

Contrat de service OpenERP Online

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

Informations contractuelles

- Contractant :** Vous êtes représenté par une personne physique habilitée dont les coordonnées et la délégation sont explicites et vérifiables.
- Caractéristiques :** OpenERP Online est une offre d'hébergement partagée mise en œuvre par la société SISalp. Le service OpenERP Online peut être souscrit seul, ou combiné avec une offre d'hébergement privé OpenERP Infogérance VDS, OpenERP Infogérance Dédié, OpenERP Infogérance Haas ou Académie-OpenERP, auquel cas des services complémentaires peuvent lui être associés.
- Pré-installation :** Pour votre service OpenERP Online, le logiciel OpenERP utilisé est celui proposé par l'éditeur OpenERP SA. Ce 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 OpenERP Online est accessible depuis un poste de travail disposant du client riche OpenERP. En outre un service complémentaire d'accès à l'interface web d'OpenERP est automatiquement installé pour chaque service Online.
- Partage du serveur :** Le logiciel OpenERP peut être installé sur un virtuel dont l'usage est partagé par plusieurs clients quand il est souscrit seul. Le logiciel OpenERP utilise dans ce cas un moteur de gestion de bases de données Postgresql partagé entre les différents clients utilisateurs. Chaque client ne peut accéder qu'aux bases de données qu'il a lui-même créées. D'autre part, chaque client peut utiliser les fonctions de téléchargement des modules fonctionnels d'OpenERP et dispose pour cela d'un dossier des modules qui lui est réservé. Cette clause est sans objet si le service est associé à un service d'hébergement privé.
- Début et fin du contrat, renouvellement :**
Votre abonnement couvre la période indiquée dans le document qui comporte vos identifiants de connexion. La durée du contrat peut être déterminée de différentes façons selon le cadre dans lequel il est souscrit :
_ Quand un contrat d'hébergement privé VDS, Dédié ou Haas lui est associé, c'est ce dernier qui détermine la durée du service Online. durée peut être celle du contrat d'hébergement VDS, Dédié ou Haas associé, ou indiquée à l'ouverture du service.
_ Les services Académie_OpenERP permettent en plus de choisir explicitement les dates de début et de fin de chaque service Online.
_ Certains contrats sont assujettis à une obligation d'utilisation, la connexion au serveur reconduit alors le contrat pour la durée contractuelle pré-déterminée.
_ Dans certaines situations, le service Online peut être mis en ligne pour une durée contractuelle avec ou sans renouvellement tacite.
Vos données sont conservées entre deux contrats successifs. En cas de retard de paiement, le service est suspendu. En cas d'interruption entre deux contrats, ou de suspension de contrat, vos données sont conservées pendant trente 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. Les contrats assujettis à une obligation d'utilisation vous imposent une première connexion au cours des sept premiers jours. Si le service est payant, la facturation n'intervient qu'à l'issue de cette première période. Au delà, vous pouvez 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 téléphone au 0950 274 960, prix d'un appel local depuis la France métropolitaine, laisser éventuellement 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 initial 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 permettra de créer votre première base de données. Ce message vous indique où trouver le logiciel OpenERP compatible et le code source intégral du logiciel employé pour votre service.
- Base de données initiale :**
Le service OpenERP Online n'est pas pré-paramétré. Vous devez créer votre première base de données lors de votre première connexion à l'aide des informations qui vous sont transmises.

Services inclus dans votre contrat

- Sauvegarde automatique des bases**
Votre base peut être prise en compte par le programme de sauvegarde automatique qui s'exécute quotidiennement sur nos serveurs. Les sauvegardes quotidiennes sont conservées deux semaines. La sauvegarde du lundi est conservée 1 mois. La qualité de cette sauvegarde n'est pas garantie. Le service de restauration n'est pas inclus dans le contrat. Vous pouvez vous-même

sauvegarder/restaurer vos bases de données depuis l'interface d'utilisation.

Rapport quotidien par mail

Vous recevez 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. L'envoi est suspendu sur simple demande.

Support technique en ligne

SISalp vous offre un crédit d'une heure de service de support de premier niveau lors de la souscription de votre premier contrat Online, afin de répondre aux questions courantes sur l'utilisation de votre serveur OpenERP. Ce support peut être contacté par les moyens énoncés plus haut. Le délai moyen de réponse n'est pas contractuel, mais en général il est inférieur à 24 heures.

Services non inclus dans votre contrat

Le service OpenERP Online est un service destiné aux petites sociétés qui ont un usage occasionnel du logiciel ERP. 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 tel que l'éditeur OpenERP SA le propose. Vous avez pu vérifier que ce logiciel fonctionne pour ce que vous en attendez et correspond à votre objectif, sans modification préalable. Il n'est pas possible d'adapter ce logiciel à un besoin spécifique ou pour toute autre raison dans le cadre du contrat OpenERP Online. A l'exception des services mentionnés ci-dessus, OpenERP Online 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, 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 OpenERP ou le blocage dû à l'utilisation des modules OpenERP ne donnent pas lieu à compensation. Sur demande, l'abonnement 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 demie journée à la suite du signalement de l'interruption : pas de compensation
- interruption couvrant une demie journée pleine suite à signalement (8:00-12:00 ou 14:00-18:00) : une semaine de prolongation du service offerte par demie journée d'interruption.

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. Un service de sauvegarde garanti peut être souscrit en complément du présent contrat.

Confidentialité des données :

Vous devez vous assurer que les connexions au serveur empruntent un protocole crypté, que tous vos utilisateurs utilisent des mots de passe suffisamment complexes pour ne pas permettre l'accès d'un tiers à vos données. SISalp gère la séparation des données des clients selon les bonnes pratiques en vigueur et protège les sauvegardes sur ses serveurs.

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 de 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 ou de perte accidentelle de données ou pour toute autre cause au delà du montant du contrat en cours.

Autres ressources : Vous pouvez trouver davantage d'information sur OpenERP sur le site de l'éditeur <http://OpenERP.com>, et obtenir des conseils sur le forum du site. 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 sur lequel vous pouvez effectuer des essais sans conséquences sur votre serveur OpenERP VDS.

Autres conditions : La description du service OpenERP OnLine 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 de OpenERP. 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.