

MAINTENANCE

DÉFINITIONS

Solution : Ensemble composé d'un ou plusieurs logiciels ETIAM et du matériel nécessaire à l'exécution des fonctions du ou des logiciels.

Maintenance corrective : Maintenance exécutée après détection d'une panne et destinée à remettre un bien dans un état dans lequel il peut accomplir une fonction requise. La maintenance corrective englobe toutes les actions visant à corriger les erreurs du logiciel. L'erreur doit être considérée comme une anomalie de fonctionnement du logiciel trouvant sa source dans une mauvaise programmation.

Maintenance préventive : Maintenance destinée à réduire la probabilité de défaillance ou la dégradation du fonctionnement d'un bien. Elle vise à garantir l'intégrité du logiciel et surtout des données (réindexation - sauvegarde du logiciel - contrôle d'intégrité).

Maintenance évolutive : Toutes les actions visant à modifier le logiciel en vue de le perfectionner ou de l'adapter.

Maintenance réglementaire : Toutes les actions visant à modifier le logiciel en vue de le rendre conforme à la réglementation en vigueur dans les pays où il est exploité.

HO : Heures ouvrées, du lundi au vendredi de 8H30 à 19H00.

HNO : Heures non ouvrées, du lundi au vendredi de 19H00 à 8H30 et du vendredi 19H00 au lundi 8H30.

GTI : Garantie de temps d'intervention à distance.

GTR : Garantie de temps de rétablissement du service nominal ou de mise en place d'une solution de contournement à périmètre fonctionnel équivalent limitée aux éléments dont ETIAM assure l'exploitation.

Le calcul des GTI/GTR est effectué à partir du premier contact téléphonique CLIENT établi vers le support technique ETIAM en HO ou son personnel d'astreinte en HNO.

Problème majeur bloquant : Perte totale et durable d'une fonction stratégique pour le CLIENT.

Problème majeur non bloquant : Rupture partielle ou dégradation du service sur un des éléments maintenus, ayant un impact considérable sur l'activité du site CLIENT, mais une solution corrective ou de contournement est disponible.

Problème mineur non bloquant : Impact minime sur l'activité.

SWAP : Échange standard de la partie matérielle de la solution par un matériel équivalent.

MODES D'ACCÈS À LA MAINTENANCE

ETIAM propose un accès illimité au support technique de 8H30 à 19H00, du lundi au vendredi, hors jours fériés, par messagerie électronique (support@etiam.com) ou par téléphone (+33 [0]2 99 14 33 82).

PRESTATIONS

Les prestations de maintenance fournies par ETIAM sont de quatre types : correctif, préventif, évolutif et réglementaire. Ces prestations sont détaillées ci-dessous :

- Mise à jour (update) des logiciels à fonctionnalités équivalentes sur site dans le cadre d'une maintenance corrective ;
- Pendant la durée du contrat, toutes les nouvelles versions logicielles mineures seront disponibles gratuitement (mise à jour d'une version x.n du logiciel à l'exclusion des logiciels de nouvelle génération tels qu'une version x+1.n). Au-delà de la durée du contrat, ces versions seront disponibles au tarif en vigueur. Les versions majeures sont disponibles à tout moment au tarif en vigueur (mise à jour d'une version x+1.n du Logiciel).
- Dans le cadre des développements spécifiques, la maintenance pourra donner lieu à facturation supplémentaire. Pendant toute la durée du contrat, les nouvelles versions logicielles mineures comme majeures donneront également lieu à facturation supplémentaire.
- Corrections d'erreurs applicatives : fourniture de toutes les versions mineures des logiciels (correction des bogues logiciels et ajout de fonctions mineures).
- Évolution des configurations ;
- Télémaintenance ;
- Échange d'ensembles ou de sous-ensembles nécessaires au maintien des fonctionnalités acquises ;
- ETIAM s'engage, afin de remettre les solutions en bon état de fonctionnement, à fournir et à remplacer gratuitement les composants, à l'exclusion de ceux dont le principe ou la nature sont caractérisés par une consommation ou une usure normale : toner d'imprimante, cartouches d'encre, étiquettes, papier d'imprimante, autres consommables. À noter que les graveurs de CD/DVD ne sont pas considérés comme des consommables ;
- Dans le cas du matériel accompagnant les logiciels, l'intervention sur site peut être réalisée par le fabricant, sous la responsabilité d'ETIAM ; -Afin de remettre les solutions en bon état de fonctionnement, ETIAM peut en fonction de la panne : (i) Réparer à distance par télémaintenance ; (ii) Réparer sur site par intervention d'un technicien ; (iii) Procéder à un échange standard avec assistance téléphonique d'ETIAM ; (iv) Réparer en atelier – prêt d'une solution.

Tout problème matériel consécutif à un non-respect de la procédure d'échange standard fournie par ETIAM ne saurait entrer dans les présentes conditions de maintenance et serait refacturé au CLIENT.

- ETIAM fera enlever le matériel défectueux dans l'emballage de l'appareil envoyé si possible au cours de la livraison, sinon, dans les jours suivants ;

- ETIAM ne peut s'engager à un résultat qui dépendrait de la fourniture et/ou du délai d'approvisionnement de pièces détachées ;

- En raison de la multitude de configurations possibles des plates-formes de lecture, la société ETIAM ne peut garantir un usage universel du visualiseur ETIAM Viewer Lite (anciennement « LiteBox ») copié systématiquement sur chaque média gravé ;

- Sur demande du CLIENT, ETIAM s'engage à fournir les évolutions des logiciels pour les fonctionnalités achetées, dans la mesure où elles ne nécessitent pas de modifications matérielles.

- Tout Nexus pour lequel le CLIENT refuse explicitement la passerelle ETC associée n'est plus éligible aux délais d'intervention stipulés à l'annexe 1 des présentes conditions.

DÉLAIS D'INTERVENTION

Les délais sont détaillés dans l'Annexe 1.

L'ensemble des CGM est détaillé dans le document « CGV-CGM ».

ANNEXE 1 – Délais d'intervention

Les délais sont définis en heures et jours ouvrés, sous réserve qu'un accès en télémaintenance soit mis à disposition d'ETIAM.

En cas d'échange standard de la solution, les délais peuvent varier en fonction des pays concernés.

Les délais d'intervention ci-après établis ne concernent pas les développements spécifiques.

	PRODUIT	SÉVÉRITÉ	IMPACT	HEURES	GTI	GTR	PATCH	SWAP
1	ETIAM Print-in	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
	ETIAM Print-in	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
	ETIAM Print-in	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
2	ETIAM DICOM Izer	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
	ETIAM DICOM Izer	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
	ETIAM DICOM Izer	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
3	ETIAM CD-in	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
	ETIAM CD-in	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
	ETIAM CD-in	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
4	ETIAM IDeal Broker	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	2J
	ETIAM IDeal Broker	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
	ETIAM IDeal Broker	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
5	ETIAM Viewer (OLB)	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
	ETIAM Viewer (OLB)	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
	ETIAM Viewer (OLB)	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
6	ETIAM MACS (Storage)	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	N/A
	ETIAM MACS (Storage)	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
	ETIAM MACS (Storage)	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A
7	ETIAM Webdiffusion	Majeur	Bloquant	HO	8H	N/A	5J	N/A
	ETIAM Webdiffusion	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
	ETIAM Webdiffusion	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	20J	N/A
8	ETIAM MARS	Majeur	Bloquant	HO	4H	N/A	5J	2J
	ETIAM MARS	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	5J	N/A
	ETIAM MARS	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
9	ETIAM PRI	Majeur	Bloquant	HO	4H	N/A	5J	2J
	ETIAM PRI	Majeur	Non bloquant	HO	2J	N/A	10J	N/A
	ETIAM PRI	Mineur	Non bloquant	HO	2J	N/A	Version n+1	N/A
10	ETIAM Nexus (SMN-R)	Majeur	Bloquant	HO	2H	4H	5J	2J
	ETIAM Nexus (SMN-R)	Majeur	Non bloquant	HO	4H	1J	10J	N/A
	ETIAM Nexus (SMN-R)	Mineur	Non bloquant	HO	8H	1J	20J	N/A