



Ginkoia
Groupe DL Software

┌ Conditions Particulières de Services Associés

30 SEPTEMBRE 2022 / DIFFUSION EXTERNE

Préambule

En complément de Services de fourniture de licences et de vente de matériels décrits dans les Conditions générales de vente, GINKOIA SAS propose également à ses clients un certain nombre de Services associés. Elle souhaite encadrer l'ensemble de ces prestations complémentaires (ci-après les « Services associés ») par la conclusion des présentes Conditions générales, spécialement prévues à cet effet.

Aussi, en complément des Conditions générales de vente, le présent document définit les modalités de réalisation des Services associés suivants :

- Service associé de support,
- Service associé de sauvegarde et d'échanges de données,
- Service associé d'assistance technique matériel.

Les documents contractuels applicables aux Services décrits ci-après sont les suivants, par ordre de priorité décroissant :

- Les présentes Conditions générales de services associés, les Conditions générales de vente, et leurs annexes respectives (ensemble les « Conditions générales »),
- Le Bon de commande ou le Devis, et ses annexes, incluant notamment, le cas échéant, la Proposition commerciale.

CONDITIONS APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES SERVICES ASSOCIES OBJET DES PRESENTES

a – Objet

Les présentes conditions générales de services associés ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles GINKOIA SAS s'engage envers le Client, qui l'accepte, à assurer,

dans le cadre d'une obligation de moyens, les prestations d'assistance à l'exploitation telles que celles-ci sont définies ci-après ainsi que dans les Conditions particulières (Devis ou Bon de commande).

Les présentes conditions générales de services associés sont soumises aux conditions générales de vente (ensemble les « Conditions générales »).

Le Client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des Conditions Générales référencées dans le Devis ou le Bon de commande.

Il précisera la configuration informatique en cause, le lieu d'implantation, la date de prise d'effet du Contrat et les niveaux de service contractualisés. Le Client reconnaît avoir vérifié, sous sa propre responsabilité, que la configuration informatique ainsi décrite correspond bien à celle qu'il utilise à la date de signature du Contrat. Il s'engage, par ailleurs, pendant toute la durée du Contrat, à communiquer sans délai à GINKOIA SAS toute modification de sa configuration informatique, étant précisé que la responsabilité de GINKOIA SAS ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnement des Services proposés du fait d'un changement de la configuration informatique du Client.

b – Horaires et moyens d'appel

Les Services d'Assistance de GINKOIA SAS (constitués des Services associés « Support » et « Assistance Technique ») sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 (horaires France Métropolitaine).

Le Client fait appel aux Services d'Assistance :

- Par téléphone, au 04 50 53 87 54
- Ou par e-mail à [e-support@ginkoia.fr](mailto:support@ginkoia.fr)

Une astreinte est organisée le samedi de 9h00 à 18h00. Du 1^{er} décembre au 30 avril, cette astreinte est également assurée le dimanche et les jours fériés. Durant ces périodes, le Client fait appel aux Services d'Assistance :

- Uniquement par téléphone au numéro habituel : 04 50 53 87 54.

Tout au long de ses relations contractuelles avec GINKOIA SAS, en particulier lors de demandes de Services d'Assistance, le Client s'engage à être disponible pour réaliser les tests demandés, et pour toutes opérations simples nécessitant de manipuler ou déplacer les appareils (informatiques, téléphoniques ou électriques) ou de vérifier ou rétablir les branchements.

Le Client accepte tacitement l'installation et l'utilisation d'un outil de prise en main à distance permettant aux techniciens d'intervenir au moment le plus opportun selon lui pour répondre à ses besoins.

Dans le cas contraire, il doit signifier son désaccord par un courrier RAR à GINKOIA SAS, cela implique que GINKOIA SAS ne pourra intervenir sans la présence physique dudit Client dans le magasin.

c – Durée

Chacun des Services associés ci-après présentés est fourni au Client pour une durée initiale d'un an à compter du premier jour du mois suivant la date de mise à disposition du/des Progiciel(s) objets du/des Service(s) en cause.

Ils seront ensuite renouvelés par tacite reconduction selon la règle suivante : une première fois jusqu'au 31 décembre de l'année en cours, avec émission de la facture correspondante, puis régulièrement pour chaque année civile suivante, au 1^{er} janvier, avec émission

d'une facture en début de période, à moins que l'une des parties n'ait notifié, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'autre partie son intention de ne pas renouveler, au moins trois (3) mois avant la date d'expiration de la période de validité alors en cours.

GINKOIA SAS ne saurait cependant garantir la poursuite du fonctionnement du/des Progiciel(s) concerné(s) par le Contrat, du fait notamment de l'absence de mise à jour périodique de certains des modules qui le composent. En cas de dysfonctionnement constaté sur ladite version, le correctif ne sera assuré que dans la dernière version du progiciel Ginkoia. La mise à jour est assurée sur demande du client et planifiée avec ce dernier.

GINKOIA SAS décline toute responsabilité sur la continuité de fonctionnement des modules non maintenus.

d – Limites de responsabilité de GINKOIA SAS communes à l'ensemble des Services associés

Outre les dispositions prévues à l'article 18 « Responsabilité » des Conditions générales de ventes qui s'appliquent aux présentes Conditions générales de services, la responsabilité de GINKOIA SAS ne pourra en aucun cas être engagée du fait de l'inexécution, de la mauvaise exécution ou de l'exécution incomplète des Services associés dans les cas suivants :

1. Le Client ne possède pas les prérequis techniques ou de formation minima,
2. Le Progiciel n'est pas utilisé conformément à ses spécifications (formation et Documentation),
3. Le Progiciel n'a pas de licence d'utilisation ou n'a pas été fourni par un

distributeur agréé par GINKOIA SAS,

4. Le Progiciel est utilisé dans une configuration inconnue non validée ou non distribuée par GINKOIA SAS,
5. La version du Progiciel installée chez le Client est antérieure à la version N-2 (où N = la dernière version du Progiciel commercialisée par GINKOIA SAS),
6. Le problème dépend d'une cause non imputable à GINKOIA SAS (erreur de manipulation, panne matérielle, système d'exploitation ou tout autre programme informatique avec lequel le Progiciel est en liaison),
7. En cas d'utilisation par le Client d'accessoire(s) associés aux éléments fournis par GINKOIA SAS et ne respectant pas les spécifications de cette dernière,
8. Les équipements ne fonctionnent plus correctement suite à leur déplacement de leur lieu d'installation d'origine,
9. Des négligences et/ou des erreurs de manipulation du personnel du Client ont entraîné un dysfonctionnement partiel ou total,
10. Les opérations minimales d'entretien incombant au Client n'ont pas été correctement réalisées (maintien des matériels dans un mobilier adapté, dépoussiérage des matériels, maintien des câbles hors des zones de passage ou de frottement, etc.).

Si des Services associés, notamment les Services d'Assistance, sont effectués pour l'une des causes ci-dessus, il s'agira de prestations complémentaires prévues à l'article « e - Prestations complémentaires » ci-après.

e – Prestations complémentaires

Toute demande d'intervention qui ne rentre pas dans le cadre des présentes Conditions générales de services associés devra faire l'objet d'une demande de prestation particulière qui sera proposée par GINKOIA SAS aux conditions commerciales en vigueur et dans la limite de son savoir-faire, du planning de ses équipes et de ses disponibilités en stock.

Cela concerne notamment :

1. Au titre des Services d'Assistance, toute demande d'intervention en-dehors des horaires définis ci-avant ainsi que toute demande de Conseils d'utilisation au-delà de la durée maximale ci-après définie et, de façon plus générale, toute demande intempestive caractérisant une formation insuffisante du Client,
2. Au titre du Service Support, tout appel ne concernant pas un progiciel édité et vendu par GINKOIA SAS : aide à l'installation et à l'utilisation d'autres logiciels (Word, Excel, Outlook, Publisher, ...), gestion d'un problème viral, etc ...,
3. Au titre du service de Sauvegarde et d'échange de données GINKOIA SAS, en cas de restauration d'une copie de sauvegarde de la base de données, toute demande de récupération (lorsque cela est techniquement possible) des données saisies par le Client après la dernière réplication,
4. Au titre du Service d'Assistance Technique Matériel :
 - a. Tout appel nécessitant une intervention d'un technicien GINKOIA SAS (en atelier, en télémaintenance ou

- sur site) ou l'envoi d'un matériel,
- b. La gestion de tout problème viral,
- c. La préparation, l'installation, la maintenance, au-delà du simple diagnostic, de tout matériel,
- d. La reconfiguration d'un ordinateur suite à toute opération ayant entraîné la perte des programmes ou des données (échange disque dur, effacement accidentel, etc ...),
- e. La location d'un matériel équivalent pendant la durée de réparation d'un Matériel en panne,
- f. L'audit du parc informatique du Client.

I - SERVICE ASSOCIE DE SUPPORT

1 - Objet du contrat

L'objet du présent chapitre est d'exposer les modalités de réalisation du Service Support, constitué d'une assistance à l'utilisation des Progiciels développés et vendus par GINKOIA SAS au Client.

2 - Champ d'application

Le Service Support désigne la correction des Anomalies et par extension des actions d'assistance et de dépannage qui contribuent à remédier à des situations de fonctionnement anormal du/des Progiciel(s). Si l'action de correction des Anomalies bloquantes doit être prioritaire, celles des Anomalies non bloquantes peut se planifier d'un commun accord entre le Client et GINKOIA SAS.

Le Service Support comprend :

- a. Une assistance téléphonique **(56.1)**,
- b. Optionnellement, une télé-intervention ou une intervention sur site sous

réserve d'acceptation préalable du devis par le Client **(56.2)**,

- c. La maintenance évolutive (fourniture de nouvelles versions) du/des Progiciel(s) **(56.3)**.

Le Service Support se limite à la fourniture au Client par GINKOIA SAS des informations techniques et des conseils d'utilisation relatifs aux Progiciels qu'elle développe, à l'exception de tout autre logiciel, système d'exploitation ou problème matériel.

Ce Service Support ne se substitue en aucun cas à une formation sur le(s) Progiciel(s) ou à une assistance technique sur le Matériel.

Il se limite aux prestations définies à l'article 6 « Engagement de GINKOIA SAS » du présent Chapitre I.

La responsabilité de GINKOIA SAS dans le cadre des présentes est strictement et clairement limitée aux conséquences directement dommageables des Services définis à l'article « Engagement de GINKOIA SAS » ci-après.

GINKOIA SAS ne peut proposer une action corrective sur le(s) Progiciel(s), eu égard à l'Anomalie rencontrée, que si cette dernière est reproductible.

3 - Moyens mis en œuvre

Le Service Support est composé d'un standard dédié et d'assistants affectés au traitement des Anomalies sur les Progiciels GINKOIA SAS.

4 - Procédure de traitement des Anomalies

Le Client doit s'identifier à chaque appel : nom du magasin, ville et propriétaire du magasin. Il indiquera le nom du Progiciel GINKOIA SAS utilisé.

Le Client décrit au standard du Support, avec le plus de précision possible, la difficulté

rencontrée, et les circonstances dans lesquelles celle-ci est survenue.

Le Client conserve l'entière responsabilité des informations qu'il transmet à GINKOIA SAS.

Le standard enregistre la date, l'heure d'appel et les détails fournis.

Un assistant affecté au traitement des Anomalies rappelle le Client pour régler le problème soit par téléphone, soit par télémaintenance.

5 - Engagement Client

Le Client s'engage à (i) n'utiliser le Progiciel que sur le matériel et l'environnement préconisé par GINKOIA SAS, (ii) fournir à GINKOIA SAS les moyens téléphoniques et de télémaintenance, (iii) respecter les conditions normales d'utilisation du Progiciel et les recommandations qui lui sont indiquées par GINKOIA SAS et (iv) procéder régulièrement aux mises à jour majeures des Progiciels proposées par GINKOIA SAS. Cette dernière n'assurant le Service Support que sur les trois dernières versions majeures de ses progiciels (soit les versions N, N-1 et N-2, la version N étant la dernière version du Progiciel commercialisée par GINKOIA SAS). Si, lors d'une intervention déclenchée à la demande du Client, le technicien mandaté par GINKOIA SAS ne peut intervenir en raison de considérations impératives imposées par le Client, le temps supplémentaire passé sur le site sera facturé.

De même, si une intervention sur site, déclenchée suite à un diagnostic effectué sur la base des informations fournies par le Client, se révélait être inadaptée à posteriori, compte tenu de la nature technique de l'incident, le temps et les frais de déplacement seront facturés en sus à la charge du Client.

Le Client désigne une personne responsable pour assurer le suivi du Service Support. Dans le cadre d'une configuration multi-sites, le Client désignera une personne responsable pour chaque site géographique. Le Client devra communiquer le nom de ce ou ces responsables sous huit (8) jours à compter de la date de début de fourniture du Service Support, que celle-ci soit le fait d'une garantie ou d'un abonnement à ce Service. Si le responsable venait à changer, le Client en avertira GINKOIA SAS dans un délai de huit (8) jours à compter de ce changement.

6 – Engagement de GINKOIA SAS

Au titre des différents Services ci-après exposés, GINKOIA SAS est soumise à une obligation générale de moyen.

GINKOIA SAS se réserve le droit de remédier à toute Anomalie du/des Progiciel(s) par une solution de contournement temporaire ou de fournir une nouvelle version majeure ou mineure.

6.1 – Assistance téléphonique

Le Service Support est exclusivement fourni par le biais d'une assistance téléphonique. Si une intervention sur site s'avère nécessaire, pour compléter l'assistance téléphonique et/ou en cas de panne persistante, GINKOIA SAS pourra soumettre au Client un devis en ce sens dans les conditions définies à l'article 6.2 « Télé-intervention / Intervention sur site » ci-après. Toutefois, eu égard aux informations fournies par le Client, GINKOIA SAS s'efforcera, du mieux possible, de donner par téléphone la solution aux problèmes posés afin d'éviter autant que faire se peut les déplacements sur site. De son côté, toujours afin d'optimiser l'efficacité de l'assistance technique téléphonique, qui ne peut être que limitée en termes de durée, le Client s'oblige à

préparer au mieux son appel et, en particulier, à se trouver à proximité de tous les éléments susceptibles d'aider GINKOIA SAS dans le diagnostic (Documentation, Matériel, Progiciel, etc.).

Au titre du Service de Support, GINKOIA SAS s'engage à traiter les appels concernant les questions suivantes, relatives à des Progiciels édités et installés par GINKOIA :

- a. Conseils d'utilisation. Ainsi qu'il est rappelé au préambule des Conditions Générales de vente, ces conseils ne peuvent se substituer à une formation. Ils sont, en conséquence, limités à un (1) appel de quinze (15) minutes maximum. Toute demande de conseil au-delà de cette limite pourra donner lieu à la facturation d'une prestation de formation par GINKOIA SAS.
- b. Résolution des Anomalies bloquantes, c'est-à-dire provoquant l'impossibilité d'utiliser les modules de caisse, de facturation et d'inventaire.
- c. Maintenance corrective en cas d'Anomalie reproductible : transmission des bugs détectés au bureau d'études, puis mise à jour de la version suite aux corrections apportées par le bureau d'études.
- d. Analyse et correction des informations erronées constatées lors de l'exploitation du Progiciel, selon la procédure suivante : sur demande du Client, GINKOIA SAS procède à l'analyse du problème. Si, et seulement si, le problème est dû à un dysfonctionnement avéré du Progiciel et s'il est techniquement possible de corriger les données erronées, GINKOIA SAS s'engage à le faire. Si le problème est dû à une

mauvaise utilisation du Progiciel par le Client, le temps d'analyse sera facturé d'office et un devis sera établi par GINKOIA SAS pour la correction des données (si cela est possible).

- ⇒ En cas d'Anomalie bloquante, GINKOIA SAS s'engage, dans la limite des plages horaires ci-avant exposées, à ce que l'assistant rappelle le Client, dans un délai d'une (1) heure à compter de l'appel du Client et à proposer un correctif ou, à défaut, une solution de contournement, dans un délai de d'un (1) jour ouvré à compter de la fin de l'appel effectué par l'assistant au Client. En cas de fourniture d'une solution de contournement, le correctif définitif sera fourni au Client dans un délai raisonnable. Toutefois, cette obligation ne s'applique pas en cas de dommages résultant d'une erreur de manipulation dont le Client serait responsable.
- ⇒ En cas d'Anomalie non bloquante ou pour toute autre question, GINKOIA SAS s'engage, dans la limite des plages horaires ci-avant exposées, à ce que l'assistant rappelle dans le délai d'un (1) jour ouvré à compter de l'appel du Client et à proposer un correctif ou une solution de contournement dans un délai de 48H à compter de la fin de l'appel effectué par l'assistant au Client. En cas de fourniture d'une solution de contournement, le correctif définitif sera fourni au Client au plus tard lors de la fourniture de la version majeure suivante du Progiciel.

Le délai court à compter de la réception par GINKOIA SAS de l'appel du Client pendant les

horaires d'ouverture des Services d'Assistance.

Si GINKOIA SAS constate que la difficulté rencontrée n'est pas imputable au Progiciel, mais a pour origine, notamment, une fausse manœuvre, une faute, une négligence du Client ou d'un tiers elle en informe le Client.

Dans les hypothèses visées dans le paragraphe précédent, GINKOIA SAS facturera le prix de la prestation et du déplacement effectués au Client.

GINKOIA SAS ne pourra en aucune façon être responsable des réponses fournies au Client dans l'hypothèse où celles-ci auront été fondées sur des informations du Client erronées ou incomplètes.

GINKOIA SAS reste seule habilitée à définir les modalités de ses interventions en fonction de la nature des requêtes (à distance, par assistance téléphonique, téléassistance, télémaintenance, etc ...), sous réserve que le Client dispose de l'équipement nécessaire. En cas d'intervention sur site, les frais de déplacement restent à la charge du Client.

6.2 – Télé-intervention / Intervention sur site

À la suite d'un appel au Service Support resté infructueux, c'est-à-dire dans le cas où le Client n'a pu, sur les indications de GINKOIA SAS, résoudre ses difficultés, mettre en œuvre les solutions préconisées ou apprécier la nature exacte de l'incident en cause, GINKOIA SAS s'engage à lui communiquer, dans un délai maximum de 48 heures ouvrées à compter de la demande en ce sens formulée par le Client par tout moyen écrit (courriel, fax, courrier), un devis exposant le coût et les modalités d'une télé-intervention ou d'une

intervention sur le site du Client. En cas d'acceptation de ce devis par le Client, ce dernier devra en retourner un exemplaire original signé, avant tout démarrage de l'intervention par GINKOIA SAS.

GINKOIA SAS s'engage à intervenir, si les équipements du Client le permettent, par télé-intervention plutôt que sur le site du Client. Afin de faciliter la mise en place de la télé-intervention, GINKOIA SAS apportera les conseils et mises en garde au Client quant à l'utilisation des moyens de télé-intervention. En outre, GINKOIA SAS est susceptible de faire une offre au Client, si ce dernier le souhaite, pour installer et mettre en œuvre les moyens de télé-intervention. Cette offre fera l'objet d'une demande complémentaire sur la base d'un devis accepté par le Client. Plus généralement, les parties veilleront à ce qu'il y ait en permanence une compatibilité entre leurs moyens techniques respectifs utilisés pour la télé-intervention.

Toute demande d'intervention doit être adressée à GINKOIA SAS avec une copie complète de ses données par le Client et des résultats fournis par sa version du/des Progiciel(s), ainsi qu'avec les commentaires tendant à démontrer la défectuosité, ceci dans le but de permettre à GINKOIA SAS de préparer, si nécessaire, les éventuelles modifications du/des Progiciel(s) avant son intervention sur site.

En cas d'intervention sur site, GINKOIA SAS aura accès au matériel du Client et rencontrera sur place le personnel attaché à l'exploitation du/des Progiciel(s).

6.3 – Maintenance évolutive

Au titre du Service de Maintenance évolutive, GINKOIA SAS mettra à disposition du Client les nouvelles versions des

Progiciels (au moins une version majeure par an), dans la limite des modules pour lesquels le Client possède une licence d'utilisation, et hors nouveau module ou nouveau progiciel nécessitant une acquisition distincte.

Pour le Progiciel GINKOIA, la mise à jour est mise à disposition via internet. En cas de demande par le Client d'une livraison du Progiciel GINKOIA sur tout autre support, cette dernière facturera au Client les frais de confection et d'envoi.

L'installation d'une nouvelle version est à la charge du Client. Si la fourniture d'une nouvelle version nécessite l'intervention sur site du personnel de GINKOIA SAS, cette intervention sera facturée au Client.

Les nouvelles versions mineures du/des Progiciel(s) sont essentiellement développées par GINKOIA SAS, à fonctionnalités au moins égales, pour corriger les erreurs ou Anomalies résiduelles de programmes repérées par GINKOIA SAS.

Les nouvelles versions majeures du/des Progiciel(s) sont essentiellement développées par GINKOIA SAS, à fonctionnalités au moins égales, pour :

- Corriger des Anomalies,
- Améliorer l'ergonomie ou les performances du/des Progiciel(s),
- Enrichir des fonctionnalités ne faisant pas l'objet d'une demande et d'une facturation spécifiques,
- Intégrer les évolutions réglementaires mineures, sans préjudice des dispositions spécifiques ci-après.
- Les nouvelles versions majeures contenant des fonctionnalités réellement nouvelles par rapport à la précédente version majeure installée, feront l'objet d'un complément de prix et seront proposées au Client,

qui pourra retenir ou non ces extensions. Cela concerne notamment les évolutions réglementaires conduisant à une refonte importante du/des Progiciel(s).

7 - Limites de responsabilité de GINKOIA SAS propres au Service Support

En aucun cas GINKOIA SAS ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction des fichiers ou programmes à la suite de la reprise d'activité après l'Assistance: il appartient au Client de mettre en œuvre les sauvegardes préalables nécessaires.

Les interventions de GINKOIA SAS dues à l'une des causes suivantes ne sont pas comprises dans la redevance de Service Support et doivent faire l'objet d'une commande séparée :

- Non-respect par le Client des prescriptions d'installation, ou inobservation des spécifications d'environnement,
- Maintenance des Matériels au-delà du diagnostic de la panne,
- Maintenance du système d'exploitation et des logiciels non édités par GINKOIA SAS,
- Administration du réseau,
- Autres Services associés figurant au catalogue (audits techniques notamment),
- Consommables,
- Déplacements sur site,
- Câblage,
- Formation sur site et téléphonique.

II – SERVICE ASSOCIE DE SAUVEGARDE ET D'ECHANGES DE DONNEES GINKOIA

1 - Objet du contrat

L'objet du présent chapitre est d'exposer les modalités de fourniture par GINKOIA SAS au Client d'un Service associé de sauvegarde et d'échange des données pour les différentes bases de données GINKOIA appartenant à un même Client. Ce Service associé fait partie, au même titre que le Service « Support », des Services associés obligatoires. Toute fourniture de Progiciel(s) par GINKOIA SAS à ses clients emporte la fourniture de ce Service associé.

2 - Champ d'application

Ce Service associé concerne exclusivement les bases de données GINKOIA, à l'exclusion de toutes autres données issues d'autres logiciels.

La responsabilité de GINKOIA SAS dans le cadre des présentes est strictement et clairement limitée aux Services définis à l'article 6 «Engagement de GINKOIA SAS» du présent Chapitre II.

3 - Moyens mis en œuvre

GINKOIA SAS alloue au Client, sur un serveur sécurisé externe, un espace disque suffisant pour enregistrer une copie de la base de données GINKOIA du Client.

GINKOIA SAS installe sur chaque serveur du Client un programme de réplication dont l'objet est de transmettre vers le serveur externe toutes les données GINKOIA créées ou modifiées par le Client, et de récupérer sur ce serveur toutes les données en provenance des autres bases de données du Client.

Le serveur mis à disposition par GINKOIA SAS est disponible 7j/7, 24h/24 (sauf opérations ponctuelles de maintenance, ou panne persistante indépendante de la volonté de GINKOIA SAS). GINKOIA SAS assure une sauvegarde quotidienne des bases de données stockées sur ce serveur.

4 - Procédure de fonctionnement

Le programme de réplication installé sur le serveur du Client est paramétré pour tenter automatiquement 0, 1 ou 2 réplications par nuit. Le Client peut, en outre, activer manuellement la réplication à la demande suivant l'organisation préconisée par GINKOIA SAS et en dehors de toutes opérations de maintenance de GINKOIA.

Le Client fait appel à l'assistance de GINKOIA SAS s'il constate une Anomalie de fonctionnement. Il doit, à chaque appel, indiquer son identification: nom du magasin, ville et propriétaire du magasin.

Le Client décrit au standard d'assistance avec le plus de précision possible la difficulté rencontrée, et les circonstances dans lesquelles elle est survenue.

Le Client conserve l'entière responsabilité des informations qu'il transmet à GINKOIA SAS.

Un programme complémentaire (BackRest.exe) de maintenance de la base de données GINKOIA est installé sur chaque serveur du Client et paramétré pour s'exécuter automatiquement de nuit, ou manuellement sur demande du Client.

5 – Engagement du Client

Le Client s'engage à respecter les prérequis GINKOIA SAS de configuration garantissant un fonctionnement normal de la réplication.

Le Client s'engage notamment à disposer d'un accès internet, si possible à haut-débit (ADSL ou câble).

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du Progiciel et les recommandations de GINKOIA SAS qui figurent dans le manuel d'utilisation ou qui lui sont indiquées par GINKOIA SAS.

Le bon fonctionnement de la réplication nécessite notamment l'observation par le Client des consignes suivantes :

Pour les serveurs :

- a. Redémarrer le serveur du magasin à chaque fin de journée
- b. Consulter chaque matin le compte-rendu de la réplication
- c. Forcer manuellement la réplication en cas d'échec du fonctionnement automatique de nuit

Pour les ordinateurs portables (notebook) :

- a. Lancer manuellement chaque jour la réplication (même si le Progiciel GINKOIA n'a pas été utilisé sur le notebook).

En cas de non-respect de ces consignes, GINKOIA SAS se verra dans l'obligation de facturer toute intervention destinée à rétablir le bon fonctionnement de la réplication.

6 – Engagement de GINKOIA SAS

GINKOIA SAS s'engage à :

- a. Tenir à disposition du Client une sauvegarde de sa base de données à jour des dernières informations transmises par le programme de réplication,
- b. Restaurer la base de données GINKOIA sur le serveur du Client en cas d'incident (perte de données, base de données corrompue ou endommagée...),
- c. Assurer le stockage sur le serveur de réplication des données GINKOIA issues des différentes bases de données GINKOIA du Client et leur intégration sur chaque base de données de chaque serveur du Client,

- d. Fournir des conseils d'utilisation (ces conseils ne peuvent se substituer à une formation et sont donc limités à un (1) appel de quinze (15) minutes maximum). Toute demande de conseil au-delà de cette limite pourra donner lieu à la facturation d'une prestation de formation par GINKOIA SAS,
- e. Assurer la maintenance corrective des programmes de réplication et de maintenance de la base de données, en cas de dysfonctionnement reproductible :
transmission des bugs détectés au bureau d'études, puis mise jour de la version suite aux corrections apportées par le bureau d'études,
- f. Mise à disposition des nouvelles versions de ces programmes, dans la limite des modules pour lesquels le Client possède une licence d'utilisation, et hors nouveau module ou nouveau logiciel nécessitant une acquisition distincte,
- g. GINKOIA SAS effectue une supervision régulière de la réplication et contacte le Client en cas de problème identifié,
- h. GINKOIA SAS effectue une supervision régulière de cette opération de maintenance et contacte le Client en cas de problème identifié.

GINKOIA SAS est soumise à une obligation de moyen au titre du Contrat, et notamment pour répondre le plus efficacement possible aux questions posées et tenter de résoudre les incidents constatés.

7 – Limites de responsabilité de GINKOIA SAS propres au Service de Sauvegarde et d'échanges de données GINKOIA

En aucun cas GINKOIA SAS ne saurait être reconnue responsable pour toute défaillance technique du serveur externe et des conséquences aussi bien matérielles, économiques, financières et autres qui pourraient en résulter pour le Client.

GINKOIA SAS ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne le caractère accessible du serveur externe via les réseaux télécom qui ne dépendent pas de GINKOIA SAS.

III – SERVICE ASSOCIE D'ASSISTANCE TECHNIQUE MATERIEL

1 - Objet du contrat

L'objet du présent chapitre III est d'exposer les modalités de réalisation par GINKOIA SAS de la prestation d'assistance à l'utilisation du Matériel vendu par GINKOIA SAS au Client au titre du Contrat. Ce Service associé fait partie, au même titre que le Service « Sauvegarde et échange de données GINKOIA », des Services associés obligatoires. Toute fourniture de Matériel par GINKOIA SAS à ses clients emporte la fourniture de ce Service associé.

2 - Champ d'application

Le Service d'assistance technique s'applique uniquement sur des Matériels vendus et installés par GINKOIA SAS et se limite à la formulation d'un diagnostic par le technicien affecté à la résolution du problème. Toute réparation ou autre intervention sur le Matériel, si elle n'est pas prise en charge par le constructeur au titre de sa garantie, doit faire l'objet d'un devis et d'une acceptation formelle de celui-ci par le Client.

Ce Service d'assistance technique ne se substitue donc en aucun cas à la garantie constructeur triennale octroyée directement par le fabricant du

Matériel au Client, à compter de la livraison du Matériel par GINKOIA SAS. Le Client s'engage d'ailleurs à faire son affaire de tous échanges requis avec le/les fabricant(s) des Matériels objet du Contrat.

La responsabilité de GINKOIA SAS dans le cadre des présentes est strictement et clairement limitée aux Services définis à l'article 6 « Engagement de GINKOIA SAS » du présent Chapitre III.

3 - Moyens mis en œuvre

Le Service d'assistance est composé d'un standard dédié et de techniciens affectés à la résolution de problème.

4 - Procédure de traitement

Le Client doit, à chaque appel, indiquer son identification : nom du magasin, ville et propriétaire du magasin.

Le Client décrit au standard d'assistance, avec le plus de précision, possible la difficulté rencontrée, et les circonstances dans lesquelles elle est survenue.

Le Client conserve l'entière responsabilité des informations qu'il transmet à GINKOIA SAS.

Le standard d'assistance enregistre la date, l'heure d'appel et les détails fournis.

Un technicien affecté à la résolution de problème rappelle le Client pour aider à la résolution du problème.

5 – Engagement du Client

Le Client s'engage à respecter les Prérequis GINKOIA de configuration garantissant un fonctionnement normal du système informatique.

Le Client s'engage à fournir à GINKOIA SAS les moyens téléphoniques et de télémaintenance.

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des matériels et les recommandations de constructeur qui figurent dans

le manuel d'utilisation ou qui lui sont indiquées par GINKOIA SAS.

Le Client s'engage à informer GINKOIA SAS de toute décision relative à un changement ou ajout de matériel, de système d'exploitation ou, d'une manière générale, relative à toute modification apportée à l'ensemble du système. GINKOIA SAS se réserve le droit de faire jouer la clause de résiliation du présent Contrat, en cas de non communication de ces informations ou en cas de non-respect des prescriptions indiquées au Client.

Le temps d'utilisation des ordinateurs ainsi que le temps passé par le Client au titre de sa participation à l'intervention de GINKOIA SAS sont à la charge du Client. Le Client prend toutes dispositions utiles pour faciliter l'intervention de GINKOIA SAS, tant pour la disponibilité du matériel que pour la coopération de son personnel.

Le Client s'engage à indiquer clairement à GINKOIA SAS la nature de la panne ou de la requête permettant ainsi d'apprécier l'urgence de la prise en charge, Il appartient au Client de fournir le maximum de précision sur la nature et les causes présumées des anomalies rencontrées et notamment sur les circonstances ayant entourées leur manifestation et les manipulations effectuées préalablement à leur apparition.

6 – Engagement de GINKOIA SAS

Les différentes prestations sont fournies par assistance téléphonique. Si une intervention sur site s'avère nécessaire, pour compléter l'assistance téléphonique et en cas de panne persistante, GINKOIA SAS adressera au préalable au Client un devis qui devra être accepté et retourné à GINKOIA SAS.

GINKOIA SAS s'engage à traiter les appels relatifs aux questions suivantes relatives à des Matériels vendus et installés par GINKOIA SAS :

- a. Conseils d'utilisation et de maintenance de l'installation informatique. Ces conseils ne peuvent se substituer à une formation et sont donc limités à un (1) appel de quinze (15) minutes maximum. Toute demande de conseil au-delà de cette limite pourra donner lieu à la facturation d'une prestation de formation par GINKOIA SAS.
- b. Aide à la gestion de la garantie constructeur : en cas de panne, conseil pour faire réparer dans les meilleures conditions possibles le matériel du Client dans le cadre de la garantie constructeur.

Ne sont pas incluses dans les présentes et doivent faire l'objet d'une commande séparée, toutes demandes portant sur l'administration du réseau, la maintenance du système d'exploitation et des logiciels installés sur les matériels, la maintenance du matériel en dehors de l'aide à la prise en compte de la garantie constructeur.

Notamment, en cas de réparation de tout ou partie du Matériel par le constructeur, GINKOIA SAS pourra procéder à la réinstallation du/des Progiciel(s) et des données, dans le cadre d'une prestation complémentaire, après acceptation par le Client du devis correspondant.

En outre, à l'issue de la période de validité de la garantie constructeur, le Client pourra demander à GINKOIA SAS de lui proposer un devis sur des prestations d'assistance technique sur le Matériel, dans

des modalités restant à définir, étant d'ores et déjà précisé que GINKOIA SAS demeure libre de refuser une telle demande.

GINKOIA SAS est soumise à une obligation de moyen au titre du Contrat, notamment pour répondre le plus efficacement possible aux questions posées.

En cas d'Anomalie bloquante (caisse ou serveur non utilisable), GINKOIA SAS s'engage à ce que le technicien rappelle le Client, dans la limite des plages horaires ci-avant exposées, dans un délai d'une (1) heure. Toutefois, cette obligation ne s'applique pas en cas de dommages résultant d'une erreur de manipulation dont le Client serait responsable.

Pour toute autre question, GINKOIA SAS s'engage à ce que l'assistant rappelle dans le délai d'un (1) jour ouvré, dans la limite des plages horaires ci-avant exposées.

Le délai court de la réception par GINKOIA SAS de l'appel du

Client pendant l'ouverture des Services d'Assistance.

Si GINKOIA SAS constate que la difficulté rencontrée a pour origine une fausse manœuvre, une faute, une négligence du Client ou d'un tiers ou une cause non imputable au Progiciel, il en informe aussitôt le Client.

Dans les hypothèses visées dans le paragraphe précédent, GINKOIA SAS facture le prix de la prestation et du déplacement au Client.

GINKOIA SAS ne pourra en aucune façon être responsable des réponses fournies au Client dans l'hypothèse où celles-ci auront été fondées sur des informations de ce dernier erronées ou incomplètes.

7 – Limites de responsabilité de GINKOIA SAS propres au Service d'Assistance Technique Matériel

En aucun cas GINKOIA SAS ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction des fichiers ou

programmes à la suite de la reprise d'activité après l'assistance : il appartient au Client de mettre en œuvre les sauvegardes préalables nécessaires.

En cas de modification de l'environnement matériel ou logiciel du Client, ou en cas de déménagement des locaux du Client, celui-ci devra en informer GINKOIA SAS au plus tard quinze (15) jours avant la date du changement. En tout état de cause, et dans l'hypothèse d'une telle modification, GINKOIA SAS se réserve expressément le droit de résilier le Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours.