

ANNEXE TECHNIQUE STAFFELIO

1. GENERALITES

1.1.Références. Les dispositions des articles « Définitions » des CGA sont incorporées à la présente Annexe Technique comme si elles étaient intégralement reproduites ci-dessous. En complément, l'expression « Plages Ouvrées » employée avec une première lettre en majuscule désigne la période du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, hors jours fériés (heures France Métropolitaine).

1.2.Champ d'application. Le présent document est annexé aux CGA, avec lesquelles il forme un tout indivisible. Il a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit les Services d'hébergement, de support et de Maintenance.

1.3.Conditions financières. Le prix des Services décrits dans la présente Annexe est fixé dans l'Offre commerciale.

1.4.Exclusivité. Le Client s'interdit, pendant toute la durée du Contrat, d'exécuter directement et/ou de faire appel à un tiers afin de faire exécuter des Services prévues dans la présente Annexe. Le Prestataire se réserve expressément le droit de corriger les erreurs en application de l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle. Cette clause constitue une condition essentielle du Contrat sans laquelle le Prestataire ne l'aurait pas conclu.

2. HERBERGEMENT – DISPONIBILITE

2.1.Particularités du réseau Internet. Le Client déclare être averti des aléas techniques qui peuvent affecter le réseau Internet et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant toute connexion impossible. Le Prestataire ne peut en aucune manière être tenu responsable de difficultés ou de ralentissements d'accès à la Plateforme ou du non-acheminement de Données causés par un mauvais fonctionnement du réseau Internet.

2.2.Hébergement. La Plateforme et les Données sont hébergées sur des Serveurs situés dans une infrastructure d'hébergement implantée en FRANCE, gérée par un tiers et librement choisi par le Prestataire.

2.3.Plage de Service. Le Prestataire met tout en œuvre pour que la Plateforme soit accessible : (i) 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'exception des plages de Maintenance programmées (ci-après, la « Plage de Service ») ; (ii) avec un taux de disponibilité de 99,5% par mois sur la Plage de Service (« Taux de Disponibilité Mensuel »).

2.4.Maintenance programmée. Dans le cas d'une Maintenance programmée ou d'une Evolution du Service, le Prestataire avertira le Client, par un message sur la Plateforme de l'interruption ou de la suspension du Service suffisamment à l'avance afin de lui permettre d'anticiper cette suspension.

2.5.Exclusions particulières. Ne sont pas pris en compte dans le Taux de Disponibilité Mensuel : (i) les interventions de maintenance corrective visées à l'article « Maintenance Corrective » dont l'urgence nécessiterait une intervention pendant la Plage de Service. Le Prestataire précisera alors le jour et l'heure de démarrage de cette action et sa durée ; (ii) les interruptions mises en place à la demande du Client ; (iii) les pannes provoquées par le Client ou son personnel ; (iv) l'indisponibilité due à la suspension des Services en cas de défaut de paiement par le Client, ce conformément aux CGA ; (v) les périodes

nécessaires à la mise à jour des applications et logiciels du Prestataire.

2.6.Exclusions générales. L'accès à la Plateforme et les Services associés peuvent en outre être momentanément interrompus ou dégradés, sans que le Client ne puisse réclamer une quelconque indemnité ni mettre en jeu la responsabilité du Prestataire dans les hypothèses suivantes : (i) cas force majeure au sens des dispositions de l'article 1218 du Code civil et/ou événement échappant au contrôle du Prestataire ; (ii) panne informatique et/ou perturbations du réseau de télécommunication ; (iii) comportement(s) du Client ou d'un tiers au Contrat (Gestionnaires par exemple) ; (iv) faille(s) de sécurité ; (v) raisons de nécessité liées à la Plateforme et notamment afin d'assurer la maintenance des serveurs ; (vi) pannes informatiques ou interruption des services des partenaires et sous-traitants du Prestataire indépendantes de la volonté de ce dernier.

2.7.Sauvegarde et Mises à jour. Les opérations de sauvegarde des Données et de mise à jour (dont notamment la Maintenance Evolutive) interviendront en dehors des Plages Ouvrées. Dans l'hypothèse où certaines de ces opérations devraient être effectuées pendant les Plages Ouvrées, le Prestataire s'engage à ce qu'elles ne génèrent aucune indisponibilité.

2.8.Périmètre. Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au Taux de Disponibilité Mensuel ci-dessus.

3. SECURITE

3.1.Sécurité. Le Prestataire met en place des mesures de sécurité conformes aux standards en vigueur contre les accès non autorisés ou les atteintes aux Données. Il assure le verrouillage logiciel et physique du serveur.

3.2.Obligations du Client. Le Client est seul responsable de la sécurisation de son propre système informatique ainsi que de ses accès web et, en particulier, de la mise en œuvre de pare-feux et antivirus nécessaires à la protection de son système d'information et ses données non hébergées dans le cadre du Contrat conclu avec le Prestataire.

3.3.Sauvegarde. Le service d'hébergement comprend une fonction de sauvegarde des Données afin de permettre leur reconstitution en cas de sinistre majeur affectant les serveurs d'hébergement du Prestataire et/ou de ses sous-traitants. Le temps de rétablissement du Service sur un autre centre de données est de J+1 (RTO) et la quantité maximum de potentielle perte de Données est de J+1 (RPO).

4. SUPPORT TECHNIQUE

4.1.Plage de support. Pendant la durée du Contrat, le support technique de maintenance est assuré par le Prestataire et/ou ses sous-traitants durant les Plages Ouvrées.

4.2.Signalement des Anomalies au support. Il appartient au Client de signaler toute Anomalie au Prestataire dans les meilleurs délais selon les modalités mentionnées ci-dessous.

4.3.Saisine du Support. Le Client souhaitant bénéficier du service de maintenance corrective devra prendre contact avec le support technique :

- ⇒ soit via le **portail dédié** accessible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 à l'adresse indiquée sur l'Offre commerciale ou communiquée par le Prestataire en cours d'exécution du Contrat. Ce portail, qui constitue l'accès prioritaire pour la gestion des demandes au titre du Support, constitue un moyen matériel facilitant la déclaration de l'Anomalie rencontrée. Dans le cas où une saisine serait réalisée en dehors des Plages Ouvrées, le Support prendra connaissance de la saisine à l'occasion de la Plage Ouvrée suivante ;
- ⇒ soit, par **contact téléphonique** au numéro indiqué sur l'Offre commerciale ou communiquée par le Prestataire en cours d'exécution du Contrat. Cet accès téléphonique est associé à un serveur vocal interactif qui permet d'orienter le Client plus rapidement vers un technicien. L'assistance téléphonique, qui est assurée pendant les Plages Ouvrées, est réservée aux demandes urgentes.

4.4. Informations. Pour que l'Anomalie soit prise en charge par le Prestataire, la demande du Client devra comporter tous les documents, renseignements et autres éléments existants nécessaires à la bonne compréhension et à la reproduction de l'Anomalie déclarée. Seules seront prises en compte au titre de la Maintenance corrective les Anomalies reproductibles, dûment reportées et documentées par le Client.

4.5. Enregistrement de l'Anomalie et fixation du degré de criticité de l'Anomalie. Le Support prendra en charge la demande et déterminera s'il s'agit d'un problème d'utilisation de la Plateforme par le Client ou d'une Anomalie, auquel cas il qualifiera son degré de criticité. Le Prestataire sera seul et unique juge de la qualification donnée à l'Anomalie (Bloquante, Majeure, ou Mineure).

5. MAINTENANCE CORRECTIVE

5.1. Engagements. Le Prestataire s'engage, pendant toute la durée du Contrat, au titre de la maintenance corrective, à réaliser, dans les délais, les interventions nécessaires à la correction ou au contournement des Anomalies reproductibles reportées dans le cadre du Support technique.

5.2. Exclusions. Les prestations objets du présent article sont liées exclusivement à l'utilisation, sur le matériel du Client, de la Plateforme et des Services du Prestataire. Elles ne comprennent pas les demandes relatives au matériel ou à tout logiciel non commercialisé par le Prestataire que le Client pourrait utiliser.

5.3. Exclusions particulières. Les prestations objets du présent article sont liées exclusivement à l'utilisation par le Client de la Version majeure et de la dernière Version mineure ou Version mineure précédente du progiciel OCTIME en cours de commercialisation au jour de la déclaration de l'Anomalie ainsi que sur la Version majeure précédente et de la dernière Version mineure pendant une durée d'un (1) an à compter de la date de commercialisation de la nouvelle Version majeure. A l'issue de ce délai et pour continuer à bénéficier des prestations objets du présent article, le Client devra avoir migré vers la Version majeure du progiciel OCTIME en cours de commercialisation.

5.4. Réponses. Le Prestataire peut apporter deux types de réponse à une Anomalie (« Réponse ») : (i) le « Contournement » d'une Anomalie, qui consiste en la fourniture d'une solution temporaire pouvant avoir des impacts sur d'autres aspects de la Plateforme (fonctionnement dégradé d'autres fonctionnalités par ex.) ou exiger

des opérations exceptionnelles du Client ; (ii) la « Correction » d'une Anomalie, qui consiste en la fourniture d'une solution définitive.

5.5. Modalités. Le Prestataire établit le diagnostic des Anomalies signalées par le Client et apportera les Réponses par des instructions téléphoniques ou écrites, soit par maintenance, selon la procédure qu'il juge la plus appropriée.

5.6. Engagements. Le Prestataire s'engage à : (i) prendre en compte toute Anomalie déclarée par les Gestionnaires sur le portail dédié à cet effet ou par appel téléphonique ; (ii) identifier et qualifier le niveau de criticité de l'Anomalie et la traiter selon ce niveau de criticité ; (iii) traiter ces Anomalies et/ou déclencher les actions du support adéquates ; (iv) gérer le suivi des Anomalies et informer le Client.

5.7. Options. Le Prestataire pourra, sous réserve de la validation par le Client d'une offre commerciale de support dédiée dont le budget sera fixé en fonction de la grille tarifaire alors en vigueur : (i) assister les Gestionnaires sur les demandes concernant l'utilisation et/ou la compréhension du fonctionnement de la Plateforme et/ou des résultats ; (ii) conseiller le Client sur les fonctionnalités utilisées ; (iii) réaliser des prestations techniques diverses (envoi d'invitations en masse, création de nouveaux services, intégration de modèle de contrat, etc.).

5.8. Exclusions. Le Prestataire ne sera pas tenu d'assurer les services de maintenance corrective dans le cas où l'Anomalie : (i) résulte d'une mauvaise utilisation de la Plateforme et/ou d'une utilisation de la Plateforme non conforme aux instructions du Prestataire et/ou à la Documentation ; (ii) résulte d'une intervention directe du Client ou de tout tiers sur la Plateforme ou de modifications apportées à la Plateforme sans accord préalable du Prestataire ; (iii) a pour origine un dysfonctionnement quelconque du matériel, du système d'exploitation du Client ou des causes extérieures, telles que défaillance, variation du courant électrique, d'internet ou des réseaux de télécommunication ; (iv) provient de toute autre cause dont le Client a la maîtrise et notamment de l'utilisation combinée de la Plateforme et des Services avec un autre système, logiciel ou programme de données ou de l'introduction d'un virus sur ces systèmes tels que cheval de troie, bombe logique, ver, etc... ; (v) résulte de la non-exécution par le Client ou de son refus d'exécution de toute Correction, solution de Contournement, action ou procédure d'entretien préconisée ou transmise par le Prestataire ; (vi) constitue des erreurs dites « fugitives » c'est-à-dire non identifiées et/ou non reproductibles. De même, la maintenance ne doit en aucun cas pallier le manque de formation des utilisateurs et Gestionnaires de la Plateforme.

5.9. Prise en charge. La prise en charge d'une Anomalie consiste en son analyse et en la vérification que toutes les indications mentionnées dans la déclaration d'Anomalie sont suffisantes pour le reproduire en interne.

5.10. Délai de prise en charge et de Correction Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour prendre en charge et apporter une Réponse aux Anomalies déclarées par le Client dans les délais suivants, indiqués dans la limite des Plages Ouvrées du Prestataire :

Anomalie	Délai de Prise en charge *	Délai de Contournement**	Délai de Correction**
Bloquante	12 heures ouvrées	32 heures ouvrées	

Majeure	24 heures ouvrées		Prochaine Mise à jour
Mineure	48 heures ouvrées		

* délai décompté à partir de la saisine du Support dans les conditions de l'article 4.3. de la présente Annexe.

** délai décompté à partir de la Prise en charge

5.11. Réserve. Dans le cas où les indications du Client ne permettraient pas la reproduction de l'Anomalie, le non-respect du délai de prise en charge de l'Anomalie et de Réponse ne pourra être invoqué par le Client.

5.12. Clôture d'un incident. Un incident sera clos dès que la cause du problème pourra être démontrée comme indépendante de la Plateforme ou lorsque : **(i)** l'Anomalie a trouvé une solution ; **(ii)** ou une solution de Contournement appropriée a été mise en place ; **(iii)** ou une réponse satisfaisante a été fournie ; **(iv)** ou une mise à jour, qui apporte une Correction à l'Anomalie est fournie.

5.13. Moyens/Collaboration. Le Prestataire est seul juge des moyens et solutions qu'il mettra en œuvre pour résoudre ou contourner l'Anomalie. De façon générale le Client participera à la résolution de l'Anomalie en fournissant au Prestataire toutes les informations dont il dispose ou qui lui seront demandées en complément par le Support, lui permettant en particulier de reproduire l'Anomalie.

5.14. Limitations. Le Client reconnaît expressément que les prestations fournies par le Prestataire à sa demande non couverts par le Contrat, donneront lieu à facturation de prestations complémentaires calculées au temps passé (sur la base des taux journaliers du Prestataire au jour de la demande du Client). Dans ce cas, le Prestataire adressera préalablement au Client un devis dont l'acceptation déclenchera l'intervention du Prestataire.

6. MAINTENANCE EVOLUTIVE

6.1. Mises à jour mineures. Dans le cadre des Services de maintenance, le Prestataire pourra fournir au Client des mises à jour mineures de la Plateforme. Le Prestataire reste seul juge de l'opportunité de procéder à des opérations de maintenance évolutive ainsi que de leur contenu. Les mises à jour assurent la pérennité des fonctionnalités et performances du Service et sont comprise dans le Prix payé par le Client en application du Contrat. Le Prestataire reste seul juge de l'opportunité à faire évoluer la Plateforme et les Services associés.

6.2. Modification des logiciels. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ou remplacer les logiciels tiers nécessaires à la fourniture des Services, dès lors que lesdits Services et/ou la Plateforme n'en sont pas affectés de façon substantielle.

6.3. Prestations annexes. L'évolution de la Plateforme et des Services associés pourra amener le Prestataire à proposer des prestations annexes qui feront l'objet d'un devis dédié (par exemple : prestation de formation, prestation d'analyse...).

6.4. Améliorations. Les nouvelles versions ou mises à jour majeures (les « **Améliorations** ») de la Plateforme seront pour leur part soumises aux conditions financières en vigueur et devront, pour être utilisées, faire l'objet d'un contrat spécifique soumis aux conditions financières applicables. ■