

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES

VERSION JANVIER 2016

Sommaire

I.	Conditions Générales de Support.....	3
A.	Définition.....	3
B.	Inscription.....	3
C.	Modalités de signalement.....	3
D.	Collaboration des Parties.....	4
E.	Qualification.....	5
F.	Délais de prise en charge.....	5
G.	Processus de correction des anomalies.....	5
H.	Horaires d'ouverture du Service Support.....	6
I.	Exclusions.....	6
II.	Conditions Générales d'Assistance.....	7
A.	Définitions.....	7
B.	Conditions financières.....	8
III.	Conditions Générales de Formation.....	9
A.	Définition.....	9
B.	Inscription.....	9
C.	Contenu des formations.....	9
D.	Format des formations.....	10
E.	Modification et Annulation.....	10
F.	Conditions particulières aux Webformations.....	10
G.	Validité.....	10
H.	Conditions financières et OPCA.....	11
1.	Formation prise en charge par un OPCA.....	11
2.	Formation prise en charge par le Client.....	11

I. Conditions Générales de Support

A. Définition

On entend par Support le traitement des réclamations liées à des dysfonctionnements logiciels. Ce Support, assuré par INES, est inclus dans les prestations liées aux abonnements dans le cadre d'un mode de licence INES SaaS ou du contrat de maintenance annuel dans le cadre d'un mode de licence INES On Premise. Il ne rentre pas dans le cadre de l'Assistance fonctionnelle et technique décrite plus bas.

Le Support inclut également les mises à jour applicatives, mineures comme majeures.

Le support n'inclut pas de prestations de services techniques et fonctionnelles liées à des releases qu'elles soient mineures ou majeures.

B. Inscription

Le Client n'a aucune démarche particulière à effectuer pour bénéficier du Support INES, qui est inclus dans les prestations liées aux abonnements payants ou au contrat de maintenance en vigueur.

C. Modalités de signalement

Lorsque le Client pense rencontrer un dysfonctionnement logiciel, il se doit de le signaler exclusivement de la manière suivante :

- En envoyant un mail à l'adresse suivante : support@inescrm.com
- En enregistrant un incident sur le portail clients, disponible à l'adresse suivante : <http://services.inescrm.com/>

Que ce soit via le Portail ou par mail, le Client s'engage à décrire le plus précisément possible le dysfonctionnement rencontré, ainsi que le contexte d'utilisation (notamment la version utilisée, le navigateur internet, le système d'exploitation, le caractère systématique ou non du point remonté, etc...). Le cas échéant, il joindra à sa demande des copies d'écran ou une vidéo permettant de compléter la description de la situation. Les dysfonctionnements portés à la connaissance d'INES devront pouvoir être reproductibles par le Technicien Support.

Le Service Support INES recevra les signalements du Client pendant ses heures d'ouverture (cf. paragraphe H - Horaires d'ouverture du Service Support).

Les tickets seront traités selon leur ordre d'arrivée et leur niveau de qualification (cf. paragraphe E - Qualification).

Le Client recevra :

- Un mail l'informant de la prise en compte de sa demande
- Un mail l'informant de la clôture de sa demande lorsqu'un correctif et/ou une solution sont mis à sa disposition

Lorsque la demande du Client nécessite des informations supplémentaires, il recevra également un mail lui demandant de fournir ces informations. Le Client est informé que sans réponse de sa part dans un délai de 14 jours, le ticket pourra être considéré comme résolu et sera clos en conséquence.

Le Technicien Support pourra être amené à intervenir à distance sur le Poste du Client, et avec son accord préalable, dès lors que ce dernier possède les équipements appropriés.

Les réponses seront apportées par INES soit sous forme de rappel du Client, soit par un échange de mails.

Le Client assure son propre Support Niveau 0, et seules les personnes habilitées seront autorisées à signaler des incidents au Support Niveau 1 INES.

Si des tickets ou des appels étaient effectués directement par les utilisateurs chez INES, INES s'engage à transférer ces demandes par mail aux support 0 du client.

Remarque : Le Support INES ne pourra être assuré que dans la mesure où :

- les utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation d'INES et des modules concernés
- la solution INESCRM est utilisée sur des matériels conformes aux prérequis d'INES.

D. Collaboration des Parties

Le Client est parfaitement conscient que les prestations de Services en informatique nécessitent une collaboration active et régulière entre le Client et l'Editeur.

INES CRM désigne une personne responsable du bon déroulement de la maintenance.

Le Client désigne un interlocuteur compétent qui le représentera auprès de INES CRM.

En aucun cas un utilisateur non formé ne pourra accéder au Support.

Le Client doit fournir au Technicien INES chargé de la prise en compte de ses tickets Support tous les documents, renseignements et éléments existants, nécessaires à la bonne compréhension du problème posé. Il s'engage notamment à :

- Fournir tous les moyens et répondre à toutes les questions permettant de faciliter la reproduction du problème soulevé.
- Laisser libre l'accès logiciel pour le Technicien INES
- N'entreprendre aucune opération qui directement ou indirectement bloquerait ou ralentirait les opérations effectuées par le Technicien INES

E. Qualification

On entend par « Anomalie » tout comportement du progiciel qui ne serait pas conforme à son fonctionnement standard.

Les anomalies devant être qualifiées par INES sont classifiées comme suit :

- Anomalie bloquante : Anomalie reproductible par INES qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie majeure : Anomalie reproductible par INES qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie mineure : Anomalie reproductible par INES qui ne présente pas les caractéristiques d'une anomalie d'un autre niveau de criticité

F. Délais de prise en charge

- Les anomalies bloquantes seront prises en charge dans les 24 heures de leur signalement. Ce délai ne prend en compte que les jours ouvrés, dans la limite des horaires d'ouverture indiqués au paragraphe H.
- Les anomalies majeures seront prises en charge dans les 72 heures de leur signalement. Ce délai ne prend en compte que les jours ouvrés, dans la limite des horaires d'ouverture indiqués au paragraphe H.
- Les anomalies mineures sont prises en charge sans engagement de délai

Ces délais s'entendent uniquement pour des signalements effectués par le client dans les règles édictées dans ce document, et comportant toutes les informations nécessaires à la reproduction de l'anomalie sur les bases INES.

La prise en charge d'un ticket consiste en son analyse, et à la vérification que toutes les indications mentionnées sont suffisantes pour reproduire le problème en interne. Si celles-ci ne permettent pas la reproduction du problème, le non-respect du délai de prise en charge du ticket ne pourra être invoqué par le Client.

G. Processus de correction des anomalies

Une fois le problème reproduit par le Technicien INES (Support Niveau 1), il est transmis aux Services techniques INES (Support Niveau 2).

Le correctif est ensuite apporté dans la version de développement, et des tests sont effectués sur un environnement interne. Les tests sont de 2 niveaux :

- Tests d'efficacité du correctif apporté

- Tests de non-régression

Une fois ces premiers tests validés, le correctif est reporté dans la version de pré-production, et les mêmes tests sont conduits de nouveau.

La mise à disposition du correctif dans la version de production dépend de son niveau de criticité :

- Anomalie bloquante : le correctif est mis à disposition dans la version de production, sans attendre les mises à jour planifiées.
- Anomalie majeure : le correctif est mis à disposition dans la version de production, lors d'une mise à jour planifiée.
- Anomalie mineure : le correctif est mis à disposition dans la version de production, lors d'une mise à jour planifiée.

H. Horaires d'ouverture du Service Support

Le Service Support est ouvert :

- du lundi au jeudi, de 9 heures à 12h30 et de 14 heures à 18 heures,
- le vendredi, de 9 heures à 12h30 et de 14 heures à 17 heures
- à l'exception des jours fériés

I. Exclusions

Le Support INES ne s'applique qu'aux questions relatives à la solution INES CRM. En aucun cas le Technicien Support ne pourra prendre en charge des demandes relatives au matériel, aux logiciels bureautiques ou de gestion, ou à tout logiciel non commercialisé par INES CRM que le Client pourrait utiliser.

II. Conditions Générales d'Assistance

A. Définitions

INES s'engage à réaliser pour le Client toute prestation d'Assistance, Technique ou Fonctionnelle, telle que définie dans la prestation conclue entre les parties.

Seules les demandes ouvertes par des personnes habilitées au sein du service support du client seront prises en compte.

L'assistance fonctionnelle consiste à apporter au Client les réponses, conseils et expertises d'INES quant à l'utilisation fonctionnelle des solutions applicatives INESCRM.

En fonction des besoins du Client, une prestation d'assistance lui sera proposée, correspondant à un crédit d'heures d'assistance fonctionnelle. Ce crédit d'heures est valable pour une année, de date à date, à compter de la date de signature du contrat.

Après chaque prestation, le Client recevra un mail, avec en synthèse :

- Le crédit-temps consommé
- Les sujets traités
- Le crédit temps restant

Remarque : Chaque prestation d'assistance réalisée sera décrétementée du crédit-temps, par tranche de 30 minutes.

L'assistance technique consiste à fournir des prestations techniques spécifiques : réalisation d'imports, réalisation de rapports et requêtes, suppressions en masse, mise en place d'automatismes...

Les prestations techniques sont réalisées uniquement sur devis, selon les étapes suivantes :

- Expression du besoin par écrit, réalisée par le Client (cahier des charges)
- Analyse de la demande par un Chef de projet INES
- Formalisation d'un devis chiffré par INES précisant la charge de travail nécessaire pour la réalisation et le délai pour la réalisation de la prestation
- Accord écrit sur le devis et la prestation par le Client
- Livraison de la prestation par INES

Remarques :

- Le Client est seul responsable de la rédaction d'un cahier des charges conforme à ses besoins, et de son contenu
- Toute demande non présente dans le cahier des charges établi par le Client fera l'objet d'une prestation supplémentaire.
- INES ne pourra être tenue pour responsable d'un cahier des charges incomplet ou erroné

B. Conditions financières

Le paiement intégral des prestations d'assistance est un préalable au démarrage de toute prestation, qu'elle soit technique ou fonctionnelle.

III. Conditions Générales de Formation

A. Définition

INES s'engage à réaliser pour le Client toute prestation de Formation, telle que définie dans le contrat conclu entre les parties.

Le Client se voit affecter un Chef de projet « dédié », qui sera son interlocuteur privilégié pour toutes les formations et questions d'ordre fonctionnel que le Client pourrait avoir durant tout le temps du déploiement de son projet.

En cas d'indisponibilité du Chef de Projet « dédié », un autre Chef de Projet INES pourra être amené à gérer les demandes du Client.

B. Inscription

Le Client qui inscrit un participant à une formation INES devra s'assurer que celui-ci possède le niveau nécessaire à la compréhension de la formation proposée.

Les plannings des Chefs de Projet sont remplis par INES dans l'ordre de réception des demandes. Si le Chef de Projet attribué du Client n'est pas disponible aux dates souhaitées par celui-ci, une nouvelle date lui sera proposée.

Remarque : L'inscription sera prise en compte et planifiée dès lors que le Client aura transmis un accord de prise en charge d'un organisme payeur, ou procédé au règlement de sa commande selon les dispositions exposées dans le chapitre *Conditions Financières et OPCA* exposé plus bas.

C. Contenu des formations

Le contenu des formations proposées par INES est décrit dans le Programme de Formation, disponible sur simple demande écrite.

Il s'agit de formations standards dont le contenu et la durée sont prédéfinis par le Service Clients INES.

Toutefois, et sur devis particulier établi à la demande du Client, le Chef de Projet pourra dispenser des formations non présentes dans le Programme de Formation, et personnalisées selon les besoins spécifiques du Client, ou encore adapter la durée des formations dans la limite d'une durée minimum suffisante pour une bonne compréhension par le Client des sujets abordés.

D. Format des formations

Les formations dispensées par INES pourront avoir lieu sous 2 formats :

- Webformations : formations dispensées en ligne, via un partage d'écrans
- Formations sur le site du client

La durée des formations sur site ne pourra être inférieure à 2 journées consécutives (16 heures).

E. Modification et Annulation

Le Client qui souhaite modifier ou annuler la date d'une formation doit en avertir le Service Client INES, par courrier ou par mail envoyé au Chef de Projet au moins 15 jours ouvrés avant la date de début de la formation.

Dans l'hypothèse d'une annulation tardive effectuée moins de 15 jours avant la date de début de la formation, une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à 50% du prix de la formation sera facturée au Client.

Si des frais liés au déplacement du Chef de Projet (hôtel, transports etc...) ont été engagés par INES sans possibilité d'annulation, ces frais resteront à la charge intégrale du Client.

F. Conditions particulières aux Webformations

Pour suivre les formations dispensées à distance sous la forme de webformations, le Client s'engage à disposer d'une liaison téléphonique et internet opérationnelles.

La mise en œuvre de ces conditions est à la charge exclusive du Client.

G. Validité

Si des heures de formation venaient à ne pas avoir été utilisées dans les 60 jours suivant la date de commande, elles seraient automatiquement facturées et transformées en un crédit d'heures d'assistance, utilisables par le Client sous 12 mois.

H. Conditions financières et OPCA

1. Formation prise en charge par un OPCA

Si le Client souhaite que sa formation soit financée par un OPCA, il lui appartient de le signaler au moment de l'établissement du devis, et d'indiquer sur celui-ci les coordonnées de son organisme payeur ainsi que son numéro d'adhérent. A défaut de ces mentions, la formation sera considérée comme non prise en charge par un OPCA.

Cette prise en charge reste soumise à son acceptation par l'OPCA, que le Client devra confirmer par écrit à INES dans les 30 jours suivant la commande, et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le démarrage des formations, par l'envoi à INES de l'accord de prise en charge de l'OPCA.

La facturation sera effectuée par INES directement auprès de l'OPCA dès réalisation de la formation.

Dans le cas où la prise en charge de l'OPCA ne serait que partielle, la partie non prise en charge par l'organisme sera facturée au Client dès l'accord partiel reçu par INES, et devra être réglée à réception de facture par le Client avant le début des formations.

Les frais de déplacement et d'hébergement feront l'objet d'une facturation en sus.

Remarques :

- Le Client est responsable vis-à-vis d'INES des frais engagés au titre de la formation, même si la facture est adressée à un organisme payeur
- La constitution ainsi que le suivi de tout dossier avec un OPCA est à la charge du Client et relève de sa responsabilité. A ce titre, le Client s'engage à fournir à INES un accord de prise en charge de son organisme payeur. A défaut, la formation sera facturée directement au Client, qui l'accepte, et payable à réception de facture
- Si le Client souhaite disposer d'une convention de formation il devra en faire la demande auprès d'INES.

2. Formation prise en charge par le Client

Si le montant total des prestations de formation est inférieur à 2.000€ HT, la facturation s'effectue à la signature de la commande. Le Client s'engage à régler l'intégralité de la facture à réception, et en tout état de cause la planification de ces formations n'interviendra qu'à réception du règlement.

Si le montant total des prestations de formation est supérieur à 2.000€ HT, la facturation s'effectue en deux temps :

- Facturation à la commande d'un acompte de 50% du montant total. Le Client s'engage à régler cet acompte à réception de la facture correspondante, et en tout état de cause en la planification des formations n'interviendra qu'à réception du règlement
- Facturation mensuelle des prestations effectuées, sous déduction de l'acompte versé pour ces prestations. Le Client s'engage à régler la facture mensuelle dès réception, ou le cas échéant selon ses Conditions de Règlement en vigueur avec INES.
- Facturation du solde à la fin du projet de formation et selon les conditions explicitées au paragraphe G – Validité.

La planification des prestations aura lieu dès réception des documents suivants :

- Devis daté, signé par un représentant légal de l'entreprise et tamponné avec le cachet de l'entreprise, portant la mention manuscrite "Bon pour accord"
- L'accord de prise en charge de l'OPCA le cas échéant
- Le règlement intégral de la partie non prise en charge par l'OPCA en cas de prise en charge partielle par l'organisme
- Le règlement intégral des prestations pour toute commande inférieure à 2.000€ HT (chèque, virement ou prélèvement)
- Un acompte de 50% du montant des prestations, pour toute commande supérieure à 2.000€ HT (chèque, virement ou prélèvement)

Remarque : pour tout règlement par virement ou par chèque, le démarrage des prestations ne pourra avoir lieu qu'à la réception effective des fonds dans les comptes bancaires d'INES.

Dans tous les cas, les frais de déplacement et d'hébergement feront l'objet d'une facturation en sus.