
Livret Service Salesapps

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 Limberapps sont classifiées en trois catégories.

• Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Limberapps 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 Limberapps 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 Limberapps 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 Limberapps.

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 Limberapps, 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 « 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 du Service est le suivant :

• Service de base obligatoire :

Offres Tablettes iOS, Android ou Windows :

- Salesbook
- Salesapps
- Salesapps + Training
- Salesapps Unlimited
- Salesevent

Back-Office

Le périmètre effectif du Service commandé sera celui précisé en Partie « Éléments commandés » du Contrat.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

L'espace commun de partage des contenus (pdf, mp4, png) bureautiques est limité à 20 GO par Client abonné au Service et aux fichiers de format pdf, images ou vidéos. Au-delà de cette limite, le Client devra souscrire un abonnement pour une extension d'espace de stockage supplémentaire ou supprimer ses documents.

Le Client est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Client s'engage à veiller à optimiser la taille des documents numérisés.

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 21:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;

- Chaque Dimanche et jours fériés français ;

- La maintenance que Limberapps planifie au moins 48 heures à l'avance.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Limberapps s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99%.

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 08:00 à 20:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

Livret Service_Salesapps_Limberapps_20170711

TI est le temps d'indisponibilité du Service, ne comprenant pas les temps d'interruption liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ;(ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité global (TD) est calculé sur une base mensuelle sur la base des taux de disponibilité du Back-Office et des applications (Tablettes & Smartphone) :

$TD = (TD_{BO} + TD_{APPS})/2$

Où :

$TD_{BO} = (PRT - \text{somme des } TI_{BO}) / PRT * 100 [\%]$

$TD_{APPS} = (PRT - \text{somme des } TI_{APPS}) / PRT * 100 [\%]$

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité de service, le stockage et la protection des données, l'exploitation des équipements, la connectivité aux réseaux distants.

Cet hébergement est certifié depuis plusieurs années ISO 27001 SOC1 et SOC, ISO 27005.

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

Limberapps 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 de telle sorte que l'environnement client puisse être restauré à l'état de J-1 à J-14 en jours calendaires (J étant pour jour).

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des infrastructure RAID indépendante de l'infrastructure où est hébergé le service

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Limberapps 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 (patches correctifs).

Les Développements Spécifiques sont expressément exclus des mises à jour et /ou nouvelles versions. Par Développement Spécifique, on entend tous les programmes informatiques conçus et réalisés par Limberapps pour le compte et les seuls besoins du Client et/ou ceux que le Client a réalisés de son propre chef pour ses besoins.

10.2. Limberapps procédera aux Mises à Jour, et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Limberapps par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Limberapps s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

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).

Limberapps 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.

ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue trois types de comptes utilisateurs :

- les comptes d'accès qui permettent l'accès au Service, à l'administration des utilisateurs et aux statistiques : Compte Super Administrateur ;

- les comptes d'accès qui permettent l'accès au Service : Compte Administrateur ;

- les comptes applicatifs qui permettent l'utilisation au Service : Compte Utilisateur.

La gestion des comptes d'accès et des comptes applicatifs est de la responsabilité du Client. Le Client crée ses comptes, les supprime et leur attribue le mot de passe initial de son choix.

L'attribution des droits associés dans le Service aux comptes applicatifs sont à la charge du Client.

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

L'espace commun de stockage des documents est accessible aux Administrateurs, sans restriction possible de droit.

- La création du premier compte de Super Administrateur est de la responsabilité de Limberapps et ce, sur la base des instructions fournies par le Client lors de la signature du Contrat ;

- La création de comptes Utilisateurs ou Administrateurs ou Super Administrateur complémentaires est de la responsabilité du Client. Le Client crée ces comptes et les supprime ;

- L'attribution des droits associés dans le service Salesapps aux comptes applicatifs sont à la charge du Client ;

Le Client doit veiller à la non divulgation des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées. En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver.

Le déploiement et la mise à disposition du Service auprès Utilisateurs est de la responsabilité du Client. L'accompagnement et l'installation du Service sur le matériel des Utilisateurs est également à la charge du Client et non-inclus dans le Service.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 – DESCRIPTION DU SUPPORT

12.1 – DESCRIPTION GÉNÉRALES DES PRESTATIONS FOURNIES

Limberapps s'engage à fournir au Client le Support via :

- une adresse email de support : support[at]salesapps.freshdesk.com ;
- un portail de support : <http://salesapps.freshdesk.com>
- un accès téléphonique.

- Le service de support est réservé aux seuls Administrateurs de la solution. Limberapps ne fournit pas de prestation de support aux utilisateurs finaux.

12.2 – ACCÈS PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au portail de support lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité de consulter une base de connaissance sur les solutions apportées à des besoins similaires ;
- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit ;
- Possibilité pour le Client de recevoir un suivi du traitement de ses Demandes ;
- Possibilité pour le Client de recevoir les informations techniques mises à disposition par Limberapps.

b) Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Limberapps 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, le type de tablette ou Smartphone, le type de système d'exploitation, 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 Limberapps de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

Limberapps 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 Limberapps 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.

Limberapps 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 Limberapps 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 Limberapps notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Limberapps 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 Limberapps, 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), Limberapps procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Limberapps 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, Limberapps ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

12.3 – ACCÈS PORTAIL BASE DE CONNAISSANCE

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

<http://salesapps.freshdesk.com>

12.4 – ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès de son contact dédié Limberapps.

Limberapps 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 Limberapps 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 Limberapps de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance de Limberapps.

Les réponses seront apportées par Limberapps soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

Le Support ne pourra être assuré par Limberapps que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour par les Administrateurs de la solution.

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