

1. ENGAGEMENTS DE SERVICE

Le tableau ci-dessous indique le niveau de service associé à la résolution d'une Anomalie.

	Délai de réponse aux demandes de service	Délai de mise en œuvre d'une solution de contournement	Délai de résolution
Anomalie bloquante	Dans les 30 minutes suivant le signalement par téléphone, et dans les deux heures si la demande est faite par e-mail.	6 jours	10 jours
Anomalie majeure	N/A	12 jours	20 jours
Anomalie mineure	N/A	N/A	N/A

Les délais indiqués dans le tableau ci-dessus sont exprimés en Heures et Jours Ouvrés pendant les Heures d'ouverture du Support.

Aux fins des présentes :

- Une « **Anomalie** » désigne un dysfonctionnement répétitif et reproductible exclusivement imputable à la Solution, pouvant être classé en trois types :
 - « **Bloquante** » : dysfonctionnement rendant la Solution totalement inutilisable ou empêchant l'accès à ses fonctions principales ;
 - « **Majeure** » : dysfonctionnement permettant l'usage de certaines fonctions de la Solution, notamment ses fonctions principales ;
 - « **Mineure** » : dysfonctionnement mineur permettant l'utilisation complète de la Solution dans toutes ses fonctionnalités, même si une solution de contournement est nécessaire.
- Une « **Solution de contournement** » désigne toute mesure mise en œuvre par le Fournisseur lorsqu'il est impossible de résoudre une Anomalie, destinée à empêcher celle-ci d'entraver l'utilisation de la Solution. Une solution de contournement peut être considérée comme définitive si elle est jugée acceptable par le Client, ou provisoire si elle impose des restrictions.

2. CONDITIONS DES SERVICES DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE

Le Fournisseur se réserve expressément le droit exclusif de corriger la Solution.

Le support est disponible les jours ouvrés en France, de 9h à 18h, à l'exclusion des jours fériés et des congés de l'entreprise.

Les services de support et de maintenance sont réservés aux utilisateurs autorisés ayant suivi la formation à l'administration de la Solution dispensée par le Fournisseur, et assurant l'administration fonctionnelle ou le support de niveau 1 aux utilisateurs finaux.

Les Anomalies sont enregistrées dans la base de données de support et maintenance du Fournisseur à des fins de suivi.

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

- Par e-mail : support-ssa.server@systrangroup.com
- Par Internet : <http://help.systrangroup.com>

Le Support et la Maintenance **n'incluent pas** :

- Les services d'installation, de configuration ou de paramétrage de la Solution ou de ses mises à jour,

- La formation du personnel du Client,
- Le développement de modifications spécifiques demandées par le Client.

En outre, le Fournisseur n'effectuera pas les services de support et de maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de coopérer avec le Fournisseur pour résoudre l'Anomalie, notamment en ne répondant pas aux questions ou aux demandes d'informations,
- Utilisation de la Solution d'une manière non conforme à sa finalité ou à la Documentation,
- Acte de dégradation volontaire, malveillance, manipulation par un tiers,
- Détérioration due à un cas de Force Majeure,
- Dommage ou perte de données ou de fichiers causés par le Client ou un tiers sous la responsabilité du Client,
- Déplacement sur site et prestations associées.

Si le Client souhaite que le Fournisseur intervienne dans l'un des cas mentionnés ci-dessus, ces prestations seront fournies au titre de Services Professionnels, sous réserve d'une étude de faisabilité et de la conclusion d'un Bon de commande couvrant lesdits Services Professionnels.

3. AUTRES OBLIGATIONS

3.1 Obligations complémentaires du Fournisseur. Le Fournisseur fournira au Client les conseils nécessaires, sur la base des prérequis et conditions communiqués par le Client. Il s'engage en outre à exécuter les services de support et de maintenance de manière professionnelle, consciencieuse, et conformément aux règles de l'art, en mobilisant son expertise, ses connaissances et son expérience.

3.2 Obligations du Client. Le Client notifiera au Fournisseur, ou à son représentant désigné, qu'il a testé la correction ou la solution de contournement fournie par le Fournisseur, et qu'elle a été déployée en production afin de résoudre (ou atténuer) l'Anomalie. Si le Fournisseur ne reçoit pas cette notification dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant la livraison de la correction ou de la solution de contournement, il pourra considérer l'Anomalie comme résolue et la clôturer, sauf accord contraire entre les Parties sur une prolongation du délai.

Le Client s'engage à veiller à ce que son système d'information soit conforme aux spécifications techniques et exigences définies par le Fournisseur dans la Documentation. Le Client est en outre responsable de la réalisation de toutes les sauvegardes nécessaires de données et d'informations afin de se prémunir contre tout risque de perte, de destruction ou de corruption de fichiers ou de programmes.

3.3 Versions prises en charge. Le Client reconnaît que la version de la Solution à laquelle il a souscrit est maintenue par le Fournisseur pendant une période de dix-huit (18) mois à compter de sa date de publication. À l'expiration de cette période, le Client devra conclure un contrat de service distinct pour procéder à la montée de version. À défaut, le Fournisseur sera en droit d'appliquer une augmentation de prix de vingt pour cent (20 %) sur l'Abonnement, suivie d'une augmentation de dix pour cent (10 %) par année supplémentaire.