

## CONTRAT DE PRESTATIONS INFORMATIQUES

### CHAPITRE 1 ASSISTANCE A L'EXPLOITATION ET SUIVI LOGICIEL

#### 1- L'assistance téléphonique :

Au titre de l'assistance téléphonique, INFOVISA s'efforcera, dans le cadre d'une obligation de moyens, de répondre dans les meilleurs délais, aux questions intéressant le client et liées à l'utilisation du Progiciel faisant l'objet d'un contrat Sage Assistance. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité. Seul le titulaire de la licence du Progiciel est habilité à contacter l'assistance téléphonique. En aucune manière, INFOVISA ne saurait compenser un défaut de formation du client s'il apparaît que le client n'a pas les compétences requises pour utiliser le Progiciel. L'assistance téléphonique est assurée par un personnel technique qualifié. Les heures d'intervention sont du Lundi au jeudi de 09H00 à 18H00 et le vendredi de 09H00 à 17H00, exception faite des jours fériés de INFOVISA. INFOVISA se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le client des nouvelles plages horaires.

Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version majeure N (la version majeure se distingue par une modification du 1er chiffre du numéro de version) ou au plus sur la version N-1 du Progiciel en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance.

Cette prestation n'inclut pas le déplacement sur site du Client qui ne pourra intervenir que d'un commun accord avec INFOVISA, après avoir épuisé toutes les opérations habituelles de diagnostic à distance.

L'intervention sur site donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le client d'un devis fourni.

Les services décrits ci-dessus sont fournis par INFOVISA sous réserve que les dysfonctionnements soient reproductibles, ne soient pas dus à un Progiciel non couvert par le contrat Sage Assistance, que le Progiciel n'ait pas été modifié et qu'il soit utilisé conformément à sa documentation et aux préconisations indiquées par Sage France.

L'assistance téléphonique ne peut se substituer à une action de formation. Pour tout besoin de formation, prestation qui donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le client d'un devis fourni. Cette prestation fait l'objet d'une convention séparée

## **2- Les mises à jour :**

INFOVISA informe le client, par tous moyens à sa convenance, de la Disponibilité d'une mise à jour. Pour obtenir une mise à jour, le client doit adresser une demande écrite à INFOVISA. La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par INFOVISA au regard des évolutions légales et technologiques.

Ces mises à jour comprennent les mises à jour correctives caractérisées par des corrections de dysfonctionnements, les mises à jour mineures qui comportent des modifications de fonctionnalités, les mises à jour majeures qui comportent des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou modifiant la structure interne essentielle de la version antérieure. Ces mises à jour ne comprennent pas les nouveaux programmes ou options développés par Sage France qui doivent être acquis aux conditions tarifaires en vigueur. La mise à jour d'un Progiciel s'accompagne d'une mise à jour du manuel électronique.

Le client installera, sous sa responsabilité, les mises à jour des Progiciels.

Si besoin, il pourra se faire assister par INFOVISA, prestation qui donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le client d'un devis fourni.

## **3 - La réparation des fichiers endommagés :**

Le client bénéficie d'une remise sur le tarif de réparation des fichiers endommagés du Progiciel faisant l'objet d'un contrat d'assistance. Ce service de réparation comprend : un examen de problèmes rencontrés, une intervention sur les fichiers, un compte rendu d'intervention.

Cette prestation s'effectuera dans les locaux de INFOVISA. Les fichiers du client seront pris en charge par INFOVISA dans la limite de faisabilité technique. INFOVISA informera le client par courrier de la date probable de retour des fichiers récupérés. INFOVISA garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les fichiers. A ce titre, INFOVISA s'engage à détruire, dans un délai raisonnable, les fichiers du client. INFOVISA réalisera la remise en état des fichiers dans le cadre d'une obligation de moyens.

Sauf avis contraire des services de INFOVISA, il est recommandé au client de cesser toute saisie sur les fichiers. En effet, tout travail effectué pendant la durée du traitement sera perdu lors de la restauration des fichiers réparés.

Les frais de retour sont à la charge du client. Les prestations de transfert de données d'une version à une autre ne sont pas incluses dans ce service de réparation de fichiers et feront l'objet d'une facturation séparée, après devis de INFOVISA, accepté par le client.

## **4 – Durée-résiliation :**

Le contrat d'assistance est conclu pour une durée d'un an à compter de la date indiquée dans la partie "désignation" de la facture adressée au client (ou à son distributeur), sauf dispositions contraires de la facture. Sauf dénonciation par INFOVISA ou par le client, par lettre recommandée avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant son expiration, le contrat d'assistance sera automatiquement reconduit par tacite reconduction. La résiliation, ou la fin pour quelque raison que ce soit, du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par INFOVISA.

## Tarif annuel

En contrepartie des services fournis, le client s'engage à payer, à la date de la facture, le prix en vigueur au jour de la souscription du contrat ou de son renouvellement. Le paiement de la facture vaut acceptation par le client des conditions du contrat Sage Assistance. INFOVISA se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution du contrat en cas de non - paiement, et ce jusqu'au complet paiement du prix. INFOVISA se réserve la possibilité de réviser le prix du contrat en appliquant le nouveau tarif en vigueur, notamment en cas de modification des services proposés.

Sauf instruction contraire du client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la date d'expiration de la période en cours, le contrat sera reconduit aux nouvelles conditions. Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application de pénalités de retard au taux mensuel de 1,5 % calculé par jour de retard.