

CONDITIONS GENERALES DE SUPPORT ET MAINTENANCE (« CG SUPPORT ET MAINTENANCE »)

1. DEFINITIONS

« **CG On-Premise Abonnement** » désigne les Conditions Générales On-Premise Abonnement, disponibles sur le Site Internet, fixant les conditions d'utilisation d'un Logiciel en Mode On-Premise Abonnement.

« **CG SaaS Telelogos** » désigne les Conditions Générales du SaaS Telelogos, disponibles sur le Site Internet, fixant les conditions d'accès et utilisation du SaaS Telelogos.

« **CGV** » désigne les Conditions Générales de Vente de Telelogos, disponibles sur le Site Internet, définissant les modalités et les conditions de vente, de paiement et de livraison des produits et services fournis par Telelogos.

« **Client** » désigne la personne morale, ayant souscrit à un Logiciel, auprès de Telelogos, directement ou indirectement, par le biais du Partenaire, pour les besoins de son activité commerciale.

« **Contournement** » signifie la mise à disposition d'une solution temporaire permettant à un Client de continuer à utiliser une fonctionnalité malgré un Dysfonctionnement.

« **Contrat Client-Partenaire** » signifie le contrat conclu entre le Partenaire et le Client ayant notamment pour objet l'obtention par le client d'une Licence ou de Droits d'Utilisation.

« **Contrat de Partenariat Revente** » ou « **CPR** » signifie le contrat de partenariat, conclu entre Telelogos et le Partenaire, ayant pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le Partenaire est autorisé à distribuer un/des Logiciel(s).

« **Correctif** » est une modification du Logiciel qui permet de résoudre un Dysfonctionnement, sans avoir à attendre la disponibilité d'une nouvelle Version Majeure ou Mineure.

« **Documentation Logiciel** » signifie la documentation technique d'installation et d'utilisation du Logiciel, disponible à l'ouverture du Logiciel et/ou sur le Site Internet.

« **Droit d'Utilisation** » signifie les droits d'accès et d'utilisation temporaires, non-exclusifs et non cessibles, accordés au Client, par Telelogos, directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire, au Logiciel, ou au SaaS Telelogos.

« **Dysfonctionnement** » désigne un défaut, une anomalie ou une non-conformité du Logiciel par rapport à la Documentation Logiciel.

« **Dysfonctionnement Bloquant** » désigne un dysfonctionnement qui empêche totalement l'utilisateur d'accomplir une tâche essentielle du

Logiciel, et pour lequel il n'existe pas de contournement, et qui a un impact direct important sur l'activité du Client en termes de perte de productivité ou de revenus.

« **Evolution** » signifie une modification du Logiciel intégrant le développement d'une nouvelle fonction ou d'un nouveau service, le support d'un nouvel environnement, une nouvelle interface, un nouveau paramétrage, et/ou une amélioration des performances.

« **Licence** » signifie le contrat de licence d'utilisation, régissant les conditions dans lesquelles Telelogos concède un droit, non exclusif non-cessible, d'utiliser le Logiciel.

« **Logiciel(s)** » signifie le ou les Logiciels développés et édités par Telelogos, listés au Bon de Commande.

« **Mode On-Premise Abonnement** » signifie l'obtention par le Client, directement ou indirectement, par le biais d'un Partenaire, d'un Droit d'Utilisation au Logiciel, installé et hébergé sur les serveurs du Client.

« **Partenaire** » désigne tout professionnel ayant conclu avec Telelogos un CPR.

« **Partenaire Certifié** » désigne un Partenaire ayant été formé et certifié par Telelogos, dans les conditions du CPR.

« **Parties** » ou « **Partie** » désigne collectivement ou individuellement, Telelogos et/ou le Client.

« **Période de Support** » désigne, pour un Logiciel donné, la période pendant laquelle Telelogos fournit le Service Support et/ou le Service Maintenance sur la Version En Cours de Commercialisation et, le cas échéant, sur certaines versions antérieures, conformément aux articles 3 et 4 ci-après.

« **Prise en Charge** » signifie la prise en charge effective d'une demande de Support reçue par Telelogos.

« **Résolution** » signifie la mise à disposition d'une correction définitive d'un Dysfonctionnement.

« **Services Support et Maintenance** » désigne les services de support (le « **Service Support** ») et de maintenance (le « **Service Maintenance** »), définis dans les CG Support et Maintenance, relatifs à un Logiciel et fournis, directement par Telelogos ou indirectement par l'intermédiaire d'un Partenaire Certifié, à un Client.

« **Service Support** » désigne le service support décrit à l'article 3 des CG Support et Maintenance.

« **Service Maintenance** » désigne le service maintenance décrit à l'article 4 des CG Support et Maintenance.

« **Site Internet** » désigne le site Internet de Telelogos, <https://www.telelogos.com>.

« **Support Niveau 0** » comprend l'accès, par le Client ou le Partenaire, aux outils de support en ligne de Telelogos, sur lesquels figurent des réponses aux questions sur l'installation et l'utilisation du Logiciel ou des solutions aux Dysfonctionnements déjà identifiés et résolus. Ces outils comprennent l'aide en ligne du Logiciel ainsi que diverses ressources accessibles par le portail du support Telelogos telles que des guides d'utilisation, tutoriels, documentations techniques, base de connaissance.

« **Support Niveau 1** » comprend l'assistance aux Clients qui n'ont pas trouvé de solution dans le cadre du Support Niveau 0. Cette assistance est assurée par un Partenaire Certifié, ou par Telelogos lorsque le Client bénéficie ou a souscrit au Service Support et Maintenance. Cette assistance comprend la fourniture à nouveau de clefs de Licence et de Droits d'Utilisation, ainsi que l'accompagnement des Clients dans la mise en œuvre, le paramétrage, l'utilisation du Logiciel, la résolution d'incident ainsi que de Dysfonctionnements, dans les environnements standards tels que décrits dans la Documentation Logiciel.

« **Support Niveau 2** » comprend la résolution d'incidents complexes et de Dysfonctionnements non résolus. En coordination avec le Partenaire Certifié ou le Client, le Support Niveau 2 analyse les incidents pour identifier les causes, mettre en place des Contournements, et élaborer des Correctifs.

« **Support Niveau 3** » comprend l'élaboration de Correctifs.

« **Version Corrective** » est une nouvelle version du Logiciel ayant pour objet de rassembler plusieurs Correctifs.

« **Version En Cours de Commercialisation** » désigne la dernière version Majeure ou Mineure disponible du Logiciel.

« **Version Majeure** » est une nouvelle version du Logiciel apportant des changements structurels et fonctionnels importants qui peuvent entraîner des incompatibilités avec les versions précédentes.

« **Version Mineure** » est une nouvelle version du Logiciel visant à ajouter de nouvelles fonctionnalités, à améliorer les performances ou à corriger des Dysfonctionnements, tout en conservant la compatibilité avec les versions précédentes.

2. OBJET DES CG SUPPORT ET MAINTENANCE

Les présentes CG Support et Maintenance ont pour objet de définir les modalités des Services Support et Maintenance, fournis par Telelogos directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un

Partenaire Certifié, dans le cadre de l'utilisation d'un Logiciel ou de Droit d'Utilisation, à tout Client bénéficiant ou ayant souscrit aux Services Support et Maintenance. Les CG Support et Maintenance complètent les autres documents remis au Client, avec lesquels elles forment un ensemble contractuel.

3. SERVICE SUPPORT

3.1 Définition

Le Service Support désigne le service fourni aux Clients, par Telelogos ou par un Partenaire Certifié, pour les assister dans l'utilisation du Logiciel ou des Droits d'Utilisation et pour les aider à résoudre les incidents. Dans le cadre du Service Support, Telelogos met à disposition des Partenaires Certifiés ainsi que des Clients bénéficiant ou ayant souscrit au Service de Support :

- le Support Niveau 0 ; et
- le Support Niveau 1.

Le Service Support est fourni par Telelogos sur la Version En Cours de Commercialisation du Logiciel ainsi que sur chaque version antérieure pendant une durée de trente-six mois (36) à compter de la date de commercialisation de la version suivante, dans la limite de la période de Support définie par Telelogos pour le Logiciel concerné.

3.2 Accès au Service Support

Le Service Support est assuré les jours ouvrés du lundi au jeudi, de 9H à 18H, et le vendredi de 9H à 17H (GMT+2). Une demande d'assistance est effectuée par la création d'un ticket sur le portail <https://support.telelogos.com>, ou par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse suivante : support@telelogos.com, ou par un appel téléphonique au : +33 (0)2 41 22 70 18. Telelogos se réserve le droit de modifier, à tout moment, ces horaires et/ou ces coordonnées, sous réserve d'en informer préalablement le Client par tout moyen approprié. Telelogos attribue à chaque ticket un numéro qui doit être communiqué, par le Client ou le Partenaire, à chaque nouvel échange relatif à la demande d'assistance. Le nombre d'accès au Service Support n'est pas limité, sous réserve que ce nombre soit raisonnable et avisé.

3.3 Dysfonctionnement Bloquant

Lors de l'ouverture d'un ticket par un Client ou par un Partenaire, celui-ci indique s'il s'agit d'un Dysfonctionnement Bloquant. A la Prise en Charge et après analyse, Telelogos peut requalifier le Dysfonctionnement en argumentant cette décision. Pour une Prise en Charge rapide, les tickets pour Dysfonctionnement Bloquant sont impérativement ouverts auprès de Telelogos par la création d'un ticket sur le portail ou par un appel téléphonique, et non par courrier électronique.



3.4 Délais

Telelogos s'engage à faire ses meilleurs efforts pour traiter les demandes au Service Support dans les délais suivants :

- **Dysfonctionnement Bloquant** : Prise en Charge en deux (2) heures ouvrées ; proposition d'une solution de Contournement en huit (8) heures ouvrées ; Résolution en cinq (5) jours ouvrés.
- **Autre Dysfonctionnement, demande d'assistance, demande d'Evolution** : Prise en Charge en huit (8) heures ouvrées ; proposition d'une solution de Contournement en trois (3) jours ouvrés ; effort pour mise à disposition d'une résolution dans une prochaine version.

Il est précisé que pour être réparé, un Dysfonctionnement doit être reproductible ce qui implique (i) la survenance d'un incident, et (ii) la possibilité, pour Telelogos, de le reproduire. Les délais de Contournement et de Résolution sont mesurés dès lors que le Dysfonctionnement est observé et reproduit par Telelogos. Telelogos informe, selon le cas, le Client ou le Partenaire Certifié, dès qu'un Correctif, ou qu'une nouvelle Version Corrective, Mineure ou Majeure est disponible, et communique la procédure de téléchargement. Les délais ci-dessus sont des objectifs de temps de réponse et de traitement, et ne constituent pas des engagements de résultats. Telelogos ne pourra pas être tenue responsable d'un dépassement raisonnable de ces délais, sous réserve de mettre en œuvre des efforts conformes aux usages professionnels.

4 SERVICE MAINTENANCE

Le Service Maintenance désigne la mise à disposition aux Clients, bénéficiant ou ayant souscrit au Service Maintenance, de Correctifs ainsi que de nouvelles versions du Logiciel – Version Corrective, Version Mineure, Version Majeure, afin de corriger des Dysfonctionnements, d'ajouter de nouvelles fonctionnalités, d'adapter le Logiciel à de nouveaux environnements, d'améliorer ses performances. Dans le cadre du Service Maintenance, Telelogos assure, au profit des Clients bénéficiant ou ayant souscrit à ce service, directement ou par l'intermédiaire de Partenaires Certifiés :

- le Support Niveau 2 ; et
- le Support Niveau 3.

Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, Telelogos se réserve le droit exclusif de corriger tous les Dysfonctionnements constatés relatifs au Logiciel. Le Service Maintenance est fourni par Telelogos sur la Version En Cours de Commercialisation du Logiciel ainsi que sur chaque version antérieure

pendant une durée de douze mois (12) à compter de la date de commercialisation de la version suivante, dans la limite de la Période de Support définie par Telelogos pour le Logiciel concerné.

5 COLLABORATION

Afin de permettre l'exécution par Telelogos des Services Support et Maintenance, selon le cas, le Client ou le Partenaire s'engage notamment à :

- se reporter à la Documentation Logiciel avant toute demande d'assistance ;
- mettre à disposition de Telelogos toute information nécessaire demandée par Telelogos ;
- procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention de Telelogos ; et
- donner, à Telelogos, accès à l'environnement d'exploitation du Logiciel concerné, et mettre à sa disposition les documentations techniques relatifs à cet environnement.

De façon générale, Telelogos exécute le diagnostic d'un incident ou d'un Dysfonctionnement et réalise les Correctifs depuis ses propres locaux. En cas d'intervention nécessaire chez le Client ou chez le Partenaire, le Client ou le Partenaire, selon le cas, s'engage à faciliter l'accès du personnel de Telelogos à ses locaux et à prendre à sa charge tous les frais de cette intervention, sauf si l'intervention est le résultat d'un Dysfonctionnement, imputable à Telelogos.

6 RESILIATION DES SERVICES SUPPORT ET MAINTENANCE

Chaque Partie sera en droit de demander la résiliation des Services Support et Maintenance en cas de manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations contractuelles. La résiliation sera effective dans un délai de trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de remédier au manquement constaté, restée infructueuse. Cette mise en demeure devra spécifiquement préciser la volonté de la Partie lésée de mettre en œuvre la présente clause. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à se prévaloir de ce manquement. La résiliation des Services Support et Maintenance est sans effet sur les sommes déjà facturées ou exigibles au titre desdits services à la date de résiliation, qui restent dues à Telelogos, sous réserve des dispositions impératives applicables.

