

**1 - DEFINITIONS**

Pour les besoins des présentes Conditions Spécifiques et nonobstant toute autre définition prévue dans le Contrat, les présents termes commençant par une majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, ont la signification suivante :

**Anomalie** : tout dysfonctionnement répétitif et reproductible du Progiciel non modifié et utilisé conformément aux Contrat. Une Anomalie peut être une Anomalie Bloquante, une Anomalie Critique, une Anomalie Majeure ou une Anomalie Mineure selon les critères définis à l'annexe.

**Contact(s) Autorisé(s)** : tout Utilisateur autorisé par le Client à contacter le Support Applicatif, et désigné par écrit ce dernier. Seuls les Contact(s) Autorisé(s) sont habilités à contacter le Support Applicatif.

**Demande** : toute demande adressée au Support Applicatif par un Contact Autorisé, selon les modalités de l'annexe.

**Génération** : une Nouvelle Version qui correspond à un changement structurant de l'ergonomie ou de l'architecture du Progiciel. La Génération (G) est identifiée par une modification du premier chiffre (G.VV. xx).

**Jours Ouverts** : du lundi au vendredi sauf jours fériés en France.

**Heures Ouvrées** : les heures définies à la section « Modalités opérationnelles » de l'annexe.

**Pack Sérénité** : services complémentaires optionnels réalisés dans le cadre des Prestations dans conditions et modalités prévues à l'annexe et au Bon de Commande.

**(Nouvelle) Version** : les améliorations et évolutions du Progiciel, de quelque nature qu'elles soient, réalisées et mises sur le marché par la Société, à l'initiative de cette dernière. Une Nouvelle Version peut ou non comporter des fonctionnalités nouvelles par rapport à la Version précédente. La Version Majeure (V) est identifiée par une modification du deuxième et/ou du troisième chiffre (G.VV. xx). La Version Mineure (x) est identifiée par une modification du quatrième et/ou du cinquième chiffre (G.VV. xx).

**Référent** : la personne désignée comme telle par le Client, conformément à l'article 10.4.

**Support Applicatif** : le service de la Société chargé de prendre en compte et de traiter les Demandes dans le cadre de la Maintenance Corrective et de l'Assistance.

**Téléassistance** : le support téléphonique assuré par le Service Support Applicatif.

**Télemaintenance** : la prise en main à distance sur le système client et à la demande de ce dernier.

Les autres termes utilisés aux présentes commençant par une majuscule et non définis aux présentes, auront entre les Parties la signification qui leur est donnée dans les Conditions Communes.

**2 - OBJET**

Les présentes Conditions Spécifiques régissent les termes et conditions de la Maintenance et de l'Assistance, et complètent les Conditions Communes auxquelles la Maintenance et l'Assistance sont soumises, étant rappelé qu'en cas de contradiction entre les Conditions Communes et les Conditions Spécifiques, les Conditions Spécifiques prévalent.

Il est précisé que la Maintenance et l'Assistance constituent des services autonomes, et que le Client peut y souscrire séparément, sauf dans le cadre des Licences en Mode SaaS, pour lesquelles la Maintenance et l'Assistance sont comprises.

De convention expresse, la fin de la Licence, pour quelque cause que ce soit, entraîne la résiliation immédiate et de plein droit de la fourniture de la Maintenance et de l'Assistance, à la date effective de fin de la Licence et ce, sans formalité ni préavis.

**3 - PERIMETRE**

Les Services Maintenance et Assistance sont fournis pour le Périmètre défini au Bon de Commande.

De convention expresse :

- La Maintenance et l'Assistance s'appliquent au Périmètre du Progiciel. En cas d'extension du dudit Périmètre, la Maintenance et l'Assistance y afférente feront l'objet d'un avenant signé par un représentant légal de chacune des Parties ;
- Les Composants Tiers intégrés dans le Progiciel mais non développés par la Société ne sont pas couverts au titre des présentes Conditions Spécifiques ;
- La Société est expressément autorisée à compiler des informations à des fins statistiques et/ou des informations anonymes relatives à l'exécution et l'utilisation du Logiciel, en vue de créer des analyses statistiques, à l'exception de toute donnée permettant d'identifier des personnes physiques, notamment à des fins de recherche et développement.

Toute Maintenance du Progiciel faisant intervenir des Logiciels Tiers nécessite la souscription de contrats d'abonnement de maintenance spécifiques.

**4 - VERSION DU PROGICIEL SOUS ASSISTANCE / MAINTENANCE**

La Maintenance et l'Assistance portent uniquement sur le Progiciel tel que défini dans le Bon de Commande y afférent dans sa Version Majeure Courante et la Version Majeure n-1 du Progiciel.

En conséquence, et en cas d'interruption de la Maintenance et/ou de l'Assistance, et si le Client souhaite bénéficier de l'Assistance et de la Maintenance, ce dernier s'engage à acquérir la Version Courante du Progiciel au tarif en vigueur afin de pouvoir bénéficier à nouveau de ces services.

**5 - MODALITES D'ACCES A LA MAINTENANCE ET A L'ASSISTANCE**

La Maintenance et l'Assistance visées aux présentes Conditions Spécifiques sont fournies en langue française et ce, pendant les Jours Ouverts et les Heures Ouvrées (telles que définies en annexe, par téléphone ou par Internet.

En vue d'assurer l'exécution de l'Assistance et de la Maintenance, il est communiqué au Client un numéro de téléphone le mettant en relation avec la plateforme d'identification et de qualification de ses besoins, chargée de le diriger vers les services d'Assistance ou de Maintenance correspondants.

**6 - MAINTENANCE CORRECTIVE**

**6.1 Obligations générales du Client**

Le Client s'engage à collaborer avec la Société en répondant dans les meilleurs délais à toutes demandes de renseignements ou documents qu'elle pourra requérir, ainsi que toutes manipulations nécessaires ou demandes de mise en conformité des Prérequis Techniques, pour lui permettre de mener à bien sa mission.

Le Client s'engage à nommer et à maintenir un ou plusieurs Contact(s) Autorisé(s) et un (1) Référent dans les conditions et modalités prévues aux articles 10.3 et 10.4.

De manière générale, le Client s'engage à :

- Informer promptement la Société de toutes les Anomalies et à tenir un registre détaillé et par ordre chronologique, de ces éventuelles Anomalies ;
- Ne pas intervenir sans autorisation expresse de la Société directement sur le Progiciel ou ne pas faire intervenir un tiers et, d'une manière générale, ne pas faire assurer de prestations de maintenance par un

tiers, sauf autorisation expresse de la Société ;

- S'équiper de tous les moyens techniques, et notamment les moyens de communications électroniques, nécessaires à la fourniture de la Maintenance Corrective.
- Communiquer à la Société tout document et/ou toute information que la Société estime nécessaire(s) pour assurer la Maintenance Corrective du Progiciel ;
- Se conformer aux avis et instructions de la Société, notamment en ce qui concerne la mise en œuvre de procédures de test ;
- Accepter l'intervention sur le Progiciel de toute personne désignée par la Société.

## 6.2 Modalités de la Maintenance Corrective

La Société intervient sur le Progiciel sur demande du Client en cas d'Anomalie, aux fins de contourner et/ou corriger les Anomalies selon les modalités décrites aux présentes, et en particulier à l'annexe.

## 6.3 Exclusions et limitations

Le Client reconnaît que la Société est exonérée de toute obligation au titre de la Maintenance Corrective dans les cas suivants :

anomalie causée par (i) une utilisation de tout ou partie du Progiciel avec un environnement ne respectant pas les Prérequis Techniques décrits dans le Bon de Commande, et notamment avec des éléments logiciels tiers non fournis ou non autorisés par la Société ; et/ou (ii) l'utilisation d'une version différente de la Version Majeure Courante de tout ou partie du Progiciel et sa Version Majeure n-1, et/ou d'une version du Progiciel modifiée par le Client ou par un tiers en ce compris du paramétrage; (iii) l'adaptation du Progiciel pour répondre à un besoin particulier ; (iv) des prestations de migration, notamment en cas de changement de serveur et/ou (v) de manière générale, une utilisation du Progiciel, non conforme aux prescriptions contractuelles et à celles de la Documentation, ou toute autre raison indépendante du Progiciel et/ou de la Société ;

- Perte de données ; le Client étant tenu à une obligation de sauvegarde et de conservation de ses données ;
- Niveau de formation au Progiciel insuffisant, négligence ou faute du Client ou de son personnel ;
- Adjonction, connexion ou installation d'un élément logiciel tiers non fourni ou non autorisé par la Société ;
- Dysfonctionnements consécutifs à des perturbations ou interruptions de service fournis par des tiers (réseaux, télécoms, etc.) ;
- Services de réparation, installation, travaux de maintenance effectués par du personnel n'appartenant pas à la Société ;
- Virus informatiques et codes malveillants, et de manière générale, en cas de fait étranger au Progiciel ou à la Société.

Il est précisé que la Maintenance Corrective ne comprend pas le développement et/ou la maintenance de programmes et/ou modules spécifiques et/ou la formation des Utilisateurs à l'utilisation du Progiciel et/ou la reconstitution des fichiers en cas de destruction et/ou la fourniture éventuelle de consommables.

## 7 - MAINTENANCE EVOLUTIVE

La Société informera le Client par courriel de la disponibilité des Mises à Jour et - à la demande du Client dans le Bon de Commande- installera ces Mises à Jour et mettra à disposition du Client, le cas échéant, la Documentation disponible y afférente, par tout moyen et sur tout support, au choix de la Société. A défaut de demande du client, l'installation est effectuée sous l'entière responsabilité du client.

Dans le cadre de la Maintenance Evolutive, et à la demande expresse du Client selon les termes de l'annexe 1, la Société installe les Mises à Jour, sous réserve que le Client dispose de la Version Majeure n-1 et que l'environnement technique du Client soit strictement conforme aux Prérequis Techniques et ne revête aucun caractère spécifique. A défaut, le Client reconnaît que l'installation de la Mises à Jour est effectuée sous sa seule responsabilité. La Société ne saurait en aucun cas être tenue responsable d'un dommage causé au matériel du

Client, ni de la perte de données pouvant résulter de cette installation. Nonobstant ce qui précède, le Client est informé que la Société pourra le cas échéant assister le Client à l'occasion de l'installation des Mises à Jour dans le cadre de Prestations distinctes faisant l'objet de Conditions Spécifiques et d'un Bon de Commande séparés. A défaut d'installation desdites Mises à Jour proposées au titre de la Maintenance Evolutive, et à défaut pour le Client de disposer au moins de la Version Majeure n-1, la Société est libre de cesser toute intervention au titre des présentes Conditions Spécifiques, et ce sans mise en demeure préalable et jusqu'à l'acquisition par le Client de la version requise du Progiciel.

## 8 - MAINTENANCE REGLEMENTAIRE

Au titre de la Maintenance Réglementaire, la Société s'efforce d'intégrer dans le Progiciel les modifications résultant des évolutions réglementaires et législatives dans les meilleurs délais au regard des contraintes légales.

En cas d'évolution réglementaire nécessitant des développements significatifs ou la réécriture d'une partie substantielle du Progiciel, la Société remet au Client dans un délai convenu entre les Parties, une proposition technique et financière complémentaire, en indiquant les conditions et délais de réalisation, les conditions financières applicables, et les Parties se concerteront en vue de trouver une solution viable pour les deux (2) Parties.

## 9 - ASSISTANCE

L'Assistance permet au Client « réfèrent identifiée » de solliciter l'avis ou les conseils de la Société via notre système de ticket sur des questions relatives au fonctionnement et à l'utilisation du Progiciel.

En tout état de cause, l'Assistance ne peut en aucun cas se substituer, ni être assimilée à une formation du Client. Le Client garantit disposer des compétences nécessaires à l'utilisation du Progiciel.

Le client peut faire l'acquisition d'un « Pack Sérénité » permettant de demander à l'assistance des prestations de formation, paramétrage, statistiques...

## 10 - CONDITIONS FINANCIERES

Pendant la Durée de la Maintenance et de l'Assistance, le Client s'engage à régler les redevances de Maintenance et d'Assistance correspondantes selon les conditions définies au Bon de Commande ; étant entendu que la Maintenance et l'Assistance sont comprises dans la redevance correspondant aux Licences en Mode SaaS.

Les jours non consommés dans le cadre du pack sérénité pendant une période annuelle considérée ne pourra être reporté et/ou donner lieu à un quelconque remboursement de la part de la Société.

## 10 - OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

### 10.1 Stipulations d'ordre général

Le Client s'engage en particulier à :

- se conformer aux Prérequis Techniques ainsi qu'à leurs évolutions ;
- accompagner chaque Demande au titre de la Maintenance Corrective, d'une description détaillée de l'Anomalie rencontrée et de son incidence sur le fonctionnement du Progiciel ;
- se doter des moyens techniques, en particulier de télécommunications, nécessaires à la bonne exécution des Services Maintenance et Assistance ;
- se conformer aux instructions et recommandations de la Société, et mettre à jour les Nouvelles Versions mises à sa disposition au titre du Contrat.

Tout retard ou défaillance dans l'exécution de ses obligations par le Client constitue un manquement du Client à des obligations substantielles à sa charge au titre du Contrat et aura pour effet d'exonérer la Société de ses obligations contractuelles liées notamment aux délais fixés en annexe, sans préjudice de tout autre droit auquel la Société pourrait prétendre.

## **10.2 Obligation de sauvegarde**

L'existence d'un dispositif de sauvegarde adapté aux données à sauvegarder, son utilisation et la vérification régulière de la bonne exécution des restaurations sont de la responsabilité du Client.

Il est en outre entendu que le Client procèdera (ou sous-traitera) à la sauvegarde intégrale de ses données, préalablement à toute intervention de la Société.

En cas de dysfonctionnement du Progiciel, il appartient également au Client de s'assurer de la mise en œuvre des mesures de nature à assurer la continuité du service pour lequel le Progiciel est utilisé.

Le Client pourra dans ce cadre bénéficier d'outils fournis par la Société. Il est toutefois bien entendu que la mise en œuvre, en ce compris, en particulier, l'installation et l'utilisation de ces outils est et demeure sous la responsabilité du Client.

## **10.3 Contacts Autorisés**

A la Date d'Entrée en Vigueur, et sauf stipulation contraire du Bon de Commande, le Client désigne et maintient pendant la Durée, d'un (1) à cinq (5) Contacts Autorisés, seules personnes habilitées à contacter le Support Applicatif dans le cadre du Contrat, préalablement formées au Progiciel, ayant la connaissance nécessaire de l'environnement technique du Client. Ces Contacts Autorisés doivent disposer d'un niveau de compétence technique, de connaissance du Progiciel et de l'environnement technique du Client suffisants pour pouvoir dialoguer efficacement avec le Support Applicatif et permettre une bonne exécution des Services Maintenance et Assistance. En particulier, les Contacts Autorisés sont tenus de répondre avec diligence aux questions posées par le Support Applicatif lors de la réalisation du diagnostic de l'Anomalie.

Le Client s'engage à notifier sans délai par écrit à la Société, tout changement d'interlocuteur, étant entendu que tout remplaçant(e) devra disposer du niveau de compétence suffisant pour assurer la relation avec le Support Applicatif.

Le Client reconnaît que la formation adéquate des Contacts Autorisés au Progiciel constitue une obligation substantielle du Client au titre du Contrat. Afin de lever toute ambiguïté, il est précisé que les coûts de formation éventuelle des Contacts Autorisés sont à la charge du Client.

## **10.4 Désignation d'un Référent**

Le Client désigne, au plus tard au jour de la signature du Contrat, un Référent par Progiciel. Le Référent sera l'interlocuteur privilégié de la Société.

A défaut de désignation d'un Référent, le signataire du Contrat pour le compte du Client sera réputé être le Référent.

Le Client peut librement modifier le nom du Référent sous réserve d'en informer préalablement la Société par écrit. Cette information doit émaner d'un représentant autorisé du Client.

## Annexe

### Description des Services Maintenance et Assistance

#### DESCRIPTION DES SERVICES MAINTENANCE ET ASSISTANCE

Les Services Maintenance et Assistance comprennent :

1. La Maintenance :
  - o Maintenance Corrective
  - o Maintenance Réglementaire
  - o Maintenance Évolutive
2. L'Assistance aux Contacts Autorisés

Dans le cas d'un contrat optionnel de maintenance spécifique Base de tests ou de formation

3. Copie de base (maximum deux par an)

Les Services Maintenance et Assistance sont fournis dans les conditions décrites ci-après.

#### 1. Maintenance

##### 1.1 Maintenance Corrective

Dans le cadre de la Maintenance Corrective, la Société assure les prestations suivantes :

- Prise en compte et enregistrement des Anomalies remontées par les Contacts Autorisés au Support Applicatif par l'outil de gestion de tickets choisi par la Société, et mis à la disposition du Client ;
- Qualification des Anomalies ;
- Résolution des Anomalies et/ou proposition d'une solution de contournement et/ou transmission des informations concernant l'Anomalie au service production pour développement des Correctifs ;
- Livraison et installation des Correctifs pour la Version Majeure courante et la Version Majeure n-1.
- Livraison des Nouvelles Versions dès lors qu'elles participent à la Maintenance Corrective, à l'exclusion des Générations.

**Qualification des Anomalies dans l'outil choisi par la Société (à la Date d'Entrée en Vigueur du Contrat : Eudonet) :**

	Mineure	Majeure	Critique	Bloquante
Définition	Toute Anomalie dont l'impact est limité à l'ergonomie ou au confort d'utilisation et qui peut être résolu par un Correctif ou une solution immédiate de contournement.	Toute Anomalie contraignant l'Utilisateur, le Bénéficiaire à une modification significative de ses habitudes de travail suite à une ou plusieurs altérations des fonctionnalités du Progiciel	Toute Anomalie impactant la production, entraînant la perte d'un ou plusieurs domaines fonctionnels du Progiciel, et entraînant des risques dans les choix et les décisions de prise en charge du patient.	Anomalie pouvant entraîner des risques pour la santé des patients ou un blocage complet du Progiciel
Action Evolucare	Demande dont le traitement peut être différé, sans conséquence sur l'exploitation du système.	Circonstance nécessitant que la Demande soit traitée avant celles de priorité inférieure	Circonstance nécessitant que la Demande soit traitée avant celles de priorité inférieure	Circonstance nécessitant que la Demande soit traitée en ultra-priorité

Toute Demande qui n'entre pas dans le périmètre de la Maintenance Corrective est traitée comme de l'Assistance sous réserve que celle-ci entre dans le champ de l'Assistance, et donne lieu à la création d'un Ticket ad hoc.

#### Reporting de Maintenance

A l'occasion de chacune de ses interventions, la Société établira un suivi du Ticket.

##### 1.2 Maintenance Réglementaire

La Maintenance Réglementaire est effectuée selon les termes de l'article 8 des Conditions Spécifiques.

Les Nouvelles Versions correspondantes sont mises à disposition du Client par la Société, et installées si le Client en fait la demande dans le Bon de Commande.

### 1.3 Maintenance Évolutive

Au titre de la Maintenance Évolutive, la Société met à disposition du Client, les Versions du Progiciel, à l'exclusion des Générations, et les installe si ce dernier en fait la demande.

Le Client peut faire des demandes d'évolutions spécifiques (la « Demande d'Évolution » ou « Évolution »). La Société s'engage à étudier toute Demande d'Évolution sous réserve qu'elle soit faite dans les conditions décrites ci-après :

- La Demande doit être adressée par un représentant autorisé du Client (ci-après le « Demandeur ») c'est-à-dire, le Référent, le DSI, le directeur de l'établissement ;
- La Demande doit être faite via l'outil de gestion des Tickets ;
- Le Client doit être, au moment de l'émission de la Demande, dans la Version Majeure courante ou la Version Majeure n-1 ;
- Un Ticket ne pourra contenir qu'une seule Demande ;
- La Demande doit détailler de façon très précise les attentes et besoins du Client ;
- Le Client doit être à jour de ses paiements.

Si la Demande est conforme aux exigences susvisées, la Société s'engage à étudier la faisabilité et l'intérêt que pourrait présenter la réalisation de l'Évolution correspondante.

La décision de prendre en compte tout ou partie de la Demande d'Évolution est entièrement à la discrétion de la Société. La Société n'est tenue de fournir aucune justification ni explication au Client quant à la réalisation ou non d'une Demande d'Évolution.

Si la Société décide de réaliser tout ou partie de la Demande d'Évolution, il en informe le Client, étant entendu que la Société ne prend, dans ce cadre, aucun engagement de bonne fin ou de bon fonctionnement. L'Évolution réalisée sera, si la Société estime que la qualité est suffisante, intégrée à une Nouvelle Version.

Le Client reconnaît et accepte par ailleurs qu'il ne pourra revendiquer, sur l'Évolution réalisée par la Société, dans les conditions prévues aux présentes, aucun droit, que ce soit de propriété intellectuelle ou autre, à l'exception d'un droit d'utilisation non exclusif et soumis aux termes et conditions du Contrat de Licence, sur la Nouvelle Version au titre de la Maintenance Évolutive.

## 2. Assistance aux Utilisateurs

L'Assistance aux Contacts Autorisés a pour objectif de leur apporter une aide ponctuelle concernant le paramétrage ou l'utilisation du Progiciel.

En aucun cas il ne s'agit de téléformation ou d'une prestation de paramétrage à distance.

L'Assistance est délivrée sous la forme de Tickets d'Assistance.

## 3. Ouverture, classification et traitement des Tickets

- Ouverture des Tickets

Les Demandes des seuls Contacts Autorisés du Client, en cas de difficulté d'utilisation ou de fonctionnement du Progiciel, sont transmises à la Société *via* l'outil de gestion des Tickets mis en place par ce dernier sur son portail accessible à l'adresse suivante : <https://support.evolutcare.com>

A chaque demande d'intervention, le Client devra fournir à la Société les renseignements suivants :

- La dénomination du Client ou du Bénéficiaire concerné ;
- Le nom de la personne effectuant la Demande ;
- Le motif de l'appel ;
- Le descriptif précis de l'Anomalie constatée/la Demande (dans le cas de l'Assistance).
- La structure de réception des Demandes guide le Client dans la définition de la demande.

En cas de risque patient ou de blocage complet du Progiciel, le Client pourra alerter la Société par téléphone mais devra par la suite régulariser sa Demande via un Ticket.

Toute Demande adressée par un Utilisateur à la Société est qualifiée de « **Ticket** ».

L'Utilisateur communique la nature de la difficulté rencontrée, une description détaillée de celle-ci ainsi que toute information susceptible d'être utile au Support Applicatif pour analyser et identifier sa nature.

- Classification des Tickets

La classification du Ticket est faite en dernier ressort par la Société. En particulier, il appartient à la Société de décider en dernier ressort, au regard de la définition des catégories de services, de la classification du Ticket dans la catégorie « Assistance » ou dans la catégorie « Maintenance Corrective », « Maintenance Réglementaire » ou dans la catégorie « Maintenance Évolutive ».

La Société peut dans ce cadre être amenée à requalifier un Ticket improprement qualifié par l'Utilisateur, ce que le Client reconnaît et accepte.

- Traitement des Tickets de Maintenance Corrective

Si le Ticket entre dans le périmètre de la Maintenance Corrective, le dit Ticket ne pourra être pris en compte que lorsque les informations suivantes auront été communiquées :

- Description de l'Anomalie,
- Reproductibilité de l'Anomalie,
- Contexte dans lequel l'Anomalie a été identifiée,
- Conditions d'utilisation du Progiciel,
- Modifications de paramétrage ou interventions qui ont permis d'identifier et de reproduire l'Anomalie.

Le Ticket correspondant à une Prestation de Maintenance Corrective est pris en compte par la Société dans un délai de huit (8) Heures Ouvrées telles que définies ci-après. Tout Ticket enregistré après les Heures Ouvrées sera considéré comme prenant effet le Jour Ouvré suivant.

Le Ticket correspondant à une Prestation de Maintenance Corrective fait l'objet d'un traitement prioritaire par rapport au Ticket d'Assistance.

- Traitement des Tickets d'Assistance / Maintenance Évolutive / Maintenance Règlementaire

Ces Tickets sont pris en compte dans un délai de huit (8) Heures Ouvrées mais ne sont pas prioritaires.

Les Demandes sont traitées dans les meilleurs délais par la Société : une proposition d'intervention est adressée au Client dans les deux (2) Jours Ouvrés à compter de la prise en compte par la Société de la demande du Client.

Nonobstant ce qui précède, en cas d'Anomalie Bloquante, la Société fera ce qui est raisonnablement en son pouvoir pour tenter de résoudre ou contourner ladite Anomalie dans les huit (8) heures ouvrées suivant la prise en compte par la Société de la demande du Client.

#### **4. Modalités opérationnelles**

Les Services Maintenance et Assistance sont, sauf mention contraire dans la Commande, réalisés dans les conditions suivantes :

- En langue française,
- Durant les Jours Ouvrés de 8h30 à 18h30 heure de Paris, France - (les « **Heures Ouvrées** »).

A titre de précision, Les horaires de la hotline pour les soins-critiques sont : 8h30-18h

#### **Tél. +33(0)3.22.50.37.90 (Choix 1 puis 2)**

Si le Client souhaite pouvoir bénéficier de Services Maintenance et Assistance en dehors des heures visées ci-dessus, il lui appartient de conclure avec la Société un avenant lui donnant accès à un service d'astreinte.

Les Services Maintenance et Assistance de la Société réalisés au titre des présentes sont effectués exclusivement par le biais de l'outil de gestion de Tickets, s'agissant des Demandes et par télémaintenance s'agissant du traitement des Demandes.

Toutefois, si les circonstances le justifient, une intervention sur site peut être programmée à la seule discrétion de la Société et de manière exceptionnelle, et dans un délai de quinze (15) Jours Ouvrés ou (cinq (5) Jours Ouvrés en cas d'Anomalie Bloquante) à compter du constat d'échec de la télémaintenance ; étant entendu que tout déplacement pour une Anomalie non imputable directement au Progiciel ou à la Société sera facturé au Client, selon le taux d'intervention défini dans le Bon de Commande ou à défaut, au tarif en vigueur à la date d'intervention de la Société.

Le Client s'engage à permettre à la Société, sur demande de cette dernière, d'assurer la Téléassistance ou télémaintenance, et à mettre en place les moyens nécessaires et suffisants pour ce faire.

Le Client est par ailleurs informé de l'importance, pour la bonne exécution de ses obligations par la Société, de la mise en place d'un module de surveillance de la base (volume de base, supervision, uploader, update downloader, etc.) et de l'ouverture d'un port Ethernet.

A défaut, le Client reconnaît et accepte le principe selon lequel la Société ne pourra en aucune façon être déclarée responsable s'il ne respecte pas tout ou partie de ses obligations du fait de l'impossibilité d'intervenir à distance et/ou de se connecter directement aux fins de surveillance.

En outre le Client remboursera à la Société les frais supplémentaires occasionnés de ce fait.

#### **5. Stipulations spécifiques liées aux Correctifs et aux Versions**

- Fourniture et installation des Correctifs

Les Correctifs sont fournis au Client au titre de la Maintenance Corrective.

Si le Client procède lui-même à l'installation d'un Correctif, il lui appartient de s'assurer que cette installation est réalisée conformément aux instructions données par la Société.

- Conséquences en l'absence de montées de Versions

Les Services Maintenance et Assistance sont assurés uniquement sur les Versions Majeures n (Versions Courantes) et n-1.

Des Services de Maintenance peuvent exceptionnellement être assurés sur une Version Majeure (n-2) en cas d'Anomalie jugée critique par la Société, en particulier en cas d'Anomalie bloquant complètement le fonctionnement du Progiciel.

Toute Prestation qui serait assurée sur une Version antérieure à (n-1) pourrait donner lieu à la facturation par la Société de frais additionnels (ex : frais supplémentaires liés à l'installation d'une Nouvelle Version dans ces conditions). Aucune garantie n'est donnée par la Société sur les Services Maintenance et Assistance qui pourraient être assurés dans ce cadre.

#### **6. Prestations Complémentaires - Conseil - Paramétrage - Formation - Statistique ...**

Le Client pourra bénéficier de prestations complémentaires facturables .

Le coût journalier de ces prestations est de **1 200€HT** hors frais de déplacement.