



## CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE & SUPPORT NIVEAU 2

La maintenance couvre l'assistance à l'utilisation du logiciel ainsi que son entretien.

L'adaptation du logiciel aux nouveaux besoins éventuel du client ou aux progrès technologiques ne saurait en aucun cas rentrer dans ce cas de figure. Toute prestation de cette nature fera l'objet d'un devis et sera facturée selon le tarif en vigueur.

Un Chef de Projet Interne doit être désigné comme interlocuteur de référence SPI Software chez le client. Il devra centraliser les informations (demandes, questions, problèmes) et gérer la relation Client / SPI Software.

### 1. Objet du contrat

SPI Software s'engage à fournir au client, qui accepte, le service de maintenance du logiciel ci-après désigné dans les conditions prévues au présent contrat.

SPI Software assure le service de maintenance exclusivement pour le compte du client. Le client fait son affaire pleine et entière du support de ses magasins, franchisés ou détenus en propre (maintenance de Niveau 1). Le service de support de SPI Software est considéré comme un service de Niveau 2, accessible uniquement aux équipes du Client, après qualifications des problèmes ou incidents par celles-ci. En aucun cas, le Client ne doit demander à ses magasins de contacter directement le support de SPI Software, sauf accord exprès et préalable de celui-ci.

### 2. Identification du logiciel

Le programme a été conçu et écrit par son SPI Software. Sa description figure sur les documents commerciaux transmis par SPI Software (proposition commerciale, bon de commande, facture).

### 3. Prestations fournies

SPI Software, dans le cadre de ce contrat de maintenance, s'engage :

- \* A maintenir en bon état de fonctionnement le logiciel couvert par la maintenance, et à assurer les mises à jour des fonctionnalités de base au fur et à mesure de leur disponibilité,
- \* A assister le client dans l'utilisation du dit logiciel,
- \* A corriger toutes anomalies de fonctionnement du logiciel maintenu,
- \* A assister le client pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation le logiciel et les fichiers à la suite d'un accident causé par un mauvais fonctionnement du logiciel,
- \* A informer le client de toutes évolutions apportées au logiciel,
- \* A effectuer la révision du logiciel (modifications, adaptation, développement, etc.) s'imposant à la suite d'un changement dans la réglementation en vigueur, à condition que le système installé chez le client le permette.

### 4. Exclusions

Ne peuvent en aucun cas être inclus dans la maintenance :

- \* La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle,
- \* Le développement de nouveaux programmes,
- \* Les ajouts ou modifications sur les programmes existants non imposés par un changement de la réglementation en vigueur,
- \* La formation du personnel du client intervenant sur le système,
- \* Le travail d'exploitation,
- \* Les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation,
- \* Les logiciels et logiciels autres que celui spécifié,



- \* Le logiciel spécifié qui aurait été modifié par d'autres que SPI Software,
- \* Le matériel, les accessoires et fournitures,
- \* Les modifications à apporter aux logiciels pour leur utilisation sur un autre matériel que celui prévu.

## 5. Prestations supplémentaires

Les prestations qui ne sont pas expressément prévues dans la liste des prestations fournies pourront être assurées par SPI Software à titre de prestations supplémentaires et facturées en sus en appliquant le tarif en vigueur.

## 6. Registre des anomalies

Le client devra tenir un registre sur lequel il consignera toutes les anomalies ou incidents concernant le logiciel ; il devra indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement.

## 7. Interventions du mainteneur

SPI Software interviendra soit à sa propre initiative, soit à la demande du client quand un événement couvert par la maintenance surviendra.

L'assistance aura lieu par téléphone, mail, messagerie ou télémaintenance.

### 7.1 Supervision des solutions hébergées

Les solutions hébergées sont supervisées 24h/24, 7j/7.

Un rapport de supervision mensuel est envoyé au client par messagerie électronique.

Un service d'astreinte peut être souscrit séparément par le client. Il n'est pas inclus dans la présente offre.

### 7.2 Langue de communication

La langue de communication par défaut est le Français.

Sur option, une autre langue de communication (Anglais ou Espagnol), peut être souscrite par le client.

### 7.3 Jours et heures d'intervention

Les interventions sont réalisées par défaut du Lundi au Vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 17h, durant les jours ouvrés Français (hors jours fériés).

Toutefois, à la demande de SPI Software et en accord avec le client, certaines interventions peuvent être planifiées en dehors des jours ou heures ouvrables, afin de ne pas perturber l'utilisation commerciale de la solution.

### 7.4 Niveau de service (SLA)

La qualification du problème par le service support de SPI Software assignera une catégorie de suivi, selon la grille suivante :

Catégorie de problème	Description	Délai de prise en compte	Objectif de résolution
Niveau 3 – Bloquant	Production bloquée	1 heure	Au plus tôt
Niveau 2 – Problème majeur	Perte d'une fonctionnalité	8 heures	2 jours
Niveau 1 – Incident mineur	Problèmes identifiés, mais n'empêchant pas l'utilisation	24h	1 semaine
Niveau 0 – Problème d'ergonomie	Amélioration demandée, mais utilisation normale possible	48h	Selon roadmap développement



## **8. Obligations du client**

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des logiciels, à appliquer strictement les instructions données par SPI Software et à respecter toutes les dispositions du présent contrat.

Le client informera SPI Software de toutes anomalies dans le fonctionnement des logiciels. SPI Software indiquera au client tous changements de la réglementation en vigueur susceptibles de rendre nécessaire une révision des logiciels maintenus.

Le client sera tenu d'accepter toute révision du logiciel proposée par SPI Software gratuitement. Seule la dernière version sera maintenue.

Le client devra désigner au sein de son personnel une personne qualifiée qui sera le seul interlocuteur du concédant.

En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou des obligations prévues, SPI Software pourra mettre fin au présent contrat en respectant un préavis d'un mois.

## **9. Limitations de responsabilité**

### **9.1 Données personnelles**

SPI Software s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (RGPD). A ce titre, SPI Software agit en qualité de sous-traitant et peut potentiellement avoir accès à des données personnelles et s'engage à ne traiter ces données personnelles que dans le cadre des finalités de maintenance prévues au présent contrat.

Conformément à l'article 28.3 du règlement, il est rappelé que le client, responsable du traitement, assume la responsabilité du traitement des données personnelles et que celui-ci dispose des droits, notamment définis à l'article 28 du règlement susvisé.

### **9.2 Autres cas de limitation de responsabilité**

SPI Software sera déchargé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le client de l'une des clauses du présent contrat et dans les cas prévus dans le chapitre "exclusions".

SPI Software ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects, y compris la perte de données ou d'informations.

Enfin, la responsabilité de SPI Software ne pourra être recherchée en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grève, conflits sociaux, sinistres ou accidents.