



CONDITIONS GENERALES D'ASSISTANCE V1

Date de mise à jour
01/2018

CONDITIONS GENERALES D'ASSISTANCE LIEES A UN CONTRAT D'ASSISTANCE LOGICIEL SOLUNE (0118)

1. OBJET

Les présentes conditions ont pour but de définir les conditions d'assistance et d'utilisation des services d'assistance proposés par SOLUNE aux Clients liés avec elle par un contrat d'Assistance

L'acceptation des présentes conditions générales d'assistance par le Client se fait lors de la conclusion du contrat d'Assistance, ou en cas de renouvellement ou reconduction de celui-ci, ainsi que celui-ci le reconnaît expressément.

2. CARACTERISTIQUES DE L'ASSISTANCE

Les appels du Client seront reçus tous les jours ouvrés du Lundi au Jeudi de 9H à 12H & de 14H à 17H30, le Vendredi de 9H à 12H & de 14H à 17H. (sauf jours fériés) (sous réserve d'éventuels changements d'horaires).

A – ELEMENTS COMPRIS DANS LE CONTRAT D'ASSISTANCE

Dans le contrat d'assistance, peuvent être inclus pour un coût annuel :

- Le coût de la mise à jour annuelle des logiciels décrits dans le paragraphe 5. (hors scripts)
- Le coût de l'assistance à la mise en place de la mise à jour annuelle.
- L'assistance téléphonique et la téléassistance aux logiciels installés.

Les prestations souscrites par le Client sont spécifiées dans le cadre des conditions spéciales du contrat d'assistance ou dans le devis accepté par celui-ci.

B – MISE A JOUR ANNUELLE (si concerné)

Une mise à jour annuelle des logiciels prévus dans le paragraphe 5 se fera annuellement à la demande du Client.

C – MISE EN PLACE DE LA MISE A JOUR ANNUELLE (si concerné)

SOLUNE prendra rendez-vous avec le client pour l'installation à distance de la mise à jour des logiciels. Une demi-journée maximum de prestations est prévue pour l'installation de la mise à jour, et la présentation à distance des nouvelles fonctionnalités aux personnes concernées.

Aux fins de pouvoir réaliser les dites mises à jour, les spécificités techniques des matériels utilisés ainsi que les logiciels d'exploitation devront être renseignés préalablement par le Client à la Société SOLUNE.

Les mises à jour ne pourront être réalisées que si les spécificités techniques des matériels informatiques et logiciels d'exploitation du Client sont compatibles avec celles exigibles pour une telle mise à jour par la société SOLUNE.

Le Client ne pourra jamais demander à la Société SOLUNE de réaliser des mises à jour des logiciels si son environnement informatique n'est pas compatible à celui exigé pour la bonne utilisation des logiciels développés par SOLUNE.

D – ASSISTANCE

On entend par assistance le dépannage par téléphone ou par l'envoi sous forme d'e-mail de fichiers ou de procédures permettant de gérer les problèmes rencontrés par le Client quant à la manipulation et le fonctionnement des logiciels distribués par SOLUNE.

Suivant les informations fournies par le client, SOLUNE s'efforcera de résoudre par téléphone les difficultés d'utilisation. L'assistance au dépannage est une obligation de moyens.

Sont exclus du présent contrat :

- * l'assistance aux logiciels non vendus par SOLUNE,
- * les renseignements relatifs à la modification d'un site installé,
- * l'installation, la configuration et l'utilisation du système d'exploitation,
- * toutes modifications aux paramétrages d'éditions-les paramètres de base étant définis lors de l'installation initiale
- * toutes requêtes SQL, réparation de fichiers ou interventions sur les bases de données,
- * toute réinstallation des logiciels suite à un changement de matériel,
- * toutes interventions sur site.

Le cas échéant, ces prestations feront l'objet d'une facturation à part, après devis réalisé par SOLUNE et accepté par le Client selon les tarifs SOLUNE en vigueur.

E - TELE-ASSISTANCE

Les services de Téléassistance donnent la possibilité à SOLUNE d'intervenir à distance sur le poste du client.

Les conditions de connexion se feront selon les modalités suivantes :

- * Chaque connexion est unique. Un outil de communication (Teamviewer) établit un identifiant et un mot de passe spécifique.
- * La connexion est entièrement sécurisée
- * Le client voit totalement ce que fait le technicien de la société SOLUNE
- * Le client a la maîtrise de se déconnecter à chaque instant

F – FORMATION

Seuls les utilisateurs ayant fait l'objet de formation initiale, par SOLUNE, sur le fonctionnement du (ou des) logiciel(s) cité(s) au paragraphe 5, pourront souscrire un contrat.

SOLUNE rappelle que l'informatique demande une grande rigueur et une connaissance suffisante des conditions d'utilisation des progiciels livrés. C'est pourquoi, SOLUNE dispense des sessions de formation auxquelles le Client peut participer au tarif SOLUNE en vigueur. Le Client déclare avoir acquis une connaissance informatique suffisante pour utiliser les progiciels qu'il vient d'acquérir.

L'assistance téléphonique ne saurait en aucun cas se substituer à la formation. En cas d'utilisation abusive des prestations d'assistance téléphonique, (c'est à dire si les statistiques d'appel du Client sont supérieures ou égale à deux fois la moyenne des autres clients), le client s'engage à faire suivre à ses collaborateurs, à la demande de SOLUNE, une session d'une durée minimum d'une journée au tarif SOLUNE en vigueur.

Dans le cas où le Client ne se conformerait pas à l'obligation de formation, ce contrat serait résilié comme indiqué dans l'article VI ci-dessous.

3. DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

Le contrat d'assistance est conclu, sauf conditions particulières, pour une durée initiale de 1 année.

Après cette période, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction par période de un an, sauf dénonciation de l'une ou l'autre des parties.

Les parties peuvent résilier ce contrat par lettre recommandée en respectant un préavis de 3 mois avant le terme de la période contractuelle en cours.

En cas d'utilisation abusive des services d'assistance de SOLUNE, et s'il apparaît à posteriori, que l'utilisateur n'a pas été formé, SOLUNE pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée adressée à l'utilisateur 30 jours avant le terme de la période contractuelle en cours.

S'il apparaissait que l'utilisateur a produit de faux éléments quant à sa formation ou qu'il aurait communiqué son numéro de client à une autre société, le contrat serait immédiatement résilié, sans que l'utilisateur ne puisse prétendre à une indemnité, quelle qu'elle soit, et le montant de l'échéance annuelle resterait acquis à SOLUNE. De même, SOLUNE se réserve le droit de poursuivre par toutes voies de droit, l'utilisateur frauduleux en réparation du préjudice subi.

Sauf accord avec SOLUNE, tout manquement de paiement à l'échéance provoquera immédiatement une suspension des prestations. Les sommes allant jusqu'à la date de fin contractuelle du présent contrat restent dues et tous moyens juridiques pour recouvrer les montants pourront être mis en œuvre.

4. RESPONSABILITE

SOLUNE est tenue d'une simple obligation de moyens se limitant à la fourniture des services prévus dans le présent contrat.

A ce titre, sa responsabilité ne pourra notamment pas être engagée en cas :

- de non application par le client des messages délivrés par le logiciel,
- d'application inadaptée par le client des conseils d'utilisation qui pourront lui avoir été fournis dans le cadre de l'assistance,
- en cas d'application par le client de conseils n'émanant pas de SOLUNE,
- de défaillance du matériel, des machines et accessoires, de pertes de données enregistrées et de dommages en résultant directement ou indirectement.

L'attention du client est attirée sur la nécessité de prendre toutes les mesures de sécurité aux fins de préserver et de sauvegarder ses données notamment en procédant à des sauvegardes systématique des données avant toutes interventions, lesquelles seront réalisées sous son entière responsabilité.

Il appartient également au client de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de fichiers ou de programmes en réalisant une sauvegarde quotidienne de l'ensemble de ses informations sur des supports fiables. Les sauvegardes légales annuelles sont également de la responsabilité du client final.

Il est expressément convenu entre les parties que si la responsabilité de SOLUNE devait être retenue au titre de son obligation de moyens, le montant des dommages intérêts réglés par le client ne pourra excéder celui du dernier abonnement annuel intégralement réglé par le client.

Si le client facturé est différent du client utilisateur, et dans le cadre d'un partenariat commercial (Revendeur Intégrateur), le partenaire assurera l'assistance de ses clients sans que SOLUNE soit responsable de ces interventions. Néanmoins, SOLUNE pourra l'accompagner sur des problématiques qui relèvent de l'éditeur.

5. LOGICIELS CONCERNES & TARIF

Le coût de l'abonnement à l'assistance sur les logiciels objet des présentes est fixé dans les conditions particulières (contrat-devis accepté - facture acquittée).

Le tarif de ce contrat sera revalorisé tous les ans selon la variation annuelle de l'indice en vigueur (Indice FB0D 6202000005T – relatif aux services d'assistance technique y compris tierce maintenance application) avec un minimum d'augmentation annuelle de 1,5 % et pourra également être réactualisé dans le cas d'augmentation appliquée par l'éditeur des logiciels sur ses licences de mise à jour des versions.

Dans le cas d'un changement majeur du modèle économique de l'éditeur, SOLUNE pourra par lettre recommandée dénoncer la mise à jour et installation annuelle de la version logicielle en abaissant de 25% le coût annuel du contrat sans remettre en cause les autres clauses contractuelles.

6. RESILIATION EN CAS DE FAUTE

En cas d'inexécution par le client, d'une ou plusieurs obligations lui incombant en vertu du présent contrat, SOLUNE adressera à ce dernier une lettre recommandée avec avis de réception le mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

Si dans un délai de 30 jours suivant la réception de cette lettre de mise en demeure, l'obligation dont le client était débiteur n'a pas été exécutée, le présent contrat pourra être résilié de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception, sans intervention du juge, par SOLUNE.

Dans cette dernière hypothèse, le client devra à SOLUNE une pénalité correspondant au montant de l'abonnement trimestriel en vigueur à la date de la résiliation multiplié par le nombre de trimestres restant à facturer jusqu'au terme de la période en cours.

7. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi Française. En cas de litige, les tribunaux dont dépend le siège de SOLUNE seront seuls compétents.

Conformité au RGPD

Dernière mise à jour le : 24/05/18

1. Objet

Le présent document vise à répondre aux obligations du règlement européen sur la protection des données (RGPD) dans le cadre de la relation entre notre société, SOLUNE et nos clients.

Le présent document ne s'applique que dans le cas où nous traitons, à la demande et pour le compte de nos clients, des données à caractère personnel dans les conditions fixées par le RGPD.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, la société SOLUNE et ses clients s'engagent 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.

Dans le présent document, les termes ci-dessous ont la définition suivante :

- ✓ « Donnée à caractère personnel » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- ✓ « Traitement de données à caractère personnel » : désigne toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction ;
- ✓ « Violation de données à caractère personnel » : désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

2. Qualification des parties

Au sens du RGPD, vous (le client) êtes qualifié de « responsable de traitement » et nous (SOLUNE, le prestataire) agissons en qualité de « sous-traitant ».

3. Obligations du responsable de traitement (le client) vis-à-vis du sous-traitant (SOLUNE)

Vous (le client), en tant que « responsable de traitement », vous vous engagez à :

- ✓ documenter par écrit toutes les instructions nécessaires à la bonne exécution du traitement des données et de nos prestations de services ;
- ✓ nous fournir les informations nécessaires à la tenue de notre registre des traitements de données ;
- ✓ nous fournir le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD ou, le cas échéant, du responsable de traitement ;

Vous nous garanzissez de disposer de tous les droits nécessaires pour nous permettre de traiter vos données.

4. Obligations du sous-traitant (SOLUNE) vis-à-vis du responsable de traitement (le client)

Nous (SOLUNE), en tant que « sous-traitant », nous nous engageons à :

- ✓ traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la prestation de services.
- ✓ traiter vos données dans le respect des instructions documentées que le responsable de traitement (le client) nous a communiquées par écrit ou sous toute autre forme qu'il aura choisie. Les instructions fournies ne peuvent en aucune façon avoir pour objet ou pour effet de modifier la prestation proposée.

Si SOLUNE considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.

- ✓ garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la prestation de services. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Nous sensibilisons notre personnel à la protection de données personnelles et leur demandons de respecter, lorsque la prestation s'y prête, un code de bonne conduite fixé dans le cadre de bonnes pratiques internes.

5. Sous-traitance ultérieure

Vous nous autorisez à avoir recours à des sous-traitants ultérieurs pour mener des activités de traitement spécifiques. Nous nous assurerons que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données.

Dans le cas où vous souhaiteriez contracter directement avec un sous-traitant ultérieur il vous appartient de vérifier sa conformité au RGPD.

6. Transfert de données

Aucun transfert de vos données hors de l'Union européenne ne sera réalisé sans que vous n'en soyez informés.

7. Notification des violations de données à caractère personnel

Chaque partie en sa qualité met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au regard de l'obligation de sécurisation et de protection des données à caractère personnel.

En cas de violation de sécurité, SOLUNE mettra en œuvre les mesures nécessaires et s'engage à vous communiquer tous les éléments nécessaires et à procéder, le cas échéant, aux notifications de rigueur auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ATTENTION : veuillez en permanence à vous assurer que les codes d'accès et les gestions des accès sont paramétrés afin de garantir une sécurité optimale dans SOLUNE.

8. Assistance du client

SOLUNE vous assiste dans le cadre de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de nature à satisfaire aux obligations de protection et de sécurisation des traitements en vous proposant des guides de bonnes pratiques disponibles via votre extranet client.

Vous (le client) restez le seul responsable de la mise en œuvre des propositions formulées dans notre documentation d'aide.

9.. Responsabilité

Conformément à l'article 82 du RGPD, notre responsabilité, en tant que « sous-traitant », est limitée au cas suivant :

- ✓ nous ne respectons pas les obligations prévues dans le RGPD qui nous incombent spécifiquement en tant que « sous-traitant » ou ;
- ✓ nous agissons en-dehors de vos instructions écrites ou ;
- ✓ nous agissons contrairement à vos instructions écrites.

Dans tous les cas, la réparation du préjudice s'inscrit dans le cadre de nos conditions générales d'assistance.

10. Révision

En cas d'évolution réglementaire ou de recommandations de la CNIL nous nous réservons le droit de modifier la présente annexe, vous encourageant donc à la consulter fréquemment.

La mention « Date de dernière mise à jour » indique quand la présente annexe a été modifiée pour la dernière fois.

Si nous devons apporter un changement important au présent document, nous vous en informerions par courriel et/ou publierions un avis sur notre site (www.solune.com) avant que ces changements ne prennent effet.