

## Niveau de service du support logiciel (Flux Basic)

pour AccurioPro Flux (Essential, Premium ou Ultimate)

La présente annexe constitue une partie intégrante du contrat de vente, de service, de vente et de service, de location et de service ou du contrat de licence et de support logiciel ou du contrat de support logiciel (dénommé ci-après «**contrat individuel**») conclu entre GRAPHAX SA (dénommé ci-après «**GRAPHAX**») et le CLIENT.

### 1. Objectif et finalité

---

Le CLIENT peut convenir pour le(s) **logiciel(s) AccurioPro Flux** répertorié(s) dans le contrat individuel la fourniture de prestations d'entretien et d'assistance spéciales par GRAPHAX (prestations également dénommées ci-après de façon générale «**support logiciel Flux**»).

La présente annexe décrit les prestations d'entretien et d'assistance fournies par GRAPHAX sur la base du niveau de service pour le(s) logiciel(s) AccurioPro Flux (conformément aux paragraphes 3 et 4 ci-dessous) choisi par le CLIENT dans le cadre du support logiciel contractuellement convenu.

En cas de dérangement (au sens de la définition du paragraphe 2 ci-dessous), GRAPHAX fournit les prestations d'entretien et d'assistance sur la base des dispositions suivantes.

### 2. Dérangement

---

Il y a **dérangement** nécessitant une intervention de GRAPHAX dans le cadre du support logiciel AccurioPro Flux lorsque l'utilisation d'une partie ou de la totalité du/des logiciel(s) AccurioPro Flux est rendue impossible en raison d'un défaut logiciel ou d'une erreur de réglage ou de paramétrage dudit/desdits logiciels ou lorsque, à cause d'une défaillance du/des logiciel(s) AccurioPro Flux, les presses GRAPHAX éventuellement concernées (dénommées ci-après «**matériel**») ne peuvent pas être utilisés ou ne peuvent l'être que de façon limitée. Les dérangements sont classifiés par Graphax en Critical, Major et Non-Classified Incidents, et traités selon le niveau de service défini ci-dessous.

- Il y a **Critical Incident** lorsque plus de 50% des fonctionnalités ne peuvent plus être utilisées, lorsqu'un autre processus de travail critique pour l'activité et spécifié dans le descriptif de la solution ne peut plus être utilisé ou que des personnes non autorisées sont suspectées d'avoir accès à des informations confidentielles.
- Il y a **Major Incident** lorsque le dérangement concerne une des fonctions clés fournies par le logiciel et que celle-ci soit interrompue ou non disponible.
- Un **Non-Classified Incident** désigne un dérangement qui n'est identifié ni comme Critical ni comme Major.

### 3. Niveau de service pour le(s) logiciel(s) AccurioPro Flux

---

GRAPHAX et le CLIENT ont, dans le contrat individuel pour logiciel(s) (=contrat de licence et de support logiciel ou contrat de support logiciel) pour le(s) logiciel(s) AccurioPro Flux, convenu d'un niveau de service (dénommé ci-après «**niveau de service Flux Basic**»). Dans ce cas, est appliqué pour le support logiciel AccurioPro Flux le niveau de service convenu dans le contrat de licence et de support logiciel ou le contrat de support logiciel (niveau de service matériel ≠ niveau de service AccurioPro Flux ).

GRAPHAX apporte le niveau de service AccurioPro Flux choisi uniquement en cas de descriptif de la solution signé par les deux parties / procès-verbal de réception.

Les horaires de permanence, les temps de réaction et les temps d'intervention déterminants et applicables pour le niveau de service AccurioPro Flux, ainsi que les définitions des termes, sont indiqués au paragraphe 4 ci-dessous.

## 4. Définition du niveau de service Flux Basic / définitions des termes

### 4.1 Définition du niveau de service Flux Basic

Dérangements	Horaires de permanence	Temps de réaction	Temps d'intervention
Critical Incidents	Horaires de permanence: Lundi au vendredi, de 07h30 à 12h00 et 13h00 à 17h00 sauf jours fériés légaux sur le site du logiciel	2 heures	4 heures
Major Incidents		4 heures	8 heures
Non Classified Incidents		Jour ouvrable suivant	Au plus tard lorsqu'il existe une correction de bug

### 4.2 Définitions des termes

**Horaires de permanence:** les signalements de dérangement peuvent être faits par le CLIENT pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi, de 07h30 à 12h00 et 13h00 à 17h00, sauf les jours fériés légaux. Les signalements de dérangement se font en téléphonant au centre de service GRAPHAX, dont le numéro de téléphone figure sur la plaquette apposée sur la presse. Un signalement de dérangement est réputé être parvenu chez GRAPHAX lorsqu'un collaborateur de service l'a reçu par téléphone.

**Temps de réaction:** rappel par un collaborateur de service GRAPHAX après réception d'un signalement de dérangement pour analyser le problème ou apporter une assistance par téléphone et/ou convenir d'un rendez-vous.

**Temps d'intervention:** le temps d'intervention désigne le temps s'écoulant entre le rappel d'un collaborateur de service et le moment où GRAPHAX commence à intervenir au titre de l'assistance. Cette assistance peut être apportée à distance ou sur place.

## 5. Support logiciel AccurioPro Flux

### 5.1 Généralités

Le CLIENT sait que le logiciel AccurioPro Flux pour lequel des prestations d'entretien et d'assistance sont fournies est un logiciel réalisé par Konica Minolta (dénommées ci-après «**fabriquant du logiciel**»). Les éventuelles assurances et garanties données par le fabricant du logiciel quant à la fonctionnalité du(des) logiciel(s) Accurio-Pro Flux sont définies par le contrat entre le CLIENT et le fabricant du logiciel. GRAPHAX ne donne aucune assurance et ne garantit pas la fonctionnalité irréprochable du(des) logiciel(s) AccurioPro Flux et n'assume, en dehors des prestations d'entretien et d'assistance dont la liste figure ci-dessous, aucune responsabilité quant à la correction des défauts sur le(s) logiciel(s) AccurioPro Flux.

Le support ne sera fourni que le CLIENT est au bénéfice d'une maintenance en cours (active).

### 5.2 Prestations d'entretien et d'assistance comprises

En convenant d'un support logiciel AccurioPro Flux dans le contrat individuel, GRAPHAX s'engage exclusivement à fournir pour le(s) logiciel(s) AccurioPro Flux les prestations d'entretien et d'assistance dont la liste figure dans le présent paragraphe. Le prix de la maintenance et du support logiciel AccurioPro Flux est convenu dans le contrat individuel.

Dans le cadre du niveau de service AccurioPro Flux convenu, les prestations d'entretien et d'assistance de GRAPHAX en cas de dérangement sont (exhaustivement) les prestations en rapport avec le produit si le dérangement n'a pas été causé par le CLIENT lui-même:

- Analyse et identification du problème (GRAPHAX vérifie s'il y a dérangement et, si oui, s'il concerne le matériel ou le(s) logiciel(s));
- Efforts de dépannage (GRAPHAX essaye de remédier au dérangement);
- Gestion du transfert au fabricant du logiciel (si GRAPHAX ne peut pas remédier elle-même au dérangement, GRAPHAX joue le rôle de coordinateur avec le fabricant du logiciel et organise le dépannage par ce dernier, ou procède pour le compte du CLIENT aux analyses nécessaires avec le fabricant du logiciel).
- Pour FLUX, l'accès aux mises à jour est compris dans la maintenance. La maintenance est vendue sous forme de Licence achetée auprès de DOTS

### 5.3 Prestations d'entretien et d'assistance non comprises

En conséquence, ne font pas partie des obligations contractuelles de GRAPHAX et ne sont donc pas non plus compris dans le support logiciel, entre autres, les prestations d'entretien et d'assistance suivantes:

- Prestations d'entretien et d'assistance rendues nécessaires parce que le CLIENT n'a pas respecté une instruction ou une recommandation du fabricant du logiciel relative à l'installation ou à l'utilisation du logiciel (par ex. modification de l'infrastructure informatique contraire aux prescriptions du fabricant du logiciel) ou parce qu'il est lui-même responsable du dérangement;
- Réalisation ou vérification d'opérations de sauvegarde de données;
- Assistance aux utilisateurs non-formés chez le CLIENT;
- Assistance à la configuration;
- Assistance à la mise en service de nouvelles installations;
- Installation de mises à jour et de mises à niveau;
- Services de préparation et de conseil;
- Instruction et formation.

## 6. Dispositions générales

---

- a. Toute réponse téléphonique aux questions sans rapport avec un dérangement ou en rapport avec des prestations comprises (voir paragraphe 2 ou paragraphe 5.3) sera facturée séparément au CLIENT. Il est donc expressément recommandé au CLIENT de consulter la fiche technique du logiciel ou les instructions d'utilisation du fabricant du logiciel avant de prendre contact avec le Centre de service GRAPHAX.
- b. Le CLIENT est tenu de désigner deux interlocuteurs internes compétents et de faire savoir à GRAPHAX quels sont les membres du personnel disponibles, en cas de dérangements, pour l'échange des informations nécessaires entre le CLIENT et GRAPHAX et autorisés à notifier des dérangements à GRAPHAX et à demander à GRAPHAX des prestations d'entretien et d'assistance.
- c. Le CLIENT est tenu de décrire avec exactitude et précision les dérangements survenus et d'apporter une aide raisonnable pour la recherche et l'élimination des défaillances en suivant les consignes téléphoniques données par un collaborateur du Centre de service (par ex. en indiquant les codes d'erreur affichés sur l'appareil).
- d. Les interventions de GRAPHAX pour fournir des prestations d'entretien et d'assistance qui se révèlent inutiles en raison d'indications erronées données par le CLIENT ou pour d'autres raisons dont le CLIENT est responsable sont facturées séparément avec le temps de déplacement en sus, en fonction du temps passé.
- e. GRAPHAX ne garantit au CLIENT aucune durée déterminée pour l'élimination d'un dérangement par GRAPHAX (temps de réparation).
- f. GRAPHAX peut réaliser les opérations d'entretien et d'assistance à distance ou sur place. Si le CLIENT refuse l'accès à distance de GRAPHAX, GRAPHAX est en droit de facturer au CLIENT les dépenses supplémentaires générées par l'assistance sur site.
- g. Les opérations d'entretien et d'assistance convenues avec le CLIENT dans le contrat individuel et effectuées en dehors des horaires de service mentionnés sont facturées séparément au CLIENT (main d'œuvre et temps de déplacement).
- h. Pendant la durée de la réparation, le CLIENT n'est pas en droit d'exiger des prestations de remplacement.
- i. En l'absence d'autres indications, les prestations d'entretien et d'assistance sont uniquement fournies à l'adresse de l'objet du service convenue dans le contrat individuel.
- j. Le CLIENT est tenu, quand il souhaite bénéficier de prestations d'entretien et d'assistance, de toujours les négocier pour l'ensemble de l'installation (p.ex. pour tous les appareils intégrés, pour tous les utilisateurs, pour tous les équipements client et serveur, etc.).