

Conditions Particulières pour les Services de Maintenance

Ce qui suit décrit les Conditions Particulières (CP) en vertu desquelles **NETIA** - éditeur de logiciels français inscrit au registre du commerce et des sociétés de Montpellier sous le numéro 478 757 966 - fournit au Client des Services de Maintenance pour ses propres logiciels.

Les présentes CP pour les Services de Maintenance complètent les Conditions Générales de Vente et de Services (CGV) **NETIA** qui restent applicables. En cas d'interprétation contradictoire entre les CGV et les présentes CP, ces dernières prévalent pour ce qui concernent les Services de Maintenance.

NB: Les titres sont insérés par commodité et ne constituent pas une part substantielle des présentes CP pour les Services de Maintenance. En cas de difficulté résultant d'une éventuelle contradiction entre un titre et tout passage de toute section des CP ou CGV, le titre sera déclaré nul et non avenu.

1. DEFINITIONS

Les définitions présentes dans les CGV **NETIA** s'appliquent également aux présentes CP. En complément, les termes suivants doivent être compris ici selon leurs définitions respectives ci-dessous :

- "Anomalie" = toute anomalie empêchant ou limitant tout ou partie d'une ou plusieurs fonctionnalités documentées des Logiciels **NETIA** dans leur environnement d'exploitation. Une Anomalie est dite Critique lorsque, seule ou combinée avec d'autres, elle rend un Logiciel **NETIA** inutilisable dans tout ou partie du principal processus de production du Client, en raison d'une instabilité excessive, de coûts d'exploitation supplémentaires insoutenables, ou d'une qualité inacceptable des audios produits (plantages répétés d'un diffuseur, panne majeure dans tous les systèmes de montage, etc.).

Une Anomalie est Majeure lorsque, seule ou combinée avec d'autres, elle empêche l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités documentées d'un Logiciel **NETIA** qui sont cruciales pour le fonctionnement du Client. Lorsqu'une solution de contournement est trouvée pour corriger une Anomalie Critique, elle est reclassée comme Majeure. Toutes les anomalies qui ne sont ni Critiques, ni Majeures, sont Mineures.

- « Contacts Référents » = Professionnels mandatés par le Client pour superviser les Services de Maintenance fournis par **NETIA**. **NETIA** s'attend à être informé via le portail **NETIA** Customer Care, ou par e-mail, de tous les détails utiles pour collaborer de manière transparente avec les Contacts. Sinon, celui qui a signé le bon de commande sera considéré comme le Contact Référent. L'accès au portail de **NETIA** Customer Care sera accordé aux Contacts Référents du Client.

- « Documentation » = tous les manuels techniques, fonctionnels et d'utilisation fournis par **NETIA** avec ses logiciels sous forme électronique et disponibles en ligne pour les employés du Client, autorisés par **NETIA** Customer Care, sur demande, après validation par les Contacts Référents.

- « **NETIA** Customer Care » = équipe **NETIA** qui se consacre au support du Client pour les Services de Maintenance, en partenariat étroit avec les Contacts Référents.

- « Environnement d'Exploitation » = tout le matériel, les systèmes d'exploitation, les systèmes de mise en réseau, les pilotes, les interfaces et les bases de données sur lesquels les Logiciels **NETIA** s'appuient au sein de l'infrastructure du Client, tels que validés au moment de la mise en service ou ultérieurement et officiellement par **NETIA**.

- « Patch(s) » = correctif(s) d'Anomalies spécifiques temporairement ajouté(s) à une version en attendant l'intégration dans la prochaine version standard.

- « Mise à Jour » = le passage d'une version plus ancienne à une version plus récente de la même version majeure du même Logiciel **NETIA**. Ces versions mineures compilent des correctifs et des améliorations mineures des fonctionnalités existantes. Les Mises à Jour ne nécessitent généralement pas de modifications importantes de l'Environnement d'Exploitation.

- « Mise à Niveau » = le passage à une nouvelle version majeure d'un Logiciel **NETIA** qui en définit un nouvel état, avec de nouvelles fonctionnalités et/ou de nouveaux workflows. Les Mises à Niveau peuvent aussi contenir des améliorations et des correctifs de fonctionnalités existant dans une version précédente. Ils nécessitent souvent des modifications importantes de l'environnement d'exploitation.

- « Services de Maintenance » = les services de support tels que définis dans les présentes CP et plus particulièrement dans les Articles 2 et 4.

2. FOURNITURE DES SERVICES

1. NETIA accepte les bons de commande pour les Services de Maintenance uniquement des clients à jour de tous leurs paiements.

2. Les Services de Maintenance couvrent les versions courantes standards des Logiciels **NETIA** qui n'ont pas atteint leur fin de vie. La politique de gestion du cycle de vie est librement disponible sur www.netia.com.

3. Des services de maintenance spécifiques, pour tout élément de Logiciels **NETIA** dans une version non couverte ou pour des développements spécifiques, sont possibles sur demandes, sous réserve de propositions commerciales et de commandes spécifiques.

4. Les Services de Maintenance comprennent la gestion des incidents, la fourniture de correctifs et de Mises à Jour par téléchargements uniquement ainsi que l'accès au portail **NETIA** Customer Care.

5. Le Client s'engage à communiquer tous les documents, informations, logs et données existants nécessaires à **NETIA** pour comprendre les causes des anomalies signalées.

6. NETIA et le Client collaboreront de bonne foi pour résoudre les problèmes ou trouver une solution acceptable pour le personnel et les audiences du Client.

3. PRIX DES SERVICES DE MAINTENANCE

1. L'inventaire des Logiciels **NETIA** exploités par le Client conduit au calcul d'une valeur de référence, qui à son tour est utilisée pour calculer la redevance annuelle standard pour la

maintenance et le support, grâce à l'application du taux de maintenance approprié.

2. Toutes les propositions commerciales pour les Services de Maintenance de **NETIA** précisent l'inventaire, sa valeur de référence, le taux de maintenance, la période de maintenance et les frais correspondants, ainsi que les modalités de facturation et de paiements.

4. SERVICES DE MAINTENANCE

4.1. SUPPORT À DISTANCE

1. **NETIA** fournit expertise et assistance au Client les jours ouvrables (du lundi au vendredi, sauf les jours fériés français) de 9 h à 18 h (heure d'Europe centrale).

2. Les moyens de notification sont les suivants :

- (i) email: helpdesk@netia.com
- (ii) website: <https://www.sdesk.netia.com/servicedesk>
- (iii) phone: +33 467 590 807

4.2. GESTION DES INCIDENTS

1. Les Services de Maintenance visent à garantir que le Client peut utiliser les Logiciels **NETIA** conformément à la Documentation, et avec autant de constance que possible.

2. Le processus de traitement des incidents vise à rétablir, le plus rapidement possible, le fonctionnement normal des Logiciels **NETIA**, en minimisant les éventuels impacts négatifs sur le personnel ou l'audience.

3. Les Contacts Référents peuvent signaler les incidents à **NETIA** par l'un des moyens spécifiés ci-dessus.

4. Les incidents sont enregistrés sous un numéro de ticket unique dans le système de gestion des incidents de **NETIA**, auquel les Contacts Référents du Client ont accès.

5. Lorsqu'un incident est signalé, **NETIA** Customer Care et les Contacts Référents du Client conviendront d'abord d'une priorité :

- **Priorité 1** : incident résultant d'Anomalies Critiques, nécessitant une action corrective immédiate ou une solution de contournement.
- **Priorité 2** : incident résultant d'Anomalies Majeures. Un incident de priorité 1 est requalifié en priorité 2 lorsqu'une solution de contournement est identifiée et acceptée par le Client.
- **Priorité 3** : incidents résultant d'Anomalies Mineures.

6. **NETIA** Customer Care et les Contacts Référents du Client, en dégagant un consensus sur la priorité d'un incident, établissent une compréhension commune de l'Anomalie. Ils planifient ensemble des actions de remédiation.

7. Les temps de réponse standards (SRT) sont les suivants :

- **SRT pour priorité 1** : réceptionné en 8 heures ouvrées françaises / contournement proposé en 16 heures ouvrées françaises.
- **SRT pour priorité 2** : réceptionné sous 2 jours ouvrés français / contournement proposé sous une semaine ouvrée française.
- **SRT pour priorité 3** : réceptionné sous une semaine calendaire / pas besoin de contournement.

8. Tout incident sera clos si :

- (i) Il est prouvé que la cause du problème est indépendante des Logiciels **NETIA** (erreur de

fonctionnement, mauvaise utilisation ou dysfonctionnement en dehors des Logiciels **NETIA**). Une demande de service peut alors être ouverte pour identifier un moyen d'obtenir le résultat souhaité.

- (ii) Un Patch ou une Mise à Jour corrigeant le problème est rendu disponible.
- (iii) Une solution de contournement est fournie et acceptée par le Client.
- (iv) L'incident a disparu et ne s'est pas répété pendant plus d'un mois.

9. Lorsqu'un incident nécessite une intervention sur le code source d'un Logiciel **NETIA**, **NETIA** Customer Care travaille avec les développeurs de **NETIA**, en tenant le Client au courant des avancées.

10. Lorsqu'un incident nécessite l'intervention d'un tiers, **NETIA** Customer Care peut participer à des plans de rétablissement, sous réserve de commandes spécifiques.

4.3. GESTION DES VERSIONS

1. Les bugs et failles de sécurité sont corrigés dès que possible après leurs découvertes. Lorsque cela est nécessaire, les correctifs donnent lieu à la mise à disposition de Patches. Les correctifs sont dans tous les cas intégrés progressivement dans les versions standards ultérieures.

2. Les mises à jour des Logiciels **NETIA** sont disponibles pour le Client à la discrétion de **NETIA**. Les informations sur les versions sont disponibles auprès de **NETIA** Customer Care.

3. Les Mises à Niveau et les nouveaux produits sont disponibles pour le Client sous réserve de commandes spécifiques.

4.4. AUTRES SERVICES DE SUPPORT

1. **NETIA** recommande qu'un comité de pilotage, réunissant les Contacts Référents du Client et des membres de **NETIA** Customer Care se tienne au moins deux fois par an.

2. Des services liés à l'expertise de **NETIA** qui ne font pas partie des Services de Maintenance décrits dans le présent document peuvent être disponibles sous réserve de propositions spécifiques et de bons de commande supplémentaires.

5. OBLIGATIONS CONCERNANT LES SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

5.1. - OBLIGATIONS DU CLIENT

1. Le Client s'engage à fournir à **NETIA** toutes les informations nécessaires sur toutes les difficultés rencontrées pour permettre à **NETIA** de proposer dans les meilleures conditions son expertise, des formations adaptées aux personnels du Client et des services de maintenance et de support adéquats.

2. Le Client s'engage à communiquer à **NETIA** toute évolution de son Environnement d'Exploitation qui pourrait entraver l'utilisation ou altérer les performances des Logiciels **NETIA** ou des services de **NETIA**.

3. Le Client fera ses meilleurs efforts pour respecter les conditions d'utilisation recommandées des Logiciels **NETIA**.

4. Le Client veillera à utiliser les Logiciels **NETIA** dans des Environnements d'Exploitation correctement entretenus et conformes aux spécifications minimales recommandées par **NETIA**.

5. Le Client s'assure qu'un système d'accès à distance, compatible avec l'équipement de télémaintenance de **NETIA**, est pleinement fonctionnel.

6. Avant toute opération de maintenance sur un Logiciel **NETIA**, le Client sauvegardera toutes les données, fichiers ou programmes pertinents afin d'éviter toute perte ou détérioration.

5.2. OBLIGATIONS DE NETIA

1. **NETIA** s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnablement possibles pour fournir l'expertise et le support requis pour venir en aider au Client.

2. **NETIA** s'engage à faire ses meilleurs efforts pour corriger les erreurs dans ses logiciels et mettre à la disposition du Client des Mises à Jour et des correctifs (et des Mises à Niveau lorsqu'elles sont commandées).

3. Compte tenu de l'état de l'art dans l'industrie du logiciel, **NETIA** ne garantit pas que ses actions de support résoudront tous les problèmes ou que, après ses actions, le même problème n'apparaîtra plus ou que ses actions de support ne généreront jamais de difficultés. Dans un tel cas, **NETIA** fera ses meilleurs efforts pour identifier le plus rapidement possible, avec le Client, un contournement acceptable.

4. **NETIA** s'engage à fournir ses Services de Maintenance avec toute la diligence d'un professionnel du logiciel et avec tout le soin raisonnable.

5. Les obligations de **NETIA** se limitent à la correction d'Anomalies des Logiciels **NETIA** et au support du Client pour restaurer le bon fonctionnement des Logiciels **NETIA**.

6. EXCLUSION

1. **NETIA** ne sera pas tenue de fournir des Services de Maintenance au Client s'il ne respectait pas les obligations décrites dans tout document contractuel applicable.

2. Les Services de Maintenance ne comprennent pas la correction des problèmes causés par :

- (i) Une mauvaise utilisation d'un Logiciel **NETIA**.
- (ii) Un dysfonctionnement de l'Environnement d'Exploitation.
- (iii) Un changement dans l'Environnement d'Exploitation conduisant à une incompatibilité.
- (iv) La modification d'un composant, d'un pack ou du comportement d'un Logiciel **NETIA** non fournis par **NETIA**.
- (v) Un défaut ou une interruption d'un réseau télécom ou énergie quelle qu'en soit la raison et la durée.
- (vi) Tout événement de force majeure selon les décisions des tribunaux français.

3. Le Client veillera à sauvegarder correctement et régulièrement ses éléments au cas où des dommages surviendraient à ses bases de données. La réparation de fichiers endommagés et/ou la recréation de données perdues ne sont pas des opérations de maintenance standard. **NETIA** peut fournir une expertise et un soutien sur ces questions, sous réserve de commandes spécifiques.

4. Dans tous les cas, la responsabilité de **NETIA** concernant les Services de Maintenance est limitée conformément à l'article 9 des CGV.

7. SUSPENSION

1. Si le Client décide de suspendre la fourniture des Services de Maintenance commandés à **NETIA**, pour quelque raison que ce soit, **NETIA** conservera la totalité des montants déjà perçus.

2. **NETIA** se réserve le droit de suspendre ou de résilier les Services de Maintenance conformément à l'article 11 des CGV, et en particulier dans le cas où le Client ne respecterait pas les conditions de paiement spécifiées sur toutes les factures **NETIA**, pas seulement celles relatives aux Services de Maintenance..