

LIVRET SERVICE SUPPORT PROGICIEL

Ref : LS IN Quadratus 06 2014

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel:

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non conformité reproductible du Progiciel Quadratus par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Quadratus sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Quadratus qui rend impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel Quadratus et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Quadratus qui rend inopérante l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Progiciel Quadratus et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Quadratus qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Progiciel Quadratus, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Quadratus. Les Demandes ne concernent pas les incidents de fonctionnement (reproductibles ou pas) des Logiciels et Progiciels Auteur.

Documentation : Désigne les informations fournies par Quadratus sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Quadratus ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Jour ouvré : Désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Logiciels : Désigne le ou les programmes informatiques, à l'exclusion du Progiciel Quadratus et du Progiciel Auteur, comprenant indifféremment les logiciels du système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les progiciels bureautiques ou d'environnement technique.

Mises à Jour : Désigne les améliorations apportées aux fonctions standards existantes des Progiciels Quadratus, décidées unilatéralement par Quadratus, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies des Progiciels Quadratus par rapport à leur Documentation.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version du Progiciel Quadratus (par exemple de V8 à V9) ainsi qu'une réinstallation totale du Progiciel Quadratus.
- Mises à Jour mineures qui n'impliquent pas une réinstallation totale du Progiciel Quadratus.

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions:

- des Progiciels Auteurs et des Logiciels ;
- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état non disponible dans la version standard des Progiciels Quadratus que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec ou sans l'aide de Quadratus, et décidé d'utiliser seul ;
- des Développements Spécifiques de toute nature y compris ceux réalisés par Quadratus.

Portail : Désigne l'espace d'informations et d'échanges appartenant à Quadratus et que Quadratus met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Quadratus 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

Progiciel Quadratus : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par Quadratus, dont elle est propriétaire, et pour lesquels le Client bénéficiera du Service.

Progiciel Auteur : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par d'autres éditeurs que Quadratus et pour lesquels Quadratus dispose d'un droit de distribution.

Pré-requis Techniques : Désigne les caractéristiques de l'environnement informatique nécessaires au bon fonctionnement des Progiciels Quadratus et des Mises à Jour. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Progiciels Quadratus conformément à leur destination à savoir l'ensemble des matériels, logiciels, systèmes d'exploitation, tout réseau de communication, système de gestion de base de données.

Service : Désigne les prestations de support des Progiciels Quadratus fournies par Quadratus en exécution du Livret Service.

ARTICLE 2 – OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Quadratus fournit au Client le Service ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 – MISE A JOUR

En fonction des disponibilités techniques et de la nature des Mises à Jour, le Client pourra télécharger les Mises à Jour via le Portail. Quadratus s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via le Portail.

A défaut, le Client pourra se faire adresser par Quadratus les Mises à Jour sur un support physique moyennant le règlement des frais de logistique (à titre non exhaustif : le support, l'expédition) qui seront facturés au Client de manière forfaitaire par envoi.

La responsabilité de Quadratus ne pourra être recherchée si le Client n'a pas installé l'une des deux dernières Mises à Jour majeures réalisées et diffusées par Quadratus.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour ne pourrait fonctionner sur le matériel du Client en raison d'un des motifs exposés à l'article « Contraintes liées aux Progiciels et/ou Logiciels » du Contrat, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations de Quadratus, soit résilier de plein droit avec effet immédiat le Service.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services (notamment d'installation et/ou de formation). Quadratus s'engage à en informer le Client concomitamment à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de prestations de paramétrage n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse de Quadratus et sur intervention facturable de Quadratus sur la base du tarif en vigueur.

3.2 – ACCÈS PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra également de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes ;
- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Service sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Quadratus dans un espace média dédié.

b) Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Quadratus afin d'en assurer la traçabilité et traités selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du Service, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Quadratus de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

La réponse de Quadratus interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Quadratus s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Quadratus s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Quadratus de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Service et implique le respect par le Client de ses obligations et des pré requis de Quadratus notamment concernant la téléassistance.

Le Service ne pourra être assuré par Quadratus que dans la mesure où:

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Quadratus ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Quadratus sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Quadratus;
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Quadratus ;
- le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Quadratus, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) heures ouvrées), Quadratus procèdera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Quadratus disposera :

- d'un délai de douze (12) heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1.
La livraison de la correction fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés.
- d'un délai de six (6) jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.
La livraison de la correction ou de la solution de contournement fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Quadratus ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

3.3 – ACCÈS FAQ PORTAIL

Sous réserve de disposer des équipements nécessaires, le Client bénéficiera d'un accès au Portail.

A cette occasion, le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions techniques les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

3.4 – ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Quadratus.

Le Support de Quadratus recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Quadratus afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du service, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Quadratus de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance de Quadratus.

Les réponses seront apportées par Quadratus soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Quadratus s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Le Service ne pourra être assuré par Quadratus que dans la mesure où :

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Quadratus ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Quadratus sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Quadratus;
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Quadratus ;
- le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec Quadratus notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Quadratus, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

ARTICLE 4 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- bénéficier des licences d'utilisation des Progiciels Quadratus et respecter les conditions d'utilisation définies dans le Contrat,
- respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels Quadratus et les Pré-requis Techniques.

Les Mises à Jour font partie intégrante du Progiciel Quadratus auxquels elles se rapportent et constituent avec lui un tout indivisible. En conséquence, le Client bénéficie (i) d'un droit d'utilisation des Mises à Jour, et (ii) des garanties afférentes, dans les conditions et selon les modalités définies dans le Contrat.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITE

5.1 RESPONSABILITÉ DE QUADRATUS

Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, Quadratus est soumise à une obligation de moyens. Quadratus ne fournit aucune garantie en ce qui concerne l'absence totale d'anomalies ou d'erreurs dans les Mises à Jour.

Quadratus est responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Quadratus ne pourra pas être tenue responsable pour tout préjudice subi par le Client qui serait qualifié de dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, prévisible ou imprévisible, tels que la perte d'une chance, la perte de chiffres d'affaires, d'économies prévues, de clientèle et/ou de commandes.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Quadratus serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au montant versé par le Client à Quadratus au cours des douze (12) derniers mois précédent l'événement à l'origine de la responsabilité de Quadratus.

Les Parties reconnaissent que le prix du Service reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Service n'aurait pas été conclu sans les limitations de responsabilité définies aux présentes.

Quadratus s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Service.

5.2 RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est responsable du bon respect des Pré-requis Techniques. A cet égard, le Client est avisé que le non respect des Pré-requis Techniques déchargera Quadratus de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Le Client est exclusivement responsable des moyens (outils, méthodes, configuration...) qu'il utilise et qui ne sont ni fournis ni mis à sa disposition par Quadratus dans le cadre du présent Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les données qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Progiciels/Logiciels et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses données ont été prises en temps utile.

De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion.

ARTICLE 6 – RESILIATION DU SERVICE

En cas de manquements graves par l'une ou l'autre des Parties aux obligations qui lui incombent en application du Contrat pour le Service, la Partie défaillante se verra adresser par l'autre Partie une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception détaillant les griefs.

La résiliation de plein droit du Service prendra effet vingt (20) jours calendaires après la réception de la mise en demeure précitée par la Partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés pour supprimer le manquement constaté. La résiliation interviendra sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre.

Toutefois, et sans préjudice de ses autres droits et moyens de recours, Quadratus aura le droit de résilier le Contrat immédiatement de plein droit et par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'utilisation des Progiciels Quadratus par le Client contraire aux droits de propriété intellectuelle de Quadratus.

ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES

Il est rappelé qu'au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, Quadratus agit en qualité de sous-traitant, sur instructions du Client, lequel est qualifié de responsable des traitements de données mis en œuvre grâce aux Progiciels Quadratus.