

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SERVICE DE TELEGESTION

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat définit l'ensemble des conditions techniques et économiques des prestations du fournisseur liées à l'hébergement d'un serveur vocal interactif de pointage pour le client (accès par numéro de type « numéro vert »), qui en accepte les termes tels que définis aux conditions générales mentionnées ci-après.
La description précise du service est décrite en annexe 1.

ARTICLE 2 – DUREE DU CONTRAT

A compter de la date de mise en service après signature du bon de commande, le client bénéficie de la mise à disposition de la solution pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut y mettre fin, pour quelque cause que ce soit, par courrier recommandé avec accusé de réception à cet effet à l'autre partie, moyennant le respect le préavis de trois mois, notamment en cas de défaillance du client (défaut de paiement) et en cas de défaillance du fournisseur (non respect des clauses de disponibilité).

ARTICLE 3 – RESPONSABILITES DU FOURNISSEUR

Le fournisseur s'engage à apporter tout le soin nécessaire à un service de qualité conformément aux usages de la profession. Sa responsabilité ne couvre que les dommages directs, à l'exclusion notamment des manques à gagner ou pertes d'exploitation et est limitée à la valeur des prestations concernées.

Le fournisseur se réserve le droit de faire évoluer tout ou partie de l'environnement matériel et/ou logiciel servant à l'hébergement du service. Le fournisseur s'engageant à maintenir la même qualité de service.

Le fournisseur est tenu de mettre en œuvre tous les moyens informatiques pour reconstituer les fichiers détruits ou perdus par lui et/ou de refaire les traitements inexploitablement par suite d'erreurs ou d'omission de son fait.

Le fournisseur ne saurait engager sa responsabilité pour non exécution du contrat ou exécution partielle du contrat résultant d'une faute ou erreur du client à la suite de cas fortuits ou de force majeure, notamment dans les cas suivants :

- Des informations remises par le client incomplètes ou d'une qualité insuffisante entraînant des erreurs de transcription ou d'encodage,
- Une mauvaise utilisation des procédures de traitement, ou mauvaise codification faite par le client, conduisant à des résultats non conformes à ceux prévus,
- Des conséquences directes ou indirectes dues à des grèves totales ou partielles, incendies, de la défaillance même partielle du réseau électrique ou des réseaux de télécommunication.

ARTICLE 4 – RESPONSABILITES DU CLIENT

Le client s'engage à remettre au fournisseur dans les délais prévus, tout document ou information nécessaire à la mise en œuvre des services faisant l'objet du présent contrat.

Le client est entièrement maître des informations créées par lui et gérées sur les ordinateurs du fournisseur. Concernant ces informations, le client est totalement responsable de l'usage qu'il peut en faire.

Lorsque le client aura accès à distance à des services, le fournisseur fournira au client un mot de passe. Ce code personnel et confidentiel est placé sous la responsabilité du client qui s'engage à prendre toute mesure utile pour qu'il ne soit pas connu

de tiers ou utilisé par des personnes non autorisées. Ce mot de passe proposé par le fournisseur pourra être modifié par le client.

Le fournisseur se réserve le droit de faire évoluer tout ou partie de l'environnement matériel et/ou logiciel, nécessaire au bon fonctionnement du service.

Le client est financièrement responsable des interrogations faites sous son code confidentiel connu ou inconnu du fournisseur.

ARTICLE 5 – CONFIDENTIALITE

Le fournisseur s'engage au secret professionnel le plus absolu. Tous les renseignements et documents clients qui lui sont confiés sont donc considérés comme strictement confidentiels. Tout manquement établi à cet engagement et ses conséquences seront au tort et à la charge du fournisseur.

ARTICLE 6 – ACCES AU SERVICE

Le centre serveur du fournisseur est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure et période de maintenance et de sauvegarde.

ARTICLE 7 – PROPRIETE DES PROGRAMMES

Les programmes du fournisseur mis à la disposition du client pour la réalisation des prestations d'hébergement, sont propriétés du fournisseur.

Le fournisseur se réserve le droit d'apporter aux programmes toutes modifications jugées utiles par lui, sans augmentation de prix pour le client qui bénéficiera aussitôt de ces améliorations. Toute modification spécifique des programmes du client et souhaitée par lui, fera l'objet d'une proposition financière du fournisseur.

Les programmes développés par le fournisseur spécifiquement pour le client sont propriétés du client.

ARTICLE 8 – MODALITES DE REGLEMENT

La facturation des prestations s'effectue au mois civil. Le client s'engage à régler les factures par prélèvement automatique le 20 du mois suivant.

ARTICLE 9 – COMPETENCE DES TRIBUNAUX

Toutes difficultés relatives à l'application du présent contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Commerce de Bobigny, à qui est donnée compétence territoriale.

ARTICLE 10 – CONDITIONS FINANCIERES

a) Présentation de la solution

Pour le cas de ce produit, SYKIO vous propose un cahier des charges reprenant :

- ✚ Un identifiant de votre association ou entreprise,
- ✚ Une longueur de matricule des intervenants,
- ✚ Un format de fichier d'échange,
- ✚ Un numéro vert mutualisé,
- ✚ Une intégration dans Ogust

b) Les frais de fonctionnements mensuels

Les différents frais	En euros HT
Les frais fixes	39 € HT
Numéro vert spécifique	30 € HT
Call back	20 € HT/mois + 0,10 € HT/appel
Les coûts des pointages	0,04 € HT /pointage

ARTICLE 11 – DISPONIBILITE DU SERVICE

Un taux d'indisponibilité du serveur vocal supérieur à 2%, constaté sur une période de trente jours consécutifs, pourrait donner lieu à l'application d'une pénalité contractuelle, il en sera de même pour tout taux d'indisponibilité supérieur à 2% constaté pendant les plages critiques définies comme suit :

Tous les jours du lundi au dimanche de 7 H 00 à 9 H 30
 Tous les jours du lundi au dimanche de 11 H 00 à 14 H 30
 Tous les jours du lundi au dimanche de 17 H 30 à 20 H 00

Il appartient au client d'apporter la preuve de cette indisponibilité. SYKIO doit être directement responsable de cette indisponibilité.

La valeur considérée pour l'établissement de cette pénalité est la facturation mensuelle réalisée par SYKIO, le mois précédent l'indisponibilité, au titre de l'exploitation de ce service.

La mention de la pénalité éventuellement due serait égale à 30% de la valeur susvisée.

ANNEXE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

APPEL DEPUIS UN POSTE FIXE

La solution utilise le poste téléphonique du bénéficiaire et se présente sous la forme d'un serveur vocal.

L'intervenant se connecte au serveur vocal en utilisant le poste téléphonique du bénéficiaire, en composant le numéro gratuit attribué, puis éventuellement le matricule de l'aidé, si le numéro de l'appelant n'est pas présenté ou si celui-ci réside en foyer, non titulaire d'un numéro spécifique, mais utilisant celui de la structure, puis 1 pour début de prestation ; puis son numéro d'identifiant. En suivant les instructions du serveur vocal, il valide son heure d'arrivée et /ou de départ.

Le serveur vocal enregistrera les informations suivantes :

Numéro de téléphone du bénéficiaire et code de l'aidé (si nécessaire)
 Numéro d'identifiant de l'intervenant
 La date et l'heure de début de la prestation

Avec vérification de la concordance numéro de téléphone aidé code aidant (opération réalisée une seule fois avant enregistrement définitif des données en cas de non concordance des informations)

Une fois la prestation terminée, l'intervenant se reconnecte au serveur vocal et compose le matricule de l'aidé si le numéro de l'appelant n'est pas présenté, puis 2 pour fin de prestation.

Le serveur vocal enregistrera les informations suivantes :

Numéro de téléphone du bénéficiaire
 La date et l'heure de fin d'intervention.

OPTION CALL-BACK

Si le bénéficiaire n'a qu'un téléphone mobile, il a la possibilité de pointer comme avec un fixe, cependant, l'appel lui sera décompté de son forfait. L'appel n'est donc pas totalement gratuit pour le bénéficiaire.

Pour remédier à ce problème, nous pouvons vous proposer le système de call back qui fonctionne de la manière suivante :

- l'intervenante appelle le n° vert avec le mobile,
- nous détectons que l'appel provient d'un mobile, donc nous refusons l'appel (l'appelant a une tonalité occupé),
- dans les 5 secondes, nous rappelons le mobile,
- l'intervenante décroche et se retrouve alors connecté au service, exactement comme si elle avait appelé depuis un fixe.

Dans ce cas, il n'y a pas de surtaxe pour le bénéficiaire, par contre nous vous refacturons l'appel émis vers le mobile.

LA GESTION QUOTIDIENNE

Exploitation du serveur vocal et de la base de données afin d'enregistrer les informations relatives aux intervenants et à leurs déclarations.

La prise en compte par le serveur vocal des informations modifiées dans Ogust relatives aux intervenants et aux prestations ne se fera pas en temps réel mais après un temps d'intégration du fichier qui sera inférieur à 15 minutes après réception du fichier.

LE TRAITEMENT DES DONNEES

Collecte de l'ensemble des données contenues dans la base de données du serveur vocal de la solution.

Les données brutes sont enregistrées (code de l'intervenant, numéro de téléphone du bénéficiaire et éventuellement, le code aidé, date et heure de chaque appel, le code fin de prestation si il y a lieu), traitées et injectées dans Ogust, à la fréquence définie par le client.

LE STOCKAGE DES DONNEES

SYKIO archive les données enregistrées dans la base, dans le cadre de l'exécution des présentes, pendant un délai maximum de trois ans à compter de leur enregistrement.

SYKIO restitue définitivement au client, sur CD ROM, les données enregistrées dans la base, dans le cadre de l'exécution des présentes, soit à l'expiration du délai précité ci dessus, soit plus tôt, à la demande expresse du client, soit à l'expiration de la présente convention pour quelque cause que se soit.