

Contrat de service OpenERP Infogérance VDS

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 VDS est une offre d'hébergement mise en oeuvre par la société SISalp, donnant accès à un serveur virtuel dédié fonctionnant sous Linux-Debian. Le logiciel du serveur OpenERP VDS n'est pas bridé dans ses fonctions, il est adaptable sans limitation et peut faire l'objet d'une intégration avec des logiciels tiers complémentaires. Le serveur OpenERP VDS est cependant exclusivement réservé à l'utilisation du logiciel OpenERP et ne doit pas être détourné vers d'autres services.
- Pré-installation :** Sur votre serveur OpenERP VDS, SISalp a pré-installé trois services OpenERP_Online appelés respectivement "production", "formation" et "test". Le logiciel OpenERP utilisé par défaut est celui proposé par l'éditeur OpenERP SA, auquel s'ajoutent des outils d'aide à l'administration OpenERP publiés par SISalp. Vous pouvez commander d'autres services OpenERP_Online gratuitement sur le site <https://bdll.fr/Gestion-avec-OpenERP/OpenERP-On-Line-hebergement-gratuit/Fiche-produit-detaillee.html> ou installer vos propres services en lieu et place des services existants.
- Partage du serveur :** OpenERP VDS est installé sur un serveur dont l'usage est partagé par plusieurs clients. OpenERP VDS inclut un moteur de gestion de bases de données Postgresql réservé à votre usage exclusif. Il est possible de disposer de plusieurs versions du logiciel OpenERP et de les adapter selon ses besoins et préférences. Toute utilisation préjudiciable aux autres clients est interdite, en particulier l'envoi de messages non sollicités (spam) depuis OpenERP VDS, la recherche de cible sur le réseau, la tentative d'intrusion sur un serveur tiers. Les licences des logiciels privatifs de liberté éventuellement installés doivent être valides.
- Administration du serveur virtuel dédié :**
SISalp administre le serveur OpenERP VDS et effectue les mises à jour de sécurité et les sauvegardes périodiques. Vous pouvez paramétrer chaque service OpenERP_Online pour que vos bases de données soient automatiquement sauvegardées et conservées pendant un mois dans votre serveur OpenERP VDS. SISalp propose des services d'adaptation du logiciel OpenERP et d'intégrations particulières. Sous certaines conditions, le client ou un tiers mandaté peut disposer de l'accès administrateur sur le serveur virtuel dédié par le protocole ssh sécurisé.
- Début et fin du contrat :**
Votre abonnement OpenERP VDS couvre la période indiquée dans le document qui comporte vos identifiants de connexion. Cette période est habituellement de trois mois, douze mois ou vingt-quatre mois.
- Renouvellement :** A l'issue de la période couverte par le contrat, vous pouvez reconduire votre abonnement OpenERP VDS, ou opter pour une autre formule d'hébergement. Vos données et vos paramètres spécifiques sont conservés entre deux contrats successifs. En cas d'interruption entre deux contrats, vos données sont conservées pendant trente jours.
- Résiliation :** Vous disposez de sept jours, à partir de l'ouverture du service OpenERP VDS, au cours desquels vous pouvez renoncer au service par simple notification. Vous serez facturé à l'issue de cette période. Au delà, vous pouvez résilier votre abonnement 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 et/ou du serveur virtuel dédié. Les échéances restant à courir restent dues au titre d'indemnité de résiliation.
- Avantage Fidélité :** Si vous avez opté pour un contrat « avantage-fidélité », seulement 50% des échéances à courir restent dues au titre d'indemnité de résiliation.
- 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 indiquée avec vos identifiants de connexion.

Informations techniques

- Vos paramètres de connexion :**
A la mise en route du service, vous recevrez deux types de messages du serveur.
_ D'une part, le message initial de connexion OpenERP VDS qui vous indique vos identifiants ssh au serveur virtuel dédié,
_ D'autre part les messages de connexion aux services OpenERP_Online pré-installés sur votre serveur. Vous trouverez dans ces derniers les informations de version, l'adresse du serveur et le mot de passe initial qui vous permettra de créer votre première base de données sur le service de votre choix.

Services inclus dans votre contrat

- Hébergement, surveillance et réparation du matériel :**
L'hébergement est confié à la société OVH. Les machines sont des serveurs professionnels puissants dont les disques sont doublés et la bande passante du réseau est garantie. Le matériel est surveillé 24/24 et la réparation doit en être effectuée sous quatre heures. A tout moment, vous pouvez connaître les caractéristiques des machines utilisées pour votre OpenERP VDS.

Sauvegarde automatique du serveur :

Le contenu système et données de votre serveur OpenERP VDS est sauvegardé chaque nuit et conservé pendant trois jours, sur un serveur différent, dans un centre de données 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. La restauration du serveur consécutive à une erreur d'administration de la part du client ou de son mandataire est facturable.

Support technique en ligne :

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 serveur OpenERP. 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.

Services non inclus dans votre contrat

Le service OpenERP VDS est un service destiné aux petites sociétés qui ont un usage occasionnel du logiciel ERP. SISalp met en oeuvre 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. Il est possible d'adapter ce logiciel à un besoin spécifique ou pour toute autre raison mais les services pour le réaliser ne sont pas inclus dans le contrat OpenERP VDS. A l'exception des services mentionnés ci-dessus, OpenERP VDS ne comporte aucun service garanti de surveillance ni de gestion spécifique à votre serveur. **Le logiciel système et application n'est pas l'objet d'un contrat de correction des défauts.**

Interruptions :

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 détectée 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 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.

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 garantie peut être souscrit en complément du présent contrat.

Confidentialité des données :

En cas d'exposition de votre serveur à internet, 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.

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 :

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 oeuvre 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 votre abonnement OpenERP-VDS.

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'assume 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.

Licences :

Le logiciel OpenERP et les outils complémentaires utilisés par SISalp sont sous licence GPL. Leur code source intégral peut être téléchargé librement à partir du lien suivant : <http://download.sisalp.net>

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 oeuvre d' 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.