

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX		N° Contrat : YYYYYYY



CONTRAT DE MAINTENANCE ET SUPPORT DE LA SOLUTION SILVERPEAS™

Le présent document ne peut, en aucun cas, être considéré comme liant les parties, à quelque titre que ce soit, sans la signature des personnes compétentes pour les représenter.

Sa date de prise d'effet est fixée au **1er Août 2024**

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

La société **XXXX**

Adresse : ADRESSE

représentée par M.

**CI-DESSOUS DENOMMEE : " CLIENT " ou " <CLIENT> ",
D'UNE PART,**

ET

La **société SILVERPEAS**

SARL au capital de 261 863 €, ayant son siège social
«Le Septuor» 7 route de Vignières
74000 ANNECY- FRANCE

inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'Annecy sous le numéro RCS : 449 182 211
représentée par Monsieur Patrick SCHAMBEL, en sa qualité de gérant,

**CI-DESSOUS DENOMMEE "SILVERPEAS",
D'AUTRE PART.**

IL EST CONCLU UN CONTRAT DE SUPPORT ET MAINTENANCE SELON LA FORMULE :

- Silver
- Gold
- Platinum
- Enterprise

Le support est accessible :

- par notre outil de suivi en ligne <https://tracker.silverpeas.org>
- par email à support@silverpeas.com (formule Gold et supérieures)
- par téléphone au 04 76 09 31 61 (formule Gold et supérieures)

Les caractéristiques, services proposés et modalités d'accès, tarifs de ces formules de support, sont décrits ci-après.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX		N° Contrat : YYYYYYY

Maintenance corrective et évolutive

Maintenance et évolution du logiciel

Le principal service offert dans le cadre d'une souscription d'un contrat de support est la maintenance continue de la plate-forme Silverpeas.

Les clients bénéficient des avantages suivants :

Versions correctives et évolutives

Le contrat de support donne droit au code exécutable certifié de la dernière version de Silverpeas. Silverpeas corrige les anomalies, adapte sa solution aux nouvelles versions de ses composants et développe de nouvelles fonctionnalités à un rythme raisonnable (une version évolutive tous les 6 mois environ). Chaque version évolutive intègre des corrections d'anomalies et des nouvelles fonctionnalités.

Tous les mois environ, Silverpeas met à disposition une version corrective qui contient exclusivement des corrections d'anomalies afin de limiter le risque de régression.

Les clients souscripteurs peuvent passer à la dernière version (évolutive ou corrective) et tirer parti des nouvelles fonctionnalités disponibles.

Exemples :

- **6.3** vers **6.4** (évolutive)
- **6.3** vers **6.3.4** (version corrective)

Certaines versions évolutives peuvent nécessiter des travaux de migration, non inclus dans le contrat de support (voir ci-dessous, paragraphe Migration).

Evolutions et corrections : dans quelle version sont-elles intégrées ?

Cas exemple : la dernière version courante relâchée est la **6.4.1**

A retenir :

- Les évolutions produit sont toujours développées sur la prochaine version évolutive à venir, ici **6.5**
Si vous souhaitez une évolution dans la version courante, un supplément sera ajouté au devis (sous réserve de faisabilité technique)
- Les correctifs produit sont intégrés sur la version courante (**6.4.2**) et suivant votre formule de support peuvent l'être via un fix report (voir ci-dessous) sur la version précédente (**6.3.5**) , sous réserve de faisabilité technique.

Version majeure

La migration vers une nouvelle version majeure de Silverpeas n'est comprise dans aucune formule de support et est donc soumise à devis.

Exemples :

- **5.15.x** vers **6.4**

NB : Il s'écoule en règle générale plusieurs années (5 à 8) entre 2 versions majeures.

« Hot Fix » ou « Patch manuel »

Si un problème est jugé suffisamment critique et qu'aucune solution de contournement n'existe Silverpeas peut publier un *hot fix* temporaire pour résoudre le problème d'un client ou d'un groupe de clients. Ces correctifs d'urgence sont généralement intégrés dans la version corrective suivante.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

« **Fix report** »

Certains clients ne peuvent pas toujours adopter la dernière version aussi rapidement qu'ils le souhaiteraient. Dans ce cas, Silverpeas peut importer une correction dans une version antérieure. Cette prestation fait l'objet d'un devis, sauf dans la formule **Entreprise** qui l'inclut, avec un maximum de **deux fix reports par an** (sous réserve de faisabilité technique).

Migration

La sortie de certaines versions évolutives, ou la mise en œuvre par le client d'une nouvelle version d'une application métier, ou d'une nouvelle base de données, peuvent nécessiter des travaux de migration, qui peuvent concerner les données, les développements ou personnalisations spécifiques du client (looks, pages web, site Web, applications spécifiques), les interfaces avec le SI.

Il est alors nécessaire de conduire une migration comme un petit projet, avec une phase d'installation en test, une phase de migration des données, des développements spécifiques, ou interfaces, une phase de recette (tests de fonctionnement, test de montée en charge).

Dans la formule **Entreprise** et partiellement dans la formule **Platinum**, ces travaux sont compris (voir le détail dans chaque formule).

Pour les autres formules, un tel chantier n'est pas inclus et fait l'objet d'un devis préalable.

Au moment de la sortie d'une version, les clients souscripteurs de contrats de support sont informés par *Release note* des éventuels travaux de migration nécessaires.

Accès direct aux ingénieurs support expérimentés par Internet, email ou téléphone

- Conseils de compatibilité, migration, configuration et mise au point des performances pour faciliter votre processus de planification
- Plusieurs options de support au choix pour s'assurer que votre équipe ait accès au support dont elle a besoin, quand elle en a besoin.

Mise à niveau par Silverpeas

Bien que le client ait accès aux versions correctives et évolutives et peut donc les installer lui-même, nous lui conseillons de nous confier cette tâche afin de minimiser les risques induits par l'installation d'une nouvelle version.

Selon la formule retenue et si le client le souhaite, l'équipe Silverpeas peut donc procéder elle-même à la mise à niveau de la plate-forme sous réserve d'accès à distance au serveur. Les travaux de migration non compris par la formule souscrite restent à la charge du client.

Qualification des anomalies

La qualification d'une anomalie consiste à diagnostiquer puis à prioriser la réparation de l'anomalie, en accord avec le rapporteur.

La diversité des environnements dans lesquels Silverpeas est exploité (OS, bases de données, serveurs d'applications, serveurs HTTP, pare-feux, navigateurs, annuaires, SSO, développements clients, etc), fait que Silverpeas ne peut tester tous les 2 mois, toutes les combinaisons possibles de ces environnements. Aussi, certaines anomalies peuvent échapper aux campagnes de test.

Il est rare de rencontrer des anomalies bloquantes, celles-ci ayant été repérées lors des campagnes de test réalisées par Silverpeas, puis par les clients bêta-testeurs.

Le processus de qualification consiste à déterminer :

- Le ou les symptômes,
- Le contexte de survenance (client, environnement, version, composant logiciel concerné, moment),
- La sévérité du bug, sa portée et ses conséquences,
- Sa reproductibilité,
- Sa cause probable

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

Et d'en déduire :

- Les éventuelles mesures de protection immédiates à prendre envers la communauté des utilisateurs,
- la priorité de réparation,
- le mode de diffusion de la correction (simple consigne, version corrective ou évolutive, *hotfix* ou *fix report*)

Les niveaux de sévérité des bugs sont définis comme suit :

- **Niveau 1 – Immediate** : anomalie sévère bloquant l'utilisation du logiciel, ou faille de sécurité : aucune solution de contournement n'existe. En attendant la correction, le retour à une version antérieure est nécessaire ou une correction d'urgence s'impose.
- **Niveau 2 – Urgent** : anomalie grave n'empêchant pas l'utilisation du logiciel. Une solution de contournement existe mais provoque un inconfort d'utilisation, sans dégradation des données ou des fonctionnalités
- **Niveau 3 – High** : anomalie importante survenant dans une des applications non critiques (*) de Silverpeas, pouvant subsister sans inconfort majeur d'utilisation pour le reste de la plate-forme, mais pouvant priver temporairement l'utilisateur d'une des applications.
- **Niveau 4 – Normal** : anomalie mineure n'empêchant pas l'utilisation normale du logiciel (par exemple anomalie d'affichage occasionnel).
- **Niveau 5 – Low** : Anomalie assimilable à un souhait d'amélioration

La qualification des anomalies est décrite de façon plus détaillée à l'annexe A « Qualification des anomalies ».

Le niveau de sévérité des anomalies est, en premier lieu, déclaré par le client, mais peut être requalifié par Silverpeas après diagnostic. En cas de désaccord, le client et Silverpeas, conviendront d'une solution satisfaisante pour les deux parties.

(*) Applications considérées comme non critiques : Enquêtes, Vote, Quizz, Blog, Actualités, Annuaires de sites, Petites annonces, designer de pages web et sites Web, Lettre informative, Forum.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX		N° Contrat : YYYYYYY

Formules de support Silverpeas

Formule « Silver »

Accessible uniquement depuis <http://tracker.silverpeas.org> et un temps de prise en compte de 8 heures ouvrées, le support **Silver** est adapté aux besoins des associations, groupes communautaires et aux petites entreprises.

- Accès au système de suivi des anomalies et évolutions de Silverpeas avec des réponses garanties, mais sans délai contractuel. (<https://tracker.silverpeas.org>)
- Accès à notre extranet : Documentation et FAQ collaborative (<https://extranet.silverpeas.com>)
- Mise à disposition des versions correctives et évolutives du logiciel Silverpeas, projet de migration non inclus.

Formule « Gold »

Avec un accès par téléphone et par mail et un temps de prise en compte de 4 heures ouvrées pour les sévérités de niveau 1 et 2 et de 24 heures ouvrées pour le niveau 3, le support **Gold** est approprié aux applications d'importance non critique.

La formule **Gold** reprend les dispositions de la formule **Silver**, avec en plus :

- Accès par mail à l'adresse support@silverpeas.com
- Accès par téléphone de 9h à 17 heures, 5j/7, limité à **16 heures par an** (possibilité d'acquérir des tickets de support complémentaire, voir page suivante).
- Délai garanti de correction des anomalies : *Hotfix* ou version corrective sous 5 jours ouvrés en cas de bug de sévérité 1.
- **Deux mises à niveau par an** vers la dernière version stable de la plate-forme, par Silverpeas, à chaque reconduction du contrat (sous réserve d'un accès à distance au serveur), hors travaux de migration des applications spécifiques qui sont soumis à devis.

Formule « Platinum »

La formule Platinum reprend les dispositions de la formule **Gold**, avec en plus :

- une prise en compte plus rapide des problèmes rencontrés,
- la limite des temps de support téléphonique est portée à **24 heures par an** (possibilité d'acquérir des tickets de support complémentaire, voir page suivante).
- Mises à niveau **évolutives** ou **correctives** par Silverpeas dans la limite de **quatre par an** (sous réserve d'un accès à distance au serveur).
 - **Travaux de migration de votre look compris**
 - Travaux de migration soumis à devis pour vos autres applications spécifiques.
- Prise de contrôle distant par télémaintenance (VPN requis, surcoût le cas échéant)

Idéale pour les systèmes haute disponibilité, **Platinum** offre le temps de prise en compte le plus court. Tout problème de **sévérité 1** est traité dans les **deux heures** suivant votre appel, tous les jours ouvrés de 9h à 17h. Nos ingénieurs travaillent avec votre équipe pour résoudre le problème le plus rapidement possible. Tout problème de **sévérité 2 ou 3** est traité dans les **quatre heures** ouvrées par notre centre de support Silverpeas.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

Formule «Enterprise»

Reposant sur le support **Platinum**, il s'agit d'une offre reprenant la formule **Platinum**, avec en plus :

- Un responsable technique de votre compte qui devient votre contact privilégié,
- Mises à niveau **évolutives** ou **correctives** par Silverpeas dans la limite de **huit par an** (sous réserve d'un accès à distance au serveur).
 - **Travaux de migration de votre look compris**
 - **Travaux de migration de vos applications spécifiques compris**
- Le service de *fix report* (report de corrections dans une version antérieure, après étude de faisabilité), dans la limite de **deux reports** par an.
- Délai garanti de correction des anomalies : *Hotfix* ou version corrective sous 5 jours ouvrés en cas de bug de sévérité 2

L'offre **Enterprise** est adaptée si vous :

- avez un grand projet Silverpeas ou un grand nombre de contributeurs,
- souhaitez qu'un Responsable Technique de Compte Silverpeas dédié vous soit affecté,
- avez besoin d'aide pour gérer vos problèmes,
- avez besoin de conseils, de meilleures pratiques
- avez besoin de quelqu'un qui connaît votre environnement technique et qui est capable d'offrir un support proactif spécialement adapté à vos besoins
- aimeriez des visites régulières sur le terrain
- souhaitez un bilan de santé annuel de votre solution

Cette formule inclut deux places aux formations Silverpeas (sur site), Cf 4. Tableau comparatif pour le détail des formations et les conditions.

Option Support 8/7

Le support peut être également assuré le week-end par un système d'astreintes :

- Support en 8/7 (Lundi au Dimanche, de 9h à 17h)

Carnet de tickets

Toutes les prestations non réalisées par Silverpeas (hébergement, installation et paramétrage serveur, administration, développements, workflows, personnalisation graphique, intégration...) sont exclues des formules de support.

Dans les cas suivants :

- Si le client souhaite une assistance sur les prestations citées ci-dessus non couvertes par les différentes formules de support,
- en cas de dépassement des 16 heures incluses dans la formule **Gold**,
- en cas de dépassement des 24 heures incluses dans la formule **Platinum**,
- en cas de l'utilisation de la version Open source sans aucune souscription à l'une des formules de support.

Il est alors possible de faire l'acquisition de carnets de tickets payables 100 % à la commande. **Le carnet de tickets coûte 1800 € HT** et se décompose en **16 tickets de 30 minutes**, toute demi-heure entamée étant intégralement due. Quelle que soit la formule de support retenue, ces tickets donnent accès au **support par mail et par téléphone**.

Seul deux contacts sont autorisés à contacter le support Silverpeas.

Le carnet de tickets est **valable 1 an** à compter de la date de commande.

Les tickets non consommés ne sont pas reportés sur l'année suivante.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

Tableau comparatif

	Silver	Gold	Platinum	Enterprise
Prix annuel en € HT	3500	6900	11500	20700
Contacts clients autorisés à contacter le support	1	3	4	6
Extranet : Documentation, FAQ	✓	✓	✓	✓
Accès support : Redmine https://tracker.silverpeas.org	✓	✓	✓	✓
Accès support : mail		✓	✓	✓
Accès support : téléphone		✓	✓	✓
Support 8x5		✓	✓	✓
Support 8x7		OPTION	OPTION	OPTION
Alertes critiques		✓	✓	✓
Droit au niveau d'intervention <i>hot fix</i>		✓	✓	✓
MISES A JOUR :				
Assistance de mise à niveau		✓	✓	✓
Mise à niveau effectuée par Silverpeas par an. (corrective ou évolutive)		2	4	8
Sur serveur de PROD et PRE-PROD		✓	✓	✓
Migration look		Devis	✓	✓
Migration workflow		Devis	Devis	✓
Migration autres applications spécifiques		Devis	Devis	✓
Mise à niveau supplémentaire effectuée par Silverpeas (corrective ou évolutive)	600 Euros HT			
Prise de contrôle distant (VPN, SSH, surcoût le cas échéant)		✓	✓	✓
SUIVI PERSONNALISE :				
Responsable Technique de Compte				✓
Bilan de santé annuel de la plate-forme				✓
Fix report (par an)				2
Formation Administration Technique standard (*)				2 places
Formation Administration Fonctionnelle standard (*)				2 places

(*) La formation est gratuite, uniquement au terme de 4 années consécutives pendant lesquelles vous avez souscrit un contrat de support et sous réserve de la souscription d'un contrat de support pour la 5ème année.
A noter que si la formation est gratuite, les frais de déplacement du formateur Silverpeas vous seront facturés.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

Les développements spécifiques réalisés par Silverpeas engendrent une majoration du prix de la formule retenue :

- Look spécifique : 600 € HT
- Page d'accueil (hors look spécifique) : 150 € HT
- Site web : 1600 € HT
- Workflow : 600 € HT
- Applications spécifiques : 18 % de la valeur des développements

Toutes les prestations non réalisées par Silverpeas sont exclues des formules de support. Elles pourront néanmoins être supportées par l'acquisition d'un ou plusieurs carnets de tickets (cf page précédente).

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

Définitions

Contrat : Ce terme désigne le présent document et ses annexes mentionnées au paragraphe « 2. Documents Contractuels ».

Progiciel : Ce terme désigne les programmes – codes sources ou exécutables- fournis par SILVERPEAS ainsi que leur documentation contenant les procédures et les consignes d'utilisation.

Documentation : manuel destiné à l'utilisateur du progiciel couvrant une description de chaque fonction et donnant des consignes d'utilisation.

CPU : Central Process Unit

Environnement Opérationnel Certifié ou EOC : ensemble des éléments techniques d'environnement (matériels, systèmes d'exploitation, bases de données, autres logiciels) pour lesquels SILVERPEAS certifie que les Progiciels fonctionnent et sont supportés. La liste de référence figure dans le catalogue Silverpeas en vigueur au moment de la Commande.

Anomalie ou Bug : tout comportement du Progiciel qui ne serait pas conforme à la documentation ou qui résulterait d'un défaut qui soit rendrait le Progiciel inutilisable, soit provoquerait un résultat incorrect alors que le Progiciel est utilisé conformément à la documentation et à son objet.

"Hot fix" ou Patch manuel : programme destiné à corriger une ou plusieurs anomalies. Ce type de correction est transitoire, les corrections étant intégrées dans les mises à jour ultérieures.

Version évolutive / Mise à niveau: version du Progiciel fournie dans le cadre des prestations de maintenance, incorporant des améliorations et/ou corrections d'erreur.

Version corrective: version du Progiciel fournie dans le cadre des prestations de maintenance, incorporant des corrections à la version évolutive précédente.

Objet du Contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans

lesquelles SILVERPEAS, à la demande du Client, s'engage à assurer le support et la maintenance du (des) Progiciel(s).

Le contrat de maintenance prend effet à la date mentionnée dans les conditions particulières.

Documents contractuels

Le présent Contrat comporte les annexes suivantes :

Annexe PM : Progiciels et applications / paramétrage, / Pages WEB spécifiques sous contrat de maintenance,

Annexe PCM : Liste des contacts autorisés et sites dans le cadre de l'exercice de la prestation de maintenance.

Etendue des prestations de maintenance

Identification des applications sous maintenance

Les applications pour lesquels sera fournie la prestation de maintenance sont listés dans l'annexe PM.

La maintenance comprend les prestations et garanties définies par les différentes formules exposées plus haut.

Conditions de maintenance

L'obligation de maintenance s'effectue sur la dernière version corrective transmise par SILVERPEAS au Client, ce dernier s'obligeant à ce titre à installer les dernières versions au fur et à mesure de leur disponibilité, et avec au maximum 2 mois de retard.

Sont exclues ainsi, et notamment dans le cadre des obligations de maintenance, les pannes causées par exemple :

- Si le mauvais fonctionnement du Progiciel résulte du matériel ou de l'utilisation de données, de Progiciels non fournis ou certifiés par SILVERPEAS ou de l'application ou de la mise en œuvre de procédures erronées par le personnel du Client ou par toute personne agissant pour son compte,
 - A la suite d'une migration vers un matériel ou environnement opérationnel non certifié par Silverpeas (EOC)

- A la suite d'une erreur de manipulation ou d'une utilisation non conforme à la Documentation ou non conforme aux instructions communiquées par SILVERPEAS,

- Si le Client n'a pas correctement mis en œuvre la dernière version disponible du Progiciel(s)

- Si la mise en œuvre du (des) Progiciel(s) ne respecte pas l'Environnement Opérationnel Certifié (EOC) tel que transmis par SILVERPEAS.

SILVERPEAS est soumise à une obligation de moyens dans l'exécution des prestations de maintenance et agira en conformité avec ses règles et procédures de support. SILVERPEAS n'est pas tenue d'assurer les services de maintenance si les sommes dues au titre des présentes n'ont pas été réglées ou dans les cas d'exclusion de la garantie prévus au paragraphe 9 des Conditions de maintenance ».

Obligations du client

Si le client héberge lui-même la solution, il assume l'exploitation normale du (des) Progiciel(s) et se charge des opérations de sauvegarde afin de se protéger contre les pertes éventuelles dues à des erreurs.

Si le client héberge lui-même la solution il assurera sous sa responsabilité la mise en place des mises à jour et correctifs (sauf modalités des formules Gold et supérieures).

SILVERPEAS ne prendra en compte une anomalie que dans la mesure où celle-ci sera déclarée sur l'outil de suivi des bugs <http://tracker.silverpeas.org> et ou le client pourra démontrer l'anomalie à la demande de SILVERPEAS.

Le Client s'engage à fournir tous les éléments de diagnostic demandés par SILVERPEAS.

Dispositions financières

Les prix figurant au Contrat sont indiqués en Euros hors taxes et le total en T.T.C

A la signature des présentes, le Client versera, par chèque ou par virement, à SILVERPEAS, la

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

totalité du montant total des prestations de maintenance présentes au Contrat.

La facturation des prestations de Maintenance par SILVERPEAS s'effectuera annuellement. Les prix des Contrats de maintenance pourront être révisés dans la limite de la variation de l'indice SYNTEC depuis la précédente révision et selon la formule suivante :

$$P = P_0 \times (I / I_0)$$

P = Prix révisé pour une nouvelle année N

P₀ = Prix initial tel que spécifié au présent contrat

I = Indice SYNTEC connu au 1er Janvier de l'année N

I₀ = Indice SYNTEC à la date de signature du présent contrat.

En l'absence de révision antérieure, le plus ancien indice SYNTEC pouvant être retenu est celui du mois de décembre précédant la conclusion du contrat.

Si toutefois la révision devait dépasser cette limite, le client aurait, dans un délai de 15 jours à compter de sa réception de la première facture portant le prix révisé, la faculté de résilier, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec effet immédiat le contrat de maintenance concerné. En cas de disparition de l'indice SYNTEC, le président du tribunal de commerce d'Annecy aura toute compétence pour lui substituer tel indice qui lui paraîtra le plus approprié.

Le règlement des factures de SILVERPEAS sera effectué, sans escompte, à 30 jours. Une pénalité pour retard de paiement calculée sur la base d'un taux d'intérêt égal à deux fois et demi le taux d'intérêt légal sera exigible par SILVERPEAS dès l'envoi d'une mise en demeure, sous la forme recommandée, de payer les

factures non réglées après la date d'échéance. Par ailleurs, SILVERPEAS se réserve le droit, 15 jours après l'envoi de cette mise en demeure, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre ses prestations jusqu'au paiement intégral des sommes dues et, le cas échéant, de résilier de plein droit, avec effet immédiat, les contrats de maintenance et prestations de services en cours.

Durée

Le présent Contrat est conclu pour une **durée de un an** et se renouvellera, année par année, par tacite reconduction, sauf si l'une des parties décide d'y mettre fin par lettre recommandée avec accusé de réception avec préavis de trois mois avant la prochaine date de renouvellement.

Responsabilités

Les prestations de services seront exécutées dans le cadre d'une obligation de moyens.

SILVERPEAS garantit que ses progiciels sont conformes à la documentation remise au client. SILVERPEAS ne garantit pas que ses progiciels soient exempts de tout défaut mais s'engage à remédier, avec toute la diligence possible, aux anomalies constatées par rapport à leur documentation. SILVERPEAS ne garantit pas l'aptitude des progiciels à atteindre des objectifs que le client se serait fixés ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de s'informatiser mais qu'il n'aurait pas préalablement exposées par écrit de façon exhaustive.

Le client est informé que l'utilisation des Progiciels et/ou leurs versions ultérieures sur des matériels et systèmes différents de ceux préconisés par SILVERPEAS au titre de « L'Environnement Opérationnel Certifié » pourrait avoir des conséquences dommageables telles que : ralentissement ou blocage du système, altération des données ou

des résultats, etc. Dans ce cas, la responsabilité de SILVERPEAS ne saurait être retenue.

Au cas où la responsabilité de SILVERPEAS serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour autre cause de son fait, l'indemnisation sera limitée au préjudice direct subi par le client sans pouvoir dépasser le montant des sommes facturées au client au titre des présentes.

Force majeure

Les parties conviennent que les cas de force majeure suspendront les obligations du Contrat. De façon expresse, seront considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à SILVERPEAS, les blocages des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, le blocage des télécommunications. Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de trois mois, le présent Contrat pourra être résilié à la demande de l'une ou l'autre des parties.

Dispositions diverses

Le client ne pourra céder ou transférer l'objet du contrat en tout ou en partie à un tiers, à titre onéreux ou gracieux, sans un accord préalable de SILVERPEAS.

Le client autorise SILVERPEAS à citer son nom dans ses références commerciales.

Attribution de juridiction

En cas de litige et à défaut d'accord amiable, compétence expresse sera attribuée au tribunal de commerce d'Annecy.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

ANNEXE PM : Formule et Liste des éléments couverts

Prestations	Prix	Quantité	Tarif HT
Formule de support			
Silver	3 500,00 €		0,00 €
Gold *	6 900,00 €		0,00 €
Platinum *	11 500,00 €		0,00 €
Enterprise *	20 700,00 €		0,00 €
Carte de 16 tickets	1 800,00 €		0,00 €
Option Support 8/7	6 000,00 €		0,00 €
(*) Majoration accès hors VPN		10%	0,00 €
Contact client supplémentaire Autorisé à contacter le support	200,00 €		0,00 €
Personnalisation graphique			
Page d'accueil	150,00 €		0,00 €
Look	600,00 €		0,00 €
Site web	1 600,00 €		0,00 €
Workflow	600,00 €		0,00 €
Applications spécifiques (valeur)	0,00 €	18%	0,00 €
Total H.T.			0,00 €
T.V.A.			20,00% 0,00 €
Total			0,00 €

(*) Cette majoration est due à l'augmentation sensible des temps de dépannage en cas d'accès via des outils de prise de contrôle à distance d'un poste (outil type Netviewer, LogMeIn, Join.me...), ou à l'accroissement des déplacements nécessaires (si aucun accès distant n'est possible).

Fait à Annecy, en deux exemplaires originaux (Parapher également chaque page du Contrat et ses Annexes)

Pour le CLIENT

Nom :

Date :

Signature et cachet

Pour SILVERPEAS

Nom : Patrick SCHAMBEL Gérant

Date :

Signature et cachet



Silverpeas SARL au capital de 261 863 € «Le Septuor» 7 route de Vignières 74000 ANNECY RCS Annecy: 449 182 211

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

ANNEXE PCM : Liste des sites sous contrat et contacts

Contacts du support Silverpeas

Pendant le projet, de manière privilégiée le chef de projet qui a connaissance de votre contexte (à partir de la formule Enterprise) et/ou la cellule support *

Liste des sites et environnements opérationnels

APPLICATIF	URL D'ACCES	ENVIRONNEMENT CLIENT **	CONTACTS HABILITES***	CLIENT

Contacts autorisés à solliciter le support Silverpeas

#	NOM Prénom	Fonction	Email

(*) Après signature du Contrat de Maintenance, des coordonnées d'accès au support en ligne sont transmises pour chaque contact.

(**) Description de l'environnement technique : Type OS, Type SGBD

(***) Coordonnées d'un contact sur site pouvant être contacté pour toutes opérations manuelles de maintenance.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

ANNEXE A « qualification d'une anomalie »

Au cours du cycle de vie d'une anomalie, le passage de l'état *Nouveau* à l'état *Close* par SILVERPEAS, nécessite la qualification préalable de cette anomalie. Cette opération consiste à diagnostiquer puis à prioriser l'anomalie, et enfin déterminer le mode de diffusion de la correction (en accord avec le rapporteur).

(Dans notre plateforme <https://tracker.silverpeas.org>, des états déterminent le cycle de vie d'une anomalie : Nouveau – Qualifié – Assigné – En cours – Résolu – Fermé – Demande d'information)

1. Sévérité

On définit les niveaux de sévérité des anomalies en fonction de leur incidence sur le fonctionnement du logiciel ou l'impact métier :

Sévérité	Critères
Niveau 5	Caractérisation d'anomalies non techniques, utilisable également pour des anomalies requalifiées en évolution.
Niveau 4 : Mineur	Temps de réponse important sur des fonctions peu utilisées et non critiques. Message d'erreur mineur non interprétable sur un champ non critique. Faute d'orthographe ou de syntaxe. Problème d'ergonomie ou graphique non gênant ni perturbant. Mise en page non conforme à la charte graphique, d'ergonomie ou au story-board.
Niveau 3 : Majeur	Nécessité de ressaisir, sans changer d'écran, tout ou partie des champs (selon le poste de travail: il faut solliciter l'utilisateur). Temps de réponse, vu de l'utilisateur, non conforme. Le traitement s'interrompt (avec ou sans message d'erreur), mais de manière non systématique. Résultat d'un traitement non conforme à une règle de gestion, sans impact. Information tronquée, perdue (affichage en saisie, en consultation, impression). Écran non conforme, ergonomie à revoir (lisibilité, disposition des champs).
Niveau 2 : Critique	Blocage de l'utilisateur, nécessité de reprendre entièrement la saisie (sortie du module, retour au menu général). Temps de réponse important, non-conforme, sur des traitements internes. Fonction d'exploitation non conforme, inopérante, sécurité non conforme.
Niveau 1 : Bloquant	Blocage, nécessité de redémarrer le poste ou le serveur, sortie brutale, arrêt du système et des autres travaux en cours. Blocage, nécessité de relancer l'application sans autre recours possible (arrêt de l'application et des autres sessions en cours). Interruption totale du traitement demandé ou lancé. Interruption trop longue d'un traitement interactif (temps d'attente maximale à préciser). Perte de la saisie de l'opérateur, nécessité de recommencer tout un processus. Résultat de traitement non conforme aux spécifications. Perte de données après traitement ou validation d'un écran. Problème majeur d'ergonomie (touche de fonction inopérante, navigation entre deux écrans impossible). Message d'erreur non interprétable par l'opérateur habituel, sur une fonctionnalité importante ou fréquemment utilisée. Temps de réponse non conforme aux exigences et contraintes de performance. Problème de volumétrie, de dimensionnement de table, de ressources réseau consommées. Trop d'utilisateurs perturbés par l'anomalie (seuil à préciser). Fonction d'exploitation non conforme. Fonction non disponible. Non respect ou non conformité touchant à la sécurité.

SILVERPEAS	Contrat de support	MM/AAAA
Client : XXXX	N° Contrat : YYYYYYY	

2. Reproductibilité

L'analyse de la cause ou de l'origine d'une anomalie nécessite de reproduire préalablement cette dernière sur une plate-forme de qualification ou de développement. La capacité de reproduire l'anomalie est qualifiée selon la terminologie suivante :

Reproductibilité	Signification
Toujours	L'anomalie est reproduite systématiquement dans les mêmes conditions que celles qui ont été rapportées.
Quelque fois	L'anomalie est non systématique mais est conditionnée par un contexte particulier en plus des conditions qui ont été rapportées.
Aléatoire	L'anomalie est non systématique sans prédétermination apparente (problème probablement lié au contexte technique, au « vécu » du système, sans lien direct avec les conditions rapportées).
Non reproductible	L'anomalie n'a pas pu être reproduite en aucun cas et est alors rejetée.
Sans objet	L'anomalie est d'ordre général et la notion de reproductibilité ne s'y applique pas.

Notion de Priorité

Priorité	Signification
Basse	La correction de l'anomalie peut être planifiée ou remise à une prochaine itération (pas nécessairement la prochaine) sans caractère d'urgence.
Normale	La correction de l'anomalie doit être planifiée dans une prochaine itération (pas nécessairement la prochaine) de façon prioritaire par rapport aux anomalies de priorité basse.
Elevée	La correction de l'anomalie doit être planifiée dans la prochaine itération en priorité sur les autres corrections planifiées.
Urgente	La correction de l'anomalie doit être corrigée au plus vite, en priorité absolue sans nécessairement attendre la prochaine itération (ou au plus tard lors de la prochaine itération), sans planification particulière.
Immédiate	L'anomalie doit être corrigée immédiatement, sans attendre la prochaine itération.

Le **mode de diffusion** de la correction dépend des différents critères précédents :

- Une simple consigne de paramétrage peut suffire : détermination des clients concernés, diffusion par mail, ou téléphone selon urgence.
- Release : la correction peut attendre la prochaine version corrective (une tous les mois)
- *Hotfix ou Patch manuel* : la correction nécessite une réparation « à chaud » qui sera diffusée sous forme d'un patch manuel intermédiaire, aux clients concernés. La correction sera également intégrée à la prochaine version corrective
- *Fix report* : la réparation nécessite un report dans une version antérieure, ou ne concerne qu'une version antérieure (la version N-1 de Silverpeas n'est pas supportée et ne peut être corrigée que sur devis préalable).