

Conditions Particulières applicables aux Contrats de Maintenance

Ref : CPM-1.0 du 02/06/2010

Table des matières

1 CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONTRATS DE MAINTENANCES.....	2
1.1 Préambule.....	2
1.2 Obligations d'atReal et services rendus.....	2
1.3 Obligations du client.....	2
1.4 Objet du service d'assistance d'exploitation du logiciel.....	3
1.5 Qualification des incidents.....	4
1.6 Horaires et modalités d'assistance.....	4
1.7 Mode de fonctionnement du support.....	4
1.8 Pré-requis de bonne connaissance du logiciel par le client.....	5
1.9 Services exclus.....	6
1.10 Exclusion de responsabilité d'atReal.....	6
1.11 Durée du contrat.....	7

1 CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONTRATS DE MAINTENANCES

1.1 PRÉAMBULE

Lorsque le logiciel installé est un logiciel sous licence libre, son développement et son évolution sont le fruit du travail des différents contributeurs, sous la responsabilité exclusive du chef de projet, responsable de la validation des améliorations apportées.

Le contrat porte exclusivement sur le logiciel déployé par atReal dans le cadre de son contrat de réalisation et/ou de mise en œuvre.

1.2 OBLIGATIONS D'ATREAL ET SERVICES RENDUS

atReal se charge pour ses clients de la veille concernant le logiciel et des autres composants intégrés dans le logiciel. Ces nouvelles versions peuvent contenir des corrections de bugs, des évolutions des fonctionnalités existantes ainsi que de nouvelles fonctionnalités.

Les nouvelles versions du logiciel seront validées par les services techniques d'atReal. Seules les versions validées seront supportées par atReal et pourront faire l'objet du contrat.

atReal s'engage à informer sa clientèle des nouvelles versions supportées, ainsi que des changements apportés par ces nouvelles versions.

En cas de mise à disposition, atReal s'engage à informer le client des pré-requis techniques logiciels et matériels nécessaires au bon fonctionnement du logiciel.

1.3 OBLIGATIONS DU CLIENT

Pour pouvoir bénéficier des services de maintenance et de support d'atReal, le client s'engage à :

- maintenir son système d'exploitation à jour, notamment en matière de sécurité,
- maintenir la configuration matérielle en conformité avec les recommandations d'atReal,
- maintenir les logiciels tiers utilisés (service web, version du langage, etc.) dans les versions recommandées par atReal,
- conserver le logiciel dans une version agréée par atReal,

- dans le cas de besoins spécifiques ou d'améliorations du logiciel, avoir préalablement fait accepter les modifications apportées par atReal et éventuellement, en cas de contribution, par le responsable du projet,
- mettre en place tous les dispositifs nécessaires en matière de sauvegarde et restauration des données dont il est propriétaire, du logiciel et du système.

1.4 OBJET DU SERVICE D'ASSISTANCE D'EXPLOITATION DU LOGICIEL

atReal propose à ses clients un service de support et d'assistance relative à l'exploitation de logiciels libres dans leur version agréée par atReal.

Ce service permet au client de résoudre les dysfonctionnements qu'il aurait constatés en rapport avec l'exploitation du logiciel.

Ce service est assuré par des membres du personnel d'atReal, connaissant l'application et son exploitation, et en charge du support.

Le service d'assistance couvre les problèmes liés à l'exploitation courante du logiciel :

- problème lié au paramétrage du logiciel,
- problème lié à la mise en œuvre et l'exploitation des sauvegardes et les tests de restauration
- problème lié à la restauration de données, dont la sauvegarde est complète et intègre,
- difficultés lors du redémarrage de l'application, après interruption brutale,
- problèmes liés à un dysfonctionnement du logiciel.

Le service d'assistance porte sur des problèmes ponctuels, liés à l'oubli ponctuel d'un des aspects du fonctionnement du logiciel, et ne correspond en aucun cas à une formation. En cas de sollicitations du client du fait d'une méconnaissance du logiciel, atReal proposera au client une offre de formation permettant de remettre à niveau les utilisateurs du logiciel chez le client.

atReal s'engage à mettre en œuvre tous les moyens adaptés afin de régler le problème rencontré par le client : téléphone, e-mail, IRC, télé-maintenance, envoi postal.

En cas de dysfonctionnement du logiciel, atReal s'engage à faire suivre le problème et les informations liées à la communauté des développeurs du logiciel, et à en suivre l'évolution, de la prise en charge à la résolution. Sur demande expresse du client, atReal fournira un devis visant à régler le problème dans un délai déterminé.

Lorsque c'est possible, atReal fournira une méthodologie permettant de contourner le problème, en attendant la sortie d'une version du logiciel corrigeant ce problème.

Le service d'assistance d'exploitation du logiciel prend en charge la maintenance et le support à l'exclusion de tout développement.

1.5 QUALIFICATION DES INCIDENTS

Tâche : Tout dysfonctionnement ou incident nécessitant du support fait l'objet d'un signalement auprès d'atReal. Ce signalement est effectué au moyen du gestionnaire de tâches mis en œuvre par atReal dans le cadre du support. Chaque signalement occasionne la création d'une tâche.

Sévérité critique : Une tâche est qualifiée comme critique lorsqu'elle bloque totalement l'usage du logiciel. Par exemple, lorsque le logiciel ne répond plus, ou lorsque la confidentialité des données n'est plus assurée.

Sévérité importante : Une tâche est qualifiée comme importante lorsqu'elle occasionne un dysfonctionnement de l'une des fonctions du logiciel, sans possibilité de contournement, sans pour autant bloquer l'usage du logiciel.

Sévérité moyenne : Une tâche est qualifiée comme moyenne lorsqu'elle occasionne un dysfonctionnement avec possibilité de contournement.

Sévérité faible : une tâche est qualifiée comme faible lorsqu'elle est un défaut ou une question qui n'est pas un dysfonctionnement du logiciel.

1.6 HORAIRES ET MODALITÉS D'ASSISTANCE

Le client peut contacter le service de maintenance d'atReal du lundi au vendredi, de 10h à 12h00 et de 14h à 17h, par téléphone, e-mail, fax ou IRC.

Les journées ouvrées vont du lundi au vendredi, hors jours fériés.

La prise en charge du problème sera effective sous un délai d'un jour ouvré au maximum (prise en charge au plus tard le lendemain).

Ce délai concerne l'intervention et l'identification du problème. La réponse définitive pourra demander un délai plus important, en fonction de la gravité du problème identifié.

Afin de permettre l'intervention à distance des services de maintenance, le client s'engage à mettre en œuvre un accès sécurisé permettant de se connecter au serveur en ssh avec authentification par certificat, et fournira à atReal toutes les informations nécessaires à la gestion du serveur concerné.

1.7 MODE DE FONCTIONNEMENT DU SUPPORT

Lors de la mise en route du contrat, un gestionnaire de tâches est mis en œuvre par atReal pour le suivi et la traçabilité des incidents survenus chez le client.

Chaque question, problème ou autre fait l'objet d'un ajout de tâche par le client, avec description détaillée, attendus et niveau de criticité. L'ajout peut être doublé par un appel téléphonique ou un contact sur IRC (messagerie instantanée) s'il y a caractère de grande urgence.

La tâche est re-qualifiée par nos équipes techniques immédiatement pour les tâches critiques, sous 8h pour les tâches non critiques, et fait l'objet d'une prise en charge.

- Les tâches critiques (caractère bloquant) sont prise en traitement immédiat. Elles occasionnent la mise en route d'un serveur de secours en accès en consultation simple sous un délais maximal de 4 heures ouvrées. Après diagnostic du problème par atReal, le serveur de secours est maintenu en lecture seule ou passe en mode lecture-écriture en remplacement du serveur de production.

- Les tâches importantes sont prises en traitement sous 72 heures.

- Les autres tâches sont mises en planification.

Les tâches sont réalisées.

Leur clôture est validée par le client ; dans le cas contraire elles peuvent être ré-ouvertes.

Le client bénéficie bien sûr d'un accès intégral à son gestionnaire de tâches et peut accéder au suivi détaillé de tous les traitements.

Les problèmes liés à un mauvais usage du logiciel, à une modification du logiciel non validée par atReal ou à un nouvel usage du logiciel donnent lieu à facturation selon le barème de facturation hors contrat.

1.8 PRÉ-REQUIS DE BONNE CONNAISSANCE DU LOGICIEL PAR LE CLIENT

Le client reconnaît que la maîtrise du logiciel est nécessaire à sa bonne utilisation. Il déclare que son personnel est correctement formé, ou s'engage à lui faire suivre la formation requise de mise à niveau.

Il s'engage en outre à :

- tenir à jour un journal d'incident, comportant l'ensemble des problèmes rencontrés et la solution apportée lors de l'utilisation du logiciel. Ce journal sera communiqué à atReal sur simple demande, afin de mieux suivre l'évolution de l'utilisation du logiciel,
- désigner un responsable de l'application, qui centralisera l'ensemble des questions et

problèmes rencontrés, et sera chargé de la communication avec atReal,

- faire appliquer les consignes et mises à jour transmises par atReal,
- s'assurer de la mise à jour correcte des matériels et logiciels liés au logiciel en objet du contrat,
- s'assurer de la bonne mise en œuvre des sauvegardes, et notamment procéder trimestriellement aux tests de restaurations validant le bon fonctionnement des sauvegardes,
- mettre en place les éléments permettant à atReal d'intervenir sur le serveur,
- transmettre à atReal les informations demandées dans le cadre du support.

1.9 SERVICES EXCLUS

Ce contrat ne concerne pas :

- les besoins liés à de nouveaux usages du logiciel, que ce soit en terme de volumétrie, de charge d'accès, d'exploitation de fonctionnalités non prévues initialement ou tout autre usage du logiciel non prévu à l'initialisation du contrat,
- l'identification technique et la résolution de problèmes liés au matériel, au système d'exploitation et aux logiciels connexes,
- l'assistance à des versions du logiciel non validées par atReal,
- les prestations de développement,
- l'assistance à l'utilisation de logiciels du poste de travail, nécessaires à l'utilisation du logiciel en objet.

1.10 EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ D'ATREAL

Outre les limites relatives aux clauses précédentes et d'une manière générale, atReal est libérée de toute obligation d'intervention et/ou n'est pas responsable des manquements ou des retards qui viendraient à se produire dans l'exécution des prestations prévues dans le contrat dans les cas suivants :

- mauvais usage des logiciels et/ou des matériels sur lesquels ils sont utilisés,
- modification des logiciels sans validation de la part d'atReal,
- arrêt des matériels informatiques sur lesquels fonctionne le logiciel du fait de chocs anormaux, dommages électriques, inondation, négligence, défection de l'air

conditionné ou du contrôle d'humidité, dommages durant le transport par le client, ou toute autre cause inhabituelle ou défaut d'entretien,

- non respect des consignes d'environnement fournies par atReal
- modification des données directement dans la base de données par le client
- non respect de ses délais ou obligations par le client.

Le contrat ne comprend pas :

- la formation du personnel du client et les travaux de développement,
- les fournitures (papier, cartouches d'imprimante, bandes de sauvegardes, etc.),
- les travaux de connexion électrique ou réseau,
- la maintenance et l'assistance bureautique,
- l'installation, le paramétrage et la connexion de périphériques,
- la maintenance d'accessoires ou de produits non spécifiés dans le contrat, et en particulier les éléments matériels,
- tout autre service non décrit dans le contrat.

1.11 DURÉE DU CONTRAT

Sauf stipulation contraire, le contrat de maintenance est établi pour une durée de un an et est reconduit par tacite reconduction sans limitation de durée. Si l'une ou l'autre des deux parties désire se démettre de ses obligations, elle devra le stipuler par lettre recommandée avec accusé-réception 1 mois avant l'expiration du dit contrat.

Le contrat fait l'objet d'un avenant à chaque modification de son contenu.