base de données du service d'Assistance et de Maintenance du Fournisseur en vue de leur suivi par ce dernier.

Les signalements d'Anomalies doivent être communiqués sans délai au Fournisseur par email ou par téléphone aux coordonnées suivantes :

- Par téléphone : 0 800 220 225
- Par courriel : https://bertin-it.force.com

Les prestations d'Assistance et de Maintenance ne comprennent pas :

- Les prestations d'installation, de configuration ou de paramétrage de la Solution ou des mises à jour,
- La formation du personnel du Client,

- Le développement de modifications spécifiques demandées par le Client,

Par ailleurs, le Client est dûment informé que le Fournisseur ne réalisera pas le service d'Assistance et de Maintenance dans les circonstances suivantes :

- Refus du Client de collaborer avec le Fournisseur dans la résolution de l'Anomalie et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements ;
- Utilisation de la Solution de manière non-conforme à sa destination ou sa Documentation ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure.
- La reconstitution de données ou de fichiers détériorés ou perdus du fait du Client ou d'un tiers sous la responsabilité du Client,
- Les déplacements et interventions sur site du Client.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait néanmoins une intervention du Fournisseur, celle-ci pourra être réalisée sous réserve d'une étude de faisabilité et validation d'un devis établi conformément au tarif public en vigueur au jour de la demande.

3. Obligations des Parties concernant l'Assistance et la Maintenance

3.1 Obligations du Fournisseur

Le Fournisseur s'engage à apporter tout conseil utile au Client en fonction des besoins, prérequis et conditions qui lui auront été communiqués par ce dernier.

Le Fournisseur s'engage à accomplir ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, à son savoir-faire, son expérience et son expertise.

3.2 : Obligations du Client

Le client s'engage à fournir un moyen d'accès ou une mise à disposition des informations nécessaires à l'analyse et au traitement des problèmes rencontrés.

Le Client informe le Support ou son correspondant qu'il a testé que la solution corrigeait (ou contournait) l'Anomalie, puis de sa mise en production. Afin d'optimiser la résolution du ticket, plusieurs rappels sont envoyés au Client lorsqu'un ticket reste en statut « en attente ».

Les rappels sont envoyés selon les horaires suivants :

Criticité	**1er courriel de rappel***	**2éme courriel de rappel***	**3éme courriel de rappel***
Bloquante	1 jours	2 jours	3 jours
Majeure	3 jours	6 jours	9 jours
Mineure	5 jours	10 jours	15 jours

*jours ouvrés

Le cycle est relancé depuis le début à chaque nouvelle réponse donnée par le Client.

Si aucune réponse n'est donnée par le Client un (1) jour après le troisième courriel de rappel, le ticket sera considéré fermé et automatique mis en « clôturé ».

Le Client s'assure que son système d'information tient compte des prescriptions et prérequis techniques fournis par le Fournisseur au sein de la Fiche Technique Produit.

Il appartient au Client d'effectuer toutes les sauvegardes nécessaires des données et informations afin de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de fichiers ou de programmes.

3.3 : Montée de version

Le Client reconnaît que la version de la Solution souscrite est maintenue par le Fournisseur pendant une période de dix-huit (18) mois à compter de sa date de sortie. À l'expiration de cette période, le Client procédera à la montée de version de la Solution, selon les modalités prévues dans le cadre d'un contrat de prestation distinct. À défaut, le Fournisseur sera en droit d'appliquer une majoration de vingt pour cent (20 %) sur le prix de l'Abonnement, puis de dix pour cent (10 %) par année supplémentaire.