

Contrat de service

ERP_OnLine, Académie-ERP et ERP_en_Self-service

Vous avez décidé de nous confier l'hébergement de votre serveur ERP et nous vous en remercions.
Vous trouverez ci-dessous les précisions nécessaires pour utiliser ce service dans les meilleures conditions.

Informations contractuelles

- Contrat :** Le présent document est référencé par le message d'accueil de votre service et la facture du service qui spécifient vos conditions contractuelles particulières.
- Objet :** Fourniture d'un service d'hébergement et de mise en ligne de logiciel ERP sous la forme d'un abonnement payant ou d'un service temporaire gratuit.
- Contractant :** Vous êtes représenté par une personne physique habilitée dont les coordonnées et la délégation sont explicites et vérifiables.
- Caractéristiques :** Les services ERP_OnLine (commerciallement appelés OpenERP/Odoo_Online ou Tryton_Online) sont destinés aux petites sociétés qui ont un usage occasionnel du logiciel ERP et les services Académie-ERP sont destinés aux établissements d'enseignement. Ces services sont des offres d'hébergement partagé mises en œuvre par la société SISalp. Ces services sont souscrits par un abonnement payant sur un serveur virtuel réservé à votre usage.
- Le service ERP_en_Self-service est proposé gratuitement sur un serveur virtuel partagé. Les services gratuits sont aussi assujettis aux règles de ce contrat.
- Pré-installation :** Le logiciel ERP installé par défaut est soit la version open-source proposée par l'éditeur Odoo SA soit le logiciel libre Tryton. Le logiciel n'est pas bridé dans ses fonctions mais certaines fonctions peuvent ne pas être disponibles du fait des contraintes d'hébergement et de sécurité. Chaque service est accessible depuis un poste de travail disposant d'un navigateur. Le logiciel Tryton est utilisable par un navigateur ou par le logiciel client de l'application qui doit être installé sur le poste.
- Partage du serveur :** Le logiciel ERP peut être installé sur un virtuel dont l'usage est partagé par plusieurs clients. Les possibilités de téléchargement des modules complémentaires et l'adaptation du logiciel, ainsi que l'adaptation des formats de documents sont limitées.
- Début et fin du contrat, renouvellement :** Les services ERP_OnLine et Académie-ERP couvrent la période indiquée dans le message électronique qui comporte vos identifiants de connexion. Sa durée est de 1 mois, 3 mois, 12 mois, 15 mois ou 24 mois selon les cas. En fin de contrat, vos données sont conservées pendant 180 jours.
- Les services gratuits ERP_en_Self-service vous imposent une première connexion au cours des sept premiers jours suivant la mise en service. Cette utilisation valide votre contrat. Faute d'utilisation dans les sept jours, le contrat est résilié par SISalp. Par la suite, les services ERP_en_Self-service sont assujettis à une obligation d'utilisation, la connexion au serveur reconduit alors le contrat pour la durée contractuelle pré-déterminée, 60 jours pour le paramétrage entreprise et 90 jours pour le paramétrage éducation. En fin de contrat, vos données sont conservées pendant 30 jours.
- Résiliation :** Vous disposez de sept jours, à partir de l'ouverture du service, au cours desquels vous pouvez renoncer au service par simple notification ou bien en ne vous y connectant pas. Vous pouvez aussi résilier votre service en cours de contrat, en précisant si vous souhaitez que vos données soient immédiatement détruites, conservées temporairement ou bien qu'elles vous soient transmises sous la forme d'une sauvegarde de la base de données. La résiliation n'ouvre pas droit à remboursement.
- Votre contact :** Pour toute démarche ou question relative à votre contrat et à son exécution, vous pouvez contacter SISalp,
- Par le formulaire de contact <http://sisalp.fr/index.php/contact>, ou par messagerie électronique à service.client@bdll.fr, c'est le moyen recommandé.
 - Par fax au 0955 274 960, prix d'un appel local depuis la France métropolitaine.
 - Par boîte vocale au 0950 274 960, prix d'un appel local depuis la France métropolitaine, laisser un message.
 - Par courrier adressé à SISalp, 18 avenue Beauregard, 74960 Cran Gevrier.
- Référence :** Pour toute correspondance, veuillez rappeler la référence de votre contrat indiqué avec vos identifiants de connexion.

Informations techniques

- Vos paramètres de connexion :** Reportez vous au message d'accueil que vous envoie le serveur à la mise en route du service et qui vous indique vos identifiants de connexion. Vous y trouverez les informations de version, l'adresse du serveur et le mot de passe initial qui vous permettront de créer votre première base de données. Le message d'accueil vous indique où trouver le logiciel client compatible et le code source intégral du logiciel employé pour votre service.
- Base de données initiale :** Le service n'est habituellement pas pré-paramétré. Vous devez créer votre première base de données lors de votre première connexion à l'aide des informations du message d'accueil.

Services inclus dans votre contrat

Sauvegarde automatique des bases :

Sur les services ERP_OnLine et Académie-ERP, votre base peut être prise en compte par le programme de sauvegarde automatique qui s'exécute quotidiennement sur nos serveurs, en suivant les instructions du message d'accueil. Les sauvegardes quotidiennes sont conservées au moins deux semaines. La qualité de cette sauvegarde n'est pas garantie.

Sur les services ERP_en_Self-service, le paramétrage « entreprise » vous offre une sauvegarde automatique sous les mêmes conditions, alors que le paramétrage « éducation » ne prévoit pas de sauvegarde. Sur les services ERP_en_Self-service, vous devez vous-même sauvegarder/restaurer vos bases de données depuis l'interface d'utilisation si vous souhaitez pouvoir effectuer une restauration.

Rapport quotidien par mail :

Vous recevez sur demande un message quotidien relatif au fonctionnement du serveur sur votre boîte aux lettres électronique. Ce message nécessite des compétences techniques pour son interprétation. Il n'est émis que si le serveur a été utilisé.

Support technique en ligne :

Les services ERP_OnLine et Académie-ERP incluent un service distant de premier niveau dont les conditions sont spécifiées par l'offre commerciale. Par défaut, SISalp vous offre chaque mois un crédit d'une demi-heure de service de support de premier niveau, apte à répondre aux questions courantes sur l'utilisation de votre service. Ce support est contactable par les moyens énoncés plus haut. Le délai moyen de réponse n'est pas contractuel, mais en général il est inférieur à 24 heures. Le crédit de temps non-utilisé n'est pas reportable sur la période suivante.

SISalp ne propose aucun service de support contractuel sur les services ERP_en_Self-service.

Versions et migrations :

Vous pouvez choisir la version du logiciel lors de la commande. La mise à jour du logiciel OpenERP/Odoo ou Tryton n'est pas automatique. Vous pouvez demander à SISalp de tester la compatibilité de votre base de données avec une version plus récente de votre choix puis d'effectuer la montée de version si le logiciel le supporte. OpenERP/Odoo le permet pour les mises à jour mineures mais pas pour les mises à jour majeures. Tryton s'est fixé l'objectif de le permettre pour toutes ses versions.

Sauvegarde automatique du serveur :

Sur les services ERP_OnLine, le contenu intégral système et données de votre serveur virtuel est sauvegardé chaque nuit et conservé pendant trois jours, sur un serveur différent. Cette sauvegarde permet de restaurer le serveur globalement dans l'état de la veille en cas d'accident. Toutes les bases de données gérées par le serveur sont restaurées à leur état du moment de sauvegarde. La restauration du serveur consécutive à une erreur d'administration de la part du client ou de son mandataire est facturable si elle n'est prise en compte par un contrat de service séparé.

Sur les services Académie-ERP, le contenu intégral système et données de votre serveur virtuel est sauvegardé chaque semaine et conservé pendant une semaine, sur un serveur différent. Cette sauvegarde permet de restaurer le serveur globalement dans l'état de la semaine précédente en cas d'accident. Toutes les bases de données gérées par le serveur sont restaurées à leur état du moment de sauvegarde.

Services non inclus dans votre contrat

SISalp met en œuvre les techniques nécessaires à votre satisfaction, et administre les serveurs utilisés selon les bons usages en vigueur. SISalp met à votre disposition le logiciel OpenERP/Odoo tel que l'éditeur Openerp SA le propose et le logiciel Tryton tel qu'il est présenté sur les serveurs communautaires. Vous avez pu vérifier que le logiciel fonctionne pour ce que vous en attendez et correspond à votre objectif, sans modification préalable.

L'adaptation du logiciel par vos soins est supportée sur les services ERP_OnLine et Académie-ERP qui vous donnent plein accès au serveur virtuel.

Il n'est pas possible d'adapter ce logiciel à un besoin spécifique ou pour toute autre raison dans le cadre des services ERP_en_Self-service.

A l'exception des services mentionnés ci-dessus, ce contrat ne comporte aucun service de surveillance ni de gestion spécifique à votre serveur. **Le logiciel système et d'application n'est pas l'objet d'un contrat de correction des défauts (bugfix).**

Interruptions planifiées :

Le service peut être interrompu sans préavis de 22:00 à 6:00, du lundi au samedi, ainsi que le dimanche et jours fériés, toute la journée.

Interruptions non planifiées :

En dehors de ces horaires, une interruption est une anomalie. Vous pouvez vous assurer que cette interruption a été diagnostiquée et qu'un plan de retour à la normale a été mis en place en nous contactant directement.

Compensation pour interruption :

Une interruption planifiée ou non planifiée ne peut donner lieu à indemnité financière. Le plantage du logiciel ou le blocage dû à l'utilisation des modules tiers ne donnent pas lieu à compensation. Sur demande, l'abonnement des services ERP_OnLine et Académie-ERP pourra être prolongé selon le barème indiqué ci-dessous, dans le cas où l'interruption est consécutive à une panne du matériel ou du logiciel du serveur tombant sous la responsabilité de SISalp.

- interruption inférieure à une demi-journée à la suite du signalement de l'interruption : pas de compensation

- interruption couvrant une demi-journée pleine suite à signalement (8:00-12:00 ou 14:00-18:00) : une semaine de prolongation du service est offerte par demi-journée d'interruption.

Pour les services ERP_en_Self-service une interruption planifiée ou non planifiée ne peut donner lieu à indemnisation financière quelles qu'en soient les conséquences sur votre activité.

Sécurité des données :

Vous devez vous familiariser avec les procédures de sauvegarde et de restauration de vos bases de données. SISalp ne garantit aucune donnée, y compris les données sauvegardées sur nos serveurs et même dans le cas où SISalp commettrait une erreur. La perte de données ne peut donner lieu à aucune compensation.

Confidentialité des données :

En cas d'exposition de votre serveur à internet en particulier, vous devez vous assurer que tous vos utilisateurs utilisent des mots de passe suffisamment complexes pour ne pas permettre l'accès d'un tiers à vos données.

Sur les services ERP_OnLine et Académie-ERP, vous avez la possibilité d'opter pour la fermeture des accès depuis internet en mettant en place des tunnels cryptés ssh.

SISalp gère la séparation des serveurs virtuels dédiés et des données des clients selon les bonnes pratiques en vigueur et protège les sauvegardes sur ses serveurs.

Support :

Sur les services ERP_OnLine et Académie-ERP et dans le cadre d'un contrat de support, d'assistance et de mise à jour de logiciel séparé, SISalp peut s'engager à mettre en œuvre des ressources et des moyens pour porter assistance en cas de dysfonctionnement des éléments intégrés dans la solution, que ceux ci fassent ou non l'objet d'une garantie initialement. Ce service n'est pas inclus dans cd contrat.

Garantie, assurance et responsabilité :

Les résultats obtenus à la suite des activités de conseil, de formation et de service de SISalp ne donnent pas lieu à garantie d'adéquation, de performance ni de qualité. La licence G.P.L. des logiciels utilisés par SISalp précise explicitement qu'ils ne font l'objet d'aucune garantie d'aucune sorte. L'intervention de SISalp et de ses sous-traitants ou co-traitants sur les matériels, logiciels et données s'effectue sous votre mandat et votre responsabilité. SISalp n'assure pas les matériels et données du client pendant la durée des travaux, ni les conséquences immédiates ou différées d'une erreur ou mauvaise utilisation, sauf mention explicite d'un contrat de service complémentaire. SISalp ne peut réparer le préjudice subit en cas de divulgation accidentelle de données ou pour toute autre cause au delà du montant du contrat en cours.

Conditions particulières et propriété intellectuelle

Licences : Le logiciel ERP et les outils complémentaires utilisés par SISalp sont sous licence GPL ou autre licence libre. Leur code source intégral peut être téléchargé librement à partir du lien suivant : <http://download.sisalp.net> ou depuis d'autres sources.

L'installation de tout logiciel propriétaire sur votre serveur est soumise à approbation de la part de SISalp. SISalp interdit toute utilisation de module ou code sous licence propriétaire sur OpenERP et Tryton et toute cohabitation de modules ou code sous licence propriétaire avec des modules sous licence AGPL ou GPL sur un même service Odoo. En conséquence directe, le logiciel Odoo -Entreprise ne peut être complété par des modules sous licence AGPL ou GPL.

Autres ressources : Vous pouvez trouver davantage d'information sur les ERP sur le site de l'éditeur <http://odoo.com> pour Odoo, et sur <http://tryton.org> pour le logiciel Tryton. Vous trouverez des conseils sur les forums de ces sites. Le site <http://sisalp.fr> regroupe des informations complémentaires et le site <http://sisalp.fr/demo.html> vous propose l'accès à un serveur de démonstration OpenERP ou Tryton sur lequel vous pouvez effectuer des essais sans conséquences sur votre service.

Autres conditions : La description du service et les conditions générales de vente de SISalp vous ont été transmises à la conclusion du présent contrat. Ces dernières s'appliquent pour tous les sujets non explicités dans le présent document. La revente de ce service n'est autorisée que dans le cadre d'un contrat partenaire SISalp.

Nous vous souhaitons pleine réussite dans vos projets de mise en œuvre d' OpenERP, d' Odoo ou de Tryton.

Nous vous encourageons dans la voie de l'utilisation du logiciel libre en entreprise et nous serons heureux de contribuer au succès de vos projets.