



Conditions Générales de Vente
Support



Un service de WS Interactive
15, Quai Lombard
31000 TOULOUSE
Web : www.automne.ws

Article 1 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent sans restriction ni réserve à l'ensemble de l'offre de support sur le logiciel Automne à partir de la version 4.0 par le prestataire WS Interactive, agence Web, dont le siège social se situe 15 Quai Lucien Lombard, 31 000 Toulouse, immatriculée au registre du commerce sous le n° RCS Toulouse B 413 983 420.

Ces Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site internet www.automne.ws et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes Conditions.

Ce document a pour objet de fixer les Conditions de la prestation de support technique qui concerne le logiciel Automne à partir de la version 4.0.

Glossaire

***Client** : L'abonné, personne morale ou physique ayant souscrit à un plan de support proposé par le prestataire.

***Défaut de sécurité** : Défaut non référencé au sein du logiciel Automne à partir de la version 4.0 qui met en péril les accès privés des sites. Les interventions sur les défauts de sécurité sont prioritaires sur les autres types de défauts en fonction de leur niveau d'urgence.

***Garantie de Temps d'Intervention - GTI** : Délai que le prestataire garantit aux Clients pour démarrer l'intervention technique nécessaire à la résolution du problème.

***Garantie de Temps de Réponse - GTR** : Délai que le prestataire garantit aux Clients pour accuser réception de sa demande et pour estimer le temps nécessaire à la résolution du problème.

***HD** : Haute Disponibilité.

***Prise en main à distance** : Intervention directe de le prestataire sur le serveur concerné à l'aide d'un outil de prise en main (SSH, Terminal Server, etc.).

***Revue de code** : Révision technique du code produit par le Client pour en valider la conformité aux normes de développement utilisé dans le logiciel Automne à partir de la version 4.0. Permet d'assurer la pérennité du code produit. Cette revue de code est réalisée par les concepteurs du logiciel d'Automne.

***Revue de performance** : Révision technique du code produit par le Client pour en optimiser les performances au niveau logiciel et système.

Article 2 - Nature des prestations

1. Support technique

La prise en compte, l'analyse et la correction d'éventuels incidents bloquants et reproductibles, dûment reportés par écrit et documenté par le Client via la plate-forme de support mise à disposition par le prestataire. L'offre ne comprend pas d'intervention sur site.

Le support couvre des problèmes ponctuels rencontrés lors de la mise en production des projets basés sur le logiciel Automne à partir de la version 4.0. Ces Conditions ne sont pas applicables pour l'usage du forum communautaire. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des informations présentes sur le forum communautaire.

2. Plans de support

Correspond au niveau de support choisi par le Client selon l'offre du prestataire. Le service fournit par le prestataire varie en fonction des modalités du plan choisi par le Client. START, EXPERT, HD, HD Premium.



3. Services d'expertises

Correspond aux services techniques évolués inclus dans tous les plans de support à l'exception du plan START.

PLAN				
Prise en main à distance	--	oui	oui	oui
Revue de Performance	--	--	oui	oui
Revue de Code	--	--	oui	oui

Article 3 - Modalités techniques

1. Horaires de support

Horaires de support START - EXPERT - HD :

Du lundi au jeudi : de 9h à 12h30 / 14h à 17h30.

Vendredi : 9h à 12h30 / 14h à 16h30.

Heure de Paris (GMT+1).

Excepté les jours fériés.

Horaires de support HD Premium :

Du lundi au samedi : de 8h30 à 20h00.

Heure de Paris (GMT+1).

Excepté les jours fériés.


2. Moyens de communication

Les moyens de communication avec le prestataire dont le Client dispose sont :

- ≡ Web,
- ≡ Email,
- ≡ Téléphone,
- ≡ Ligne directe (uniquement pour le plan de support HD Premium).

3. Plate-forme de support / gestion des tickets

Les interventions du prestataire rentrant dans le cadre du support doivent être soumises par le biais de ticket sur la plate-forme de support en ligne à l'adresse www.automne.ws. Aucune intervention démarra avant la saisie d'un ticket.

PLAN	 START	 EXPERT	 HD	 HD PREMIUM
Tickets	5	10	30	60

Chaque ticket s'applique à un problème spécifique et ponctuel. La résolution du problème ou une durée d'intervention égale à 1h implique l'utilisation d'un ticket. Plusieurs tickets peuvent être utilisés pour des interventions supérieures à 1h.

La soumission d'un problème sera effectuée par le Client via la plateforme de support mise à disposition par le prestataire et devra spécifier les éléments minimums suivants :

- ≡ Description technique du problème,
- ≡ Trace d'erreurs lors de la survenance du problème,
- ≡ Scénario de reproductibilité,
- ≡ Détails de l'environnement technique et des configurations du serveur.

4. Degrès d'urgence d'un ticket

Pour des raisons de priorités et de temps de réponse il existe quatre niveaux d'urgence.

a. Urgence à caractère Critique :

- ≡ *Défaut de sécurité majeur,
- ≡ Le système de production du Client est tombé,
- ≡ Les opérations entrepreneuriales du Client sont sévèrement endommagées.

b. Urgence à caractère Elevé :

- ≡ Défaut de sécurité important,
- ≡ Le système de production du Client fonctionne mais il existe un problème qui cause des coupures des opérations entrepreneuriales,
- ≡ La solution de contournement n'existe pas ou est insuffisante.

c. Urgence à caractère Moyen :


Le système du Client est opérationnel et l'impact du problème sur les opérations entrepreneuriales du Client est modéré.

d. Urgence à caractère Bas :

Le problème rencontré est un inconvénient mineur et ne présente aucune menace sur les opérations entrepreneuriales.

WS Interactive se réserve le droit de définir les degrés d'urgence des tickets.

5. Garanti de temps de réponse ou GTR

PLAN				
GTR	1 jour max	1 jour max	4 heures max	2 heures max

6. Garanti de temps d'intervention ou GTI

PLAN				
GTI	--	--	2 jours	1 jour

La garantie de temps d'intervention n'est pas une garantie de temps de résolution du problème.

7. Identification des problèmes

Le prestataire garanti l'identification du problème mais ne peut garantir sa résolution si celui-ci n'est pas en rapport direct avec le logiciel Automne à partir de la version 4.0.

Lorsque le problème a pour origine un bug identifié du logiciel Automne à partir de la version 4.0, le prestataire s'engage à fournir au Client, dans un délai aussi bref que possible, un patch correctif. Le prestataire ne décomptera pas de ticket dans ce cas là. Le prestataire se réserve le droit d'attester qu'il s'agit effectivement d'un bug identifié du logiciel Automne à partir de la version 4.0.

Dans le cas où le temps d'intervention estimé sur un problème excède 1h, le prestataire proposera au Client un forfait de tickets nécessaire à la résolution du problème. L'intervention ne pourra commencer qu'à partir du moment où le Client valide le forfait.





8. Nombre de projets

Il s'agit du nombre de projets que le Client détient avec le logiciel Automne à partir de la version 4.0. Chaque site internet, intranet ou extranet utilisant le logiciel Automne à partir de la version 4.0 est un projet que cela soit sur un seul serveur ou sur plusieurs.

PLAN	 START	 EXPERT	 HD	 HD PREMIUM
Projets	1	3	10	Illimité

Article 4 - Modalités financières

1. Montant des prestations

PLAN	 START	 EXPERT	 HD	 HD PREMIUM
Souscription	3 mois	Annuelle	Annuelle	Annuelle
Tickets Additionnelles	--	10 = + 740 €	10 = + 890 €	10 = + 1140 €
Prix HT	240 €	740 €	2 990 €	8 990 €

2. Moyens de paiement

Le Client s'acquitte du paiement en un versement unique adressé à la société WS Interactive, 15 quai Lucien Lombard 31000 TOULOUSE.

- ≡ Par chèque à l'ordre de WS Interactive,
- ≡ Ou par virement bancaire sur le compte de WS Interactive indiquer sur la facture.

Article 5 - Souscription

L'abonnement aux plans de support prend effet à partir de la réception du paiement par le prestataire. L'abonnement aux plans de support EXPERT, HD, HD Premium est établi pour une durée initiale de 1an (durée de 12 mois). L'abonnement aux plans de support START est établi pour une durée de 3 mois.

L'inscription se fait par internet à l'adresse www.automne.ws. La validation de l'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente de support.

Article 6 - Renouvellement

Tout abonnement à un plan de support pourra être reconduit pour une durée équivalente sur proposition du prestataire après validation de la part du Client. L'abonnement au plan de support START n'est pas renouvelable.

Article 7 - Résiliation

En souscrivant à un plan de support, le Client s'engage pour une durée de 12 mois. Aucune somme ne pourra être due par le prestataire dans le cas où le Client souhaite mettre fin à son abonnement.

Le prestataire pourra demander au Client la résiliation amiable de l'abonnement au service de support dans le cas où il rencontrerait, au cours de l'exécution de la prestation, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du contrat.

L'abonnement au service de support pourra être annulé en cas de guerre, catastrophes naturelles ou autres causes fortuites qui peuvent mettre en péril l'exécution correcte des présentes Conditions. Ces Conditions pourront être suspendues pour la durée de l'évènement en question.

Article 8 - Responsabilités

Le prestataire ne pourra être tenu responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages logiciels, matériels, incorporels ou corporels, de quelque nature qu'ils soient, consécutifs à l'intervention du service de support, sauf pour le Client à établir un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute intentionnelle du prestataire.

Pendant l'intervention du service de support, le Client reste gardien des matériels, des logiciels et des fichiers qui pourraient être mis en œuvre par le prestataire. Les services d'hébergement, sauvegarde et récupération des données ne sont pas inclus dans l'offre de support.

Il incombe, en cette matière, au Client de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles à cet effet avant l'intervention du service de support en procédant à toutes copies de sécurité nécessaires à cet effet.

Il lui incombe également de communiquer au prestataire toute information relative aux contraintes d'intervention du service de support.

Lorsque des essais seront effectués, le Client devra fournir tous les programmes et/ou les fichiers nécessaires, sans pouvoir prétendre à une quelconque mise en cause de la responsabilité du prestataire en cas de destruction partielle ou totale de ces programmes et/ou fichiers.

Le prestataire ne pourra en aucun cas être déclaré responsable d'un préjudice financier, commercial ou d'une autre nature, causé directement ou indirectement par des prestations fournies.

Article 9 - Confidentialité

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés comme confidentiels par l'autre partie, et auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution des prestations objet des présentes Conditions. Chacune des parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses collaborateurs.

Tout échange d'informations confidentielles sera effectué par écrit signé de la partie qui aura reçu les pièces ou informations confidentielles.

L'obligation de confidentialité continuera pendant une durée de 2 ans après l'expiration du l'abonnement aux services de support. Elle deviendra caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui aura reçu l'information.

Article 10 - Litiges

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conditions, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. Tout litige est de la compétence exclusive des Tribunaux de Toulouse (France).