

Livret Service

NETsolutions

LIVRET SERVICE

NETSOLUTIONS

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 Service par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par TDA International sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par TDA International qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par TDA International qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par TDA International 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 Service, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de TDA International.

Fenêtre de Maintenance : désigne la période de temps durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.

Heure ouvrée : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

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

Maintenance Urgente : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service et, décidées unilatéralement par TDA International, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à l'article 2 « Définitions » des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services ». Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services ».

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (NETsolutions, nombre d'accès, tranches volumétriques) est celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat.

Un accès constitue un droit d'utilisation du Service. Le nombre de dossiers que l'utilisateur peut créer à partir d'un accès (défini par la combinaison login/mot de passe) n'est pas limité sauf disposition particulières dans les conditions particulières.

- d'un double système de climatisation;
- l'organisation et les équipes de sécurité, contrôle des accès physiques et anti-intrusion, sur une base permanente, 24h/24, 7j/7;
- des points de collecte de divers réseaux et divers opérateurs.

ARTICLE 8 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE

Les prestations fournies sont :

- l'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation,
- la définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service,
- les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service.

ARTICLE 9 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

TDA International est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens du lundi au vendredi de telle sorte que son environnement puisse être restauré à l'état :

- de J-1 à J-30 en jours calendaires.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, TDA International s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

ARTICLE 10 : MISES A JOUR

10.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patchs correctifs).

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

- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état non disponible en standard dans le Service 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 TDA International, et décidé d'utiliser seul ;
- des Développements Spécifiques de toute nature y compris ceux réalisés par TDA International.

10.2. TDA International procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par TDA International.

TDA International s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail.

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 Mise en œuvre (notamment de formation). TDA International s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en œuvre 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 TDA International et sur intervention facturable de TDA International sur la base du tarif en vigueur.

ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

L'abonné accède à NETsolutions par le site WEB www.tdaenligne.com après s'être identifié par la composition d'une double clé formée du code de connexion et d'un mot de passe confidentiel et unique. Le code de connexion et le mot de passe sont communiqués par email à l'abonné après souscription et paiement intégral du contrat.

L'abonné est responsable de leur conservation et de leur utilisation. Il est en conséquence, expressément convenu que toute interrogation ou tout ordre précédé de la frappe du code de connexion et du mot de passe, est réputé émaner de l'abonné lui-même.

L'abonné doit disposer avant toute utilisation du service NETsolutions d'un double de l'ensemble des informations.

Le Client doit veiller à la non divulgation des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

En cas de perte des éléments d'identification de l'abonné, ce dernier peut en réclamer une nouvelle communication sur simple demande par mail ou par télécopie. A défaut d'opposition régulièrement notifiée, TDA International n'est pas responsable des conséquences de l'utilisation, par un tiers, du code de connexion et du mot de passe de l'abonné.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 6 DESCRIPTION DU SUPPORT

12.1 6 DESCRIPTION GENERALES DES PRESTATIONS FOURNIES

TDA International s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

12.2 6 ACCES PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra 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 Support sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par TDA International.

b) Modalités particulières d'exécution

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

De manière à faciliter l'exécution du Support, 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 TDA International de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

TDA International accusera réception de la Demande sous la 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 TDA International 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.

TDA International 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 TDA International de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de TDA International notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par TDA International que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par TDA International, 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), TDA International procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, TDA International 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.
- 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.

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

12.3 6 ACCÈS FAQ PORTAIL

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

12.4 6 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

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

TDA International 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 TDA International afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du Support, 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 TDA International de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance de TDA International.

Les réponses seront apportées par TDA International 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 TDA International 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 Support ne pourra être assuré par TDA International que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec TDA International notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

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

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 13 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service sera facturé annuellement sous la forme d'un abonnement.

La première facturation de l'abonnement interviendra au plus tôt à la date de communication par TDA International au Client des codes d'accès au Service et au plus tard (3) trois mois après cette dernière.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie « Éléments commandés », fera l'objet d'une actualisation, par TDA International, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

ARTICLE 14 : DUREE DU SERVICE

Le Service est conclu pour une durée de trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement.

Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

L'activation d'un service optionnel complémentaire en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 7 PAGES.