

Politique générale d'assistance Zest info

Toute souscription par le client d'un contrat d'assistance Zest info, directement auprès de Zest info ou par l'intermédiaire d'un revendeur, implique d'une part l'acceptation par le client des conditions complètes et détaillées du contrat d'assistance Zest power dont il reconnaît avoir pris connaissance, et d'autre part qu'il possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation des progiciels. A titre de rappel, il est précisé que les conditions générales d'utilisation auxquelles est soumis le client depuis l'acquisition des licences restent applicables aux progiciels et à leur mise à jour dans le cadre des présentes. Le détail des prestations qui peuvent être fournies au titre du contrat d'assistance Zest info souscrit par le client, en fonction de la formule choisie, figure ci-dessous.

L'assistance téléphonique

Au titre de l'assistance téléphonique, Zest info s'efforcera, dans le cadre d'une obligation de moyens, de répondre dans les meilleurs délais, aux questions intéressant le client et liées à l'utilisation du progiciel faisant l'objet d'un contrat d'assistance Zest info. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité. Seul le titulaire de la licence du progiciel est habilité à contacter l'assistance téléphonique. En aucune manière, Zest info ne saurait compenser un défaut de formation du client s'il apparaît que le client n'a pas les compétences requises pour utiliser le progiciel. L'assistance téléphonique est assurée par un personnel technique qualifié. Les heures d'intervention sont du lundi au vendredi inclus de 9H30 à 12H30 et de 13H30 à 17H00, exception faite des jours fériés de Zest info. Zest info se réserve le droit de modifier ses horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le client des nouvelles plages horaires.

Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version majeure N (la version majeure se distingue par une modification du chiffre du numéro de version) ou au plus sur la version N-1 du progiciel en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance. Cette prestation n'inclut pas le déplacement sur site du client. L'intervention sur site donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le client d'un devis fourni, à moins que le client ait souscrit à une formule d'assistance prévoyant une possibilité d'intervention sur site. Les services décrits ci-dessus sont fournis par Zest info sous réserve que les dysfonctionnements soient reproductibles, ne soient pas dus à un progiciel non couvert par le contrat d'assistance Zest info, que le progiciel n'ait pas été modifié et qu'il soit utilisé conformément à sa documentation et aux préconisations indiquées par Zest info.

Zest info informe le client, par tous moyens à sa convenance, de la disponibilité d'une mise à jour. Pour obtenir une mise à jour, le client doit adresser une demande écrite à Zest info. La nécessité de réaliser une mise à jour est déterminée unilatéralement par Zest info au regard des évolutions légales et technologiques. Ces mises à jour comprennent les mises à jour correctives caractérisées par des corrections de dysfonctionnements, les mises à jour mineures qui comportent des modifications de fonctionnalités, les mises à jour majeures qui comportent des apports de fonctionnalités nouvelles et/ou modifiant la structure interne essentielle de la version antérieure. Ces mises à jour ne comprennent pas les nouveaux programmes ou options développés par Zest info qui doivent être acquis aux conditions tarifaires en vigueur. La mise à jour d'un progiciel s'accompagne d'une mise à jour du manuel électronique.

Le client installera, sous sa responsabilité, les mises à jour des progiciels. La livraison des mises à jour s'effectue par tout moyen choisi par Zest info.

La réparation des fichiers endommagés

Le client bénéficie d'une remise sur le tarif de réparation des fichiers endommagés du progiciel faisant l'objet d'un contrat d'assistance. Ce service de réparation comprend un examen de problèmes rencontrés, une intervention sur les fichiers, un compte rendu d'intervention. Cette prestation s'effectuera dans les locaux de Zest info. Les fichiers du client seront pris en charge par Zest info dans la limite de faisabilité technique. Zest info informera le client par courrier électronique de la date probable de retour des fichiers récupérés. Zest info garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les fichiers. A ce titre, Zest info s'engage à détruire, dans un délai raisonnable, les fichiers du client. Zest info réalisera la remise en état des fichiers dans le cadre d'une obligation de moyens. Sauf avis contraire des services de Zest info, il est recommandé au client de cesser toute saisie sur les fichiers. En effet, tout travail effectué pendant la durée du traitement sera perdu lors de la restauration des fichiers réparés. Les frais de retour sont à la charge du client. Les prestations de transfert de données d'une version à une autre ne sont pas incluses dans ce service de réparation de fichiers et feront l'objet d'une facturation séparée, après devis de Zest info, accepté par le client.

Accompagnement par un revendeur

Le revendeur auprès duquel le contrat Zest power a été souscrit se substitue à l'assistance technique Zest info pour toutes les questions nécessitant une intervention sur site et pour l'assistance téléphonique. Il intervient également ponctuellement auprès des clients pour assurer le suivi personnalisé de son dossier.

Accompagnement personnalisé

En fonction de la souscription auprès de Zest info ou d'un revendeur, il sera proposé au client un accompagnement personnalisé :

- des interlocuteurs dédiés : Zest info ou le revendeur communiquera au client les noms de ses collaborateurs directement en charge du suivi de son dossier client.
- un plan de suivi technique : les interlocuteurs dédiés chez Zest info ou le revendeur contacteront le client concerné pour faire des points de suivi technique réguliers. Les natures des prestations incluses dans ce forfait sont les suivantes, à l'exclusion de toute autre :
 - formations fonctionnelles produits,
 - formations fonctionnelles métier,
 - journée de prévention et d'audit technique,
 - formation technique aux outils de personnalisation de l'application,
 - optimisation de la base de données du client,
 - formation technique aux outils d'interface.

En aucun cas, les prestations proposées au titre de la formule Zest power ne peuvent se substituer aux interventions de mise en œuvre et d'installation initiale des progiciels. Aucune intervention incluse dans la Formule Zest power ne peut être planifiée si la Formule n'est pas payée à date d'échéance de la facture. Pour toute demande d'intervention, une préqualification sera effectuée par l'interlocuteur privilégié du service d'assistance afin de définir par écrit le contenu de l'intervention. La date d'intervention sera déterminée par Zest info en fonction de ses disponibilités et en accord avec le client. Le document de qualification de l'intervention sera adressé au client pour signature.

Zest info recommande au client de nommer un responsable de dossier dans son entreprise afin de centraliser d'éventuelles demandes émanant de services différents ou de natures différentes. Zest info se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de prestation si celle-ci n'est pas assez précise, si le client n'a pas les interlocuteurs compétents pour assister à la prestation demandée, si la prestation n'entre pas dans le périmètre d'intervention proposé ou encore si Zest info n'a pas les capacités d'intervenir. Les interventions sont accomplies du lundi au vendredi inclus de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17H30, exception faite des jours fériés de Zest info. Si un travail préparatoire est nécessaire avant une intervention sur site, Zest info estime le temps requis et informe le client et lui adresse un devis. Il est expressément rappelé au client qu'avant toute intervention de Zest info sur son site, il est de la responsabilité du client d'effectuer les sauvegardes nécessaires, Zest info ne pouvant être déclarée responsable de la destruction ou de la détérioration de fichiers, programmes ou autres éléments, composant le système du client. La responsabilité encourue par Zest info dans le cadre de la Formule Zest power est définie dans l'article 4 du "Contrat d'assistance Zest info" dont le client reconnaît avoir pris connaissance. Zest info s'engage à respecter une obligation de confidentialité à l'égard de toutes les informations du client auxquelles elle aura accès à l'occasion de la réalisation des prestations et notamment aux paramétrages et informations des bases de données du client.

Le / /, à En deux exemplaires originaux.

Pour le Client

NOM Prénom :

Qualité :

Signature/Cachet commercial

Pour Zest Info

NOM Prénom :

Qualité :

Signature/Cachet commercial