

Tél : 01 43 44 29 01 - Fax : 01 43 44 28 95

info@ablys.com

x

## CONTRAT SERVICE-CONSEIL

Entre le souscripteur ci-désigné et ABLYS, il est conclu aux conditions générales figurant en annexe, à compter du **DATE** le présent contrat de service pour l'exploitation du progiciel **PRIMEVERE** .

exploités sur matériel : [.....] Comportant :  
[.....] postes de travail - [.....] serveurs - sur [.....] sites distincts.

Le souscripteur désigne comme correspondants informatiques habilités à recourir au service [.....]  
et certifie que ces personnes ont reçu une formation initiale suffisante ou s'engage à la leur dispenser avant tout recours au service.

Le souscripteur certifie avoir pris connaissance des conditions générales et en accepter les termes.

Fait à PARIS, le **DATE**

ABLYS

Le souscripteur  
Mention manuscrite (*lu et approuvé*)  
Cachet et signature

Souscription initiale		
<b>20</b> points (x11€)		220,00 €
Montant HT		220,00 €
TVA	19,60%	43,12 €
<b>Total TTC</b>		<b>263,12 €</b>

# Conditions générales

## 1 - NATURE, ETENDUE ET DUREE DU CONTRAT

1.1 - La prestation Service-Conseil a pour but d'aider l'utilisateur à une exploitation optimale de son système informatique, en l'aidant à régler au mieux les cas particuliers d'exploitation, les conséquences des incidents provoqués par des défaillances humaines ou matérielles. Elle exclut toute notion de maintenance matérielle, de modification de programmes ou de formation initiale des utilisateurs.

Elle inclut des opérations telles que : explication des fonctions, recherche de solutions aux cas particuliers d'utilisation, conseils d'organisation, paramétrage des progiciels, complément de formation, réparation de fichiers, procédures de reprise après incident, diagnostic de dysfonctionnement, mise à disposition de nouvelles versions de progiciels.

1.2 - Les conditions générales et barèmes sont révisables en fonction de l'évolution technique et économique. Les conditions générales et barèmes publiés à l'adresse <http://www.ablys.com/support> s'imposent à compter de leur date d'application. L'utilisateur s'oblige à consulter régulièrement les conditions en vigueur. S'il les refuse par lettre recommandée, le présent contrat sera résilié de plein droit et les points restant à son crédit resteront valables 3 mois selon le barème hors contrat des nouvelles conditions.

1.3 - La prestation est consentie par ABLYS aux conditions du présent contrat pour les seuls progiciels mentionnés, sur la configuration matérielle spécifiée. Toute modification de configuration devra faire l'objet d'un avenant. L'abonné au service doit désigner les correspondants informatiques et prévenir ABLYS de leur remplacement éventuel.

1.4 - La nature même de l'exploitation harmonieuse d'un système informatique impose une étroite collaboration entre l'abonné et son prestataire de service .

L'abonné s'oblige à communiquer tous les renseignements nécessaires à la mission de service. Ces informations sont couvertes par le secret professionnel, ABLYS et son personnel sont responsables de leur non divulgation.

1.5 - L'abonné s'engage à ne pas communiquer à des tiers les logiciels de test ou de maintenance ou procédures d'exploitation communiqués par ABLYS. Ces programmes et procédures constituent des secrets de fabrication et doivent être protégés comme tels.

1.6 - L'abonnement à la prestation commence à la date prévue au contrat pour se terminer au premier anniversaire de la souscription. Il peut être dénoncé par simple courrier avec accusé de réception par l'une ou l'autre partie avec un préavis de 3 mois.

1.7 - Un système informatique formant un ensemble homogène, l'utilisateur doit prendre garde à la compatibilité des logiciels et accessoires qu'il utilise. ABLYS se réserve le droit de résilier le contrat de service si, après mise en demeure restée sans effet au bout de 6 semaines, l'utilisateur persiste à maintenir sur sa configuration des logiciels ou accessoires incompatibles avec l'exploitation normale des applications couvertes par le contrat.

## **2 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

2.1 - Les demandes de service sont décomptées en "points" selon les conditions du barème annexé. Le renouvellement s'effectue à échéance, sur la base de la souscription initiale ou modifiée par avenant. En cours d'année, l'abonné peut obtenir des points supplémentaires selon le tarif fixé. Cette commande ne modifie pas les bases initiales de souscription. Les points ne pourront en aucun cas être remboursés.

En cas de résiliation du contrat de service, l'abonné conserve le droit d'utiliser les points en sa possession pendant les 6 mois suivant leur acquisition.

2.2 - Le service est accessible uniquement aux abonnés ayant un contrat en cours de validité ou résilié depuis moins de 3 mois. Les demandes de service sont transmises par les correspondants informatiques désignés au contrat ou par avenant, ces derniers devant avoir reçu une formation initiale suffisante.

Les demandes sont traitées par téléphone, courrier électronique, envoi de support magnétique, télé-assistance ou sur site selon la nécessité. ABLYS est seul juge de la procédure à utiliser, et toute procédure imposée par l'utilisateur fera l'objet des majorations prévues au barème.

La Télé-Assistance est réalisée par un accès au système d'information du souscripteur au moyen d'une liaison informatique, sans accès physique du prestataire aux locaux du souscripteur. Elle inclut les opérations réalisables à distance prévues dans ce contrat,

Selon la nature de l'intervention, l'intervention effective d'un représentant habilité du client pour permettre certaines opérations peut être requise.

Les cas de force majeure (grèves, interruption des communications, pannes...) peuvent suspendre le service sans préavis.

2.3 - La modicité du coût exclut toute idée de garantie de résultat. ABLYS consacre tous ses soins pour apporter le meilleur service possible dans les meilleurs délais et ne peut être tenu pour responsable des limitations inhérentes à tout système informatique, ni de toute perte, directe ou indirecte, de programmes ou de données, provoquées par ses interventions.

Notamment, l'utilisateur s'oblige à avoir des sauvegardes complètes et vérifiées permettant de rétablir le contexte antérieur à toute intervention d'ABLYS.

2.4- L'utilisateur s'oblige à maintenir une configuration système en bon état de fonctionnement, de capacité suffisante, exploitée par un personnel suffisamment formé, à réaliser des sauvegardes vérifiées permettant de rétablir le contexte antérieur à toute opération susceptible de modifier les fichiers. Il s'oblige à tenir un "livre de bord" notant les tâches effectuées, les incidents et leur solution, les sauvegardes effectuées. Le non-respect de ces dispositions entraînerait de plein droit la nullité du contrat de service, toutes sommes perçues restant acquises à ABLYS au titre d'indemnité forfaitaire.

## **3 - CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DU CONTRAT**

3.1 - Les points sont payables d'avance. Tout retard de règlement suspend le service et entraîne la facturation des prestations effectuées au tarif hors-contrat. Il rend exigible la totalité des sommes dues par l'abonné à quelque titre que ce soit et quelles que soient les conditions convenues antérieurement.

# BAREME SERVICE CONSEIL

au 01/12/2010

Heures ouvrables : du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 à 17 Heures.

Valeur de base du point : 11 € HT dans le cadre d'un contrat (19 € HT hors contrat)

Opérations..... Points

## Abonnement aux mises à jour

un an d'accès au site Web de mise à jour ..... 6

## Assistance téléphonique et télé-assistance

jusque 5 mn..... 1  
15 mn..... 2  
35 mn..... 3  
45 mn..... 5  
puis, par tranche de 10 mn..... 2

## Assistance par courrier électronique ou télécopie

jusque 15 mn..... 1  
35 mn..... 2  
45 mn..... 3  
puis, par tranche de 10 mn..... 1

## Envoi de fichiers

gravure et expédition de DVD, CD ..... 2  
envoi de fichiers par voie électronique..... 1

## Assistance sur site (hors déplacement)

jusque 1 h..... 14  
½ journée (3 heures) ..... 40  
1 journée (6 heures)..... 70  
puis, par heure..... 10

*frais de déplacement en sus (Tarifs transport 1ère classe ou taxi)*

## Consultation en nos locaux sur rendez-vous

1 h..... 8

## Traitement de vos fichiers sur nos machines

jusque 1 h..... 6  
3 h ..... 12  
6 h..... 20  
puis, par heure..... 4

## Exigences particulières de l'abonné :

délai imposé, heures non ouvrables... majoration de 50 à 100 %