

Modalités d'exécution de la TMA et du support

› DZ603

Version 2.13 du 15.12.2019

Sommaire

- Article 1 — Objet
- Article 2 — Jours et horaires d'ouverture
- Article 3 — Transmission des demandes
 - 3.1 Canal de communication et traçabilité
 - 3.2 Accès au site de support
 - 3.3 Création, contenu et cycle de vie des tickets
- Article 4 — Conditions de prise en charge
- Article 5 — Plateforme de diagnostic et versions prises en charge
- Article 6 — Complétude des demandes
- Article 7 — Diagnostic et reproductibilité
- Article 8 — Qualification et traitement des demandes
- Article 9 — Achat, validité des heures et résiliation
 - 9.1 Résiliation volontaire par le Client
- Article 10 — Décompte des prestations de TMA
 - 10.1 Accord préalable et estimation
 - 10.2 Majorations pour intervention hors horaires habituels
- Article 11 — Prestations à distance
 - 11.1 Prérequis techniques et restrictions des accès distants
 - 11.2 Remontée de l'environnement du Client sur décision d'ENTROPICS
 - 11.3 Suspension et décompte
- Article 12 — Intervention sur site
- Article 13 — Modalités techniques d'intervention
 - 13.1 Export et utilisation d'une machine virtuelle pour diagnostic
- Article 14 — Intervention sur le système et les données du Client
- Article 15 — Contestation d'un décompte
- Article 16 — Conservation de l'historique

DZ603 — Modalités d'exécution de la TMA et du support

Version 2.13 du 15.12.2019

La présente version s'applique aux Offres qui la visent expressément. Pour les contrats en cours, les obligations nouvelles qu'elle contient ne s'appliquent qu'après acceptation expresse du Client, notamment par avenant identifiant cette version. Sa publication ou sa mise à disposition sur le site internet ne modifie pas, à elle seule, les contrats déjà conclus.

Article 1 — Objet

Les présentes conditions définissent les modalités d'exécution des prestations de tierce maintenance applicative (TMA) et de support fournies par ENTROPICS lorsqu'elles sont souscrites dans l'Offre.

Elles complètent DZ600 — Conditions générales ainsi que les autres annexes expressément mentionnées dans l'Offre. En cas de contradiction, les conditions particulières de l'Offre prévalent.

Article 2 — Jours et horaires d'ouverture

Le support ENTROPICS est ouvert les jours ouvrés, de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures, selon l'heure légale de France métropolitaine.

Sauf engagement particulier expressément prévu dans l'Offre, les demandes reçues en dehors de ces jours et horaires sont réputées reçues à l'ouverture de la plage de support du jour ouvré suivant.

Article 3 — Transmission des demandes

Le Client transmet ses demandes au moyen du site de support ENTROPICS accessible depuis www.entropics.fr.

La demande est réputée transmise à ENTROPICS lors de son enregistrement sur le site de support. Lorsqu'elle est déposée en dehors des jours et horaires d'ouverture définis à l'article 2, elle est réputée reçue à l'ouverture de la plage de support du jour ouvré suivant.

Le Client peut créer un ticket même lorsque son compteur de TMA ne présente plus de solde disponible ou lorsque ses heures ont expiré. La création d'un ticket est toutefois impossible lorsque le compte du Client est suspendu.

Le Client renseigne les informations demandées sur le site de support et fournit les éléments nécessaires à la compréhension, à la qualification et, lorsque cela est possible, à la reproduction du problème signalé.

Lors de la création d'une demande, le formulaire comporte notamment les informations suivantes :

- le titre de la demande ;
- le thème de support concerné ;
- la description de l'action, du besoin ou du problème rencontré ;
- le niveau de priorité demandé ;

- la référence permettant d'identifier le contexte ou l'élément concerné ;
- l'identité du créateur de la demande ;
- le cas échéant, les personnes que le Client souhaite mettre en copie.

Le Client doit renseigner les champs signalés comme obligatoires. Il doit également confirmer avoir pris connaissance des conditions d'utilisation du support, notamment des modalités de décompte des heures de TMA, consultables à l'adresse www.entropics.fr/annexes-contractuelles, avant de pouvoir enregistrer sa demande.

3.1 Canal de communication et traçabilité

Le Client suit le traitement de ses demandes et échange avec l'équipe Support depuis le site de support. Le support ne comprend aucune prestation d'assistance téléphonique et le Client ne peut pas exiger d'être pris en charge par téléphone.

Seule l'équipe Support d'ENTROPICS peut prendre l'initiative de proposer au Client un rendez-vous pour un échange téléphonique lorsqu'elle l'estime utile au traitement d'un ticket. Le Client ne peut ni réserver, ni imposer, ni exiger un tel échange. Celui-ci ne constitue pas un droit acquis et ne remplace pas les échanges à consigner sur le site de support.

Le support est fourni exclusivement en français. Les posts, réponses, rendez-vous et autres échanges avec l'équipe Support ont lieu en français.

Le temps consacré à la préparation, à la tenue et au compte rendu de ce rendez-vous téléphonique est décompté du compteur de TMA par unités indivisibles de quinze minutes, comme tout autre temps consacré au ticket.

ENTROPICS dispose d'une certification ISO/IEC 27001. Dans le cadre de son système de management de la sécurité de l'information, ENTROPICS doit assurer un suivi rigoureux et traçable de ses interventions.

En conséquence, toute demande, réponse, validation, contestation, information ou transmission de document destinée au support doit être enregistrée sur le site de support dans le ticket concerné. Il ne sera donné aucune suite aux courriels adressés au support. Un courriel ne vaut ni création ni mise à jour d'un ticket et ne fait courir aucun délai de prise en charge à la charge d'ENTROPICS.

ENTROPICS peut néanmoins utiliser le courrier électronique pour adresser au Client des notifications relatives au ticket ou au compteur de TMA. Le Client doit répondre ou agir depuis le site de support ; une réponse envoyée par courrier électronique n'est pas prise en compte.

Le Client ne peut se prévaloir, dans le cadre du traitement d'un ticket, du contenu d'un courrier électronique qu'il a adressé au support, à l'intervenant chargé du ticket ou à tout autre collaborateur d'ENTROPICS. Seuls les demandes, posts, validations, contestations, documents et autres échanges enregistrés dans l'outil de ticketing sont pris en compte et opposables au titre du traitement du ticket.

Il en va de même pour les échanges téléphoniques : leur contenu n'est pris en compte que s'il est ensuite consigné dans le ticket. En cas de divergence entre un échange téléphonique et les informations enregistrées dans l'outil de ticketing, ces dernières prévalent.

Lorsqu'un membre de l'équipe Support publie un post sur un ticket, le site de support envoie automatiquement un courrier électronique à la personne ayant créé le ticket ainsi qu'aux personnes renseignées dans le champ « Mettre en copie ». Ce courrier contient un lien leur permettant d'accéder au ticket et de consulter le post. Pour répondre, compléter la demande ou transmettre un document, le destinataire doit utiliser ce lien et publier son retour sur le site de support.

Seules les personnes disposant d'un accès actif au site de support pour le compte du Client peuvent être ajoutées dans le champ « Mettre en copie ».

3.2 Accès au site de support

Un accès au site de support est prévu pour une personne par Client. Le Client communique à ENTROPICS l'identité et les coordonnées de cette personne afin que son accès puisse être créé. Cet accès initial est obligatoirement créé avec le niveau Administrateur.

Le Client peut demander la création d'accès supplémentaires. Chaque nouvel accès donne lieu à un décompte forfaitaire de quinze minutes sur le compteur de TMA au titre de sa mise en place.

Le nombre d'accès actifs est limité à dix par compte Client, accès initial compris.

Il appartient au Client d'informer ENTROPICS lorsqu'un accès doit être fermé, notamment en cas de départ ou de changement de fonction de son titulaire. La fermeture n'est pas automatique. Jusqu'à la réception de cette demande et à la désactivation de l'accès, le Client demeure responsable de son utilisation.

La fermeture d'un accès ne donne lieu à aucun décompte. La création de tout nouvel accès après l'accès initial, y compris lorsqu'elle intervient pour remplacer le titulaire d'un accès fermé, entraîne le décompte forfaitaire de quinze minutes prévu ci-dessus.

Un accès est nominatif et ne peut pas être renommé, transféré, cédé ou transformé en accès attribué à une autre personne. Le remplacement de son titulaire nécessite la fermeture de l'accès existant puis la création d'un nouvel accès.

Le site de support comporte deux niveaux d'accès :

- **accès simple** : l'utilisateur peut consulter les tickets qu'il a créés ainsi que ceux sur lesquels il a été placé en copie ;
- **accès Administrateur** : l'utilisateur peut consulter l'ensemble des tickets rattachés au compte du Client ainsi que les décomptes effectués.

Le nombre d'accès Administrateur est libre dans la limite globale de dix accès actifs par compte Client.

Le compte du Client doit comporter en permanence au moins un accès Administrateur actif.

Seul un utilisateur disposant du niveau Administrateur peut demander la création, la fermeture ou la modification d'un accès. La fermeture ou la rétrogradation du dernier accès Administrateur ne peut intervenir qu'après ou en même temps que la désignation d'un autre Administrateur.

Toute modification du niveau d'un accès, d'un accès simple vers un accès Administrateur ou inversement, donne lieu à un décompte forfaitaire de quinze minutes sur le compteur de TMA.

3.3 Création, contenu et cycle de vie des tickets

Lors de sa création par le Client, le ticket reçoit automatiquement le statut « NOUVEAU ».

Lorsqu'un membre de l'équipe Support est chargé de traiter le ticket, celui-ci passe au statut « ASSIGNÉ ». Ce statut indique qu'un intervenant a été désigné ; il ne signifie pas nécessairement que les travaux ont déjà commencé.

L'intervenant désigné fait ensuite évoluer le ticket selon son état :

- le statut « TRAITEMENT EN COURS » indique que l'équipe Support réalise les travaux nécessaires au traitement de la demande ;
- le statut « ATTENTE RETOUR CLIENT » indique que la poursuite du traitement nécessite une réponse, une validation, une information ou un élément de la part du Client.

Dès que le technicien a réalisé l'action qu'il estime nécessaire au traitement de la demande, il affecte au ticket le statut « TRAITÉ — RÉSOLU ». Ce statut indique que les travaux prévus par l'équipe Support sont achevés et que la solution, le correctif, le contournement ou la réponse apportée a été communiqué au Client.

Si le Client estime que sa demande n'est pas résolue, il peut affecter au ticket le statut « RÉOUVERT », sans limitation de délai. Le même ticket est alors repris avec sa référence, son historique, ses échanges, ses décomptes et sa priorité. Sa prise en charge demeure soumise à l'existence d'un compte de support actif, d'un solde d'heures suffisant et au respect des autres conditions prévues par les présentes.

L'objet, le thème de support et la référence du ticket sont figés lors de sa création et ne peuvent plus être modifiés. La réouverture doit porter sur la demande initiale. Le Client qui souhaite signaler un problème différent ou formuler une nouvelle demande doit créer un nouveau ticket.

Un ticket ne peut porter que sur un seul objet. Si un ticket regroupe plusieurs problèmes, demandes ou objets distincts, ENTROPICS le clôture sans les traiter et applique au compteur de TMA un décompte forfaitaire de quinze minutes correspondant à son examen. Le Client doit alors créer un ticket séparé pour chaque objet qu'il souhaite soumettre au support.

Le Client conserve techniquement la possibilité de rouvrir un tel ticket. Toutefois, cette réouverture ne modifie pas son objet et ne régularise pas son caractère multiple. Si le ticket porte toujours sur plusieurs objets lors de son réexamen, ENTROPICS le clôture à nouveau et applique un nouveau décompte forfaitaire de quinze minutes. Cette règle s'applique à chaque nouvelle réouverture et à chaque nouveau réexamen du même ticket.

L'affectation ou la modification d'un statut ne déclenche aucun décompte par elle-même. Seul le temps réellement consacré par ENTROPICS à une action liée au ticket est décompté, selon les règles prévues à l'article 10.

Pendant toute la durée de vie du ticket, le Client peut ajouter des commentaires sous la forme de posts et importer des documents destinés à compléter sa demande ou à faciliter le diagnostic. Ces posts et documents sont conservés dans l'historique du ticket, y compris en cas de clôture puis de réouverture.

Aucune limite contractuelle de nombre, de taille ou de format n'est imposée aux documents importés dans un ticket.

Article 4 — Conditions de prise en charge

La prise en charge d'une nouvelle demande de TMA est subordonnée aux conditions suivantes :

- le compteur de TMA du Client présente un solde d'heures disponible et non expiré ;
- le Client est à jour du paiement des sommes dues à ENTROPICS ;
- la demande comporte les informations nécessaires à son traitement ;
- le Client fournit la coopération et les moyens d'accès raisonnablement nécessaires au diagnostic.

Une contestation de décompte formulée conformément à l'article 15 ne suspend pas, à elle seule, la prise en charge des autres demandes.

Le compte de support du Client est automatiquement suspendu lorsqu'une facture due à ENTROPICS demeure impayée. La suspension peut intervenir même lorsque la facture impayée ne concerne ni le support ni la TMA, mais une autre prestation, fourniture ou relation contractuelle entre ENTROPICS et le Client. Cette suspension ne nécessite aucune notification ni mise en demeure préalable propre au compte de support.

Pendant la suspension, le Client ne peut pas créer de nouveau ticket et ENTROPICS peut interrompre le traitement des demandes en cours. Le règlement intégral de l'impayé entraîne la réactivation automatique du compte de support.

La suspension du compte ne suspend pas et ne proroge pas la durée de validité des heures de TMA. Les heures continuent à courir jusqu'à leur date normale d'expiration et peuvent expirer pendant la période de suspension, sans report, remboursement ni avoir pour ce motif.

Après réception du ticket, ENTROPICS en effectue une première lecture et vérifie le solde du compteur de TMA. Lorsque ce solde est nul ou négatif, ENTROPICS informe le Client que le support ne peut pas traiter sa demande tant que le compteur n'a pas été crédité.

Cette information est adressée à l'occasion du premier ticket créé pendant la période au cours de laquelle le solde demeure nul ou négatif. Si le Client crée ensuite d'autres tickets sans avoir préalablement recredité son compteur, ces tickets sont enregistrés mais ENTROPICS n'est pas tenue de renouveler la même notification pour chacun d'eux. Aucun de ces tickets ne peut être traité tant que le solde reste nul ou négatif.

Dès que le compteur est recredité et présente un solde permettant la reprise des prestations, ENTROPICS reprend automatiquement l'ensemble des tickets encore ouverts. Le Client n'a pas à demander leur réactivation. Leur ordre de traitement tient compte des niveaux de priorité définis par le Client et du plan de charge d'ENTROPICS.

Cette première lecture et la vérification du solde sont réalisées sans décompte d'heures de TMA.

Lorsque le solde est positif mais manifestement insuffisant au regard du traitement envisagé, ENTROPICS en informe également le Client et suspend la prise en charge jusqu'à l'achat et au paiement d'un volume d'heures complémentaire suffisant. Cette information n'est adressée qu'une seule fois pendant la période au cours de laquelle le solde demeure insuffisant ; ENTROPICS n'est pas tenue de la renouveler pour chaque nouveau ticket.

Dès que le volume complémentaire est porté au crédit du compteur et rend le solde suffisant, ENTROPICS reprend automatiquement l'ensemble des tickets encore ouverts dans les conditions prévues ci-dessus.

Article 5 — Plateforme de diagnostic et versions prises en charge

L'équipe Support dispose d'une plateforme technique lui permettant de réaliser ses opérations de diagnostic. ENTROPICS maintient cette plateforme sur la base des versions standards des composants nécessaires à l'utilisation de la suite logicielle. La composition de référence est consultable à l'adresse indiquée par ENTROPICS sur son site internet.

ENTROPICS peut suspendre temporairement le service de support en cas de mise à jour de ses plateformes techniques ou de travaux internes. Sauf cas de force majeure ou fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, cette suspension fait l'objet d'une notification par courrier électronique au moins cinq jours ouvrés avant l'indisponibilité.

Une indisponibilité planifiée du service de support n'ouvre droit, quelle que soit sa durée, à aucune prolongation de la validité des heures de TMA, aucun avoir ni aucune indemnisation.

Le support est assuré pour la dernière Version de la suite logicielle mise à la disposition du Client. ENTROPICS peut accepter d'intervenir sur une Version antérieure sans que cette intervention l'oblige à poursuivre le support de cette Version. Avant de prendre en charge une demande, ENTROPICS peut demander au Client de mettre à jour son socle applicatif vers la dernière Version disponible.

Lorsque cette mise à jour est réalisée par ENTROPICS, tout le temps qui lui est consacré est décompté du compteur de TMA selon les règles habituelles.

Si le Client refuse d'effectuer ou de faire effectuer la mise à jour demandée par ENTROPICS, celle-ci peut clôturer le ticket sans poursuivre son traitement. Le temps déjà consacré à la demande demeure décompté.

Article 6 — Complétude des demandes

L'équipe Support vérifie que chaque demande comporte les éléments nécessaires à son traitement.

Si la demande est incorrecte ou si les éléments fournis ne permettent pas sa prise en charge, ENTROPICS peut la placer au statut « ATTENTE RETOUR CLIENT » et en informer le Client. Le temps réellement consacré à l'analyse de la demande et à l'identification des informations manquantes est décompté du compteur de TMA par unités indivisibles de quinze minutes. Aucun forfait supplémentaire n'est appliqué du seul fait du changement de statut.

Le délai de traitement est suspendu jusqu'à la réception des éléments complémentaires demandés.

Le temps réellement consacré par ENTROPICS aux relances adressées au Client pendant le statut « ATTENTE RETOUR CLIENT » est décompté du compteur de TMA par unités indivisibles de quinze minutes.

À défaut de réception des éléments demandés dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la demande de complément adressée par ENTROPICS, celle-ci peut clôturer le ticket.

Le Client peut ultérieurement demander la réouverture du même ticket depuis le site de support et fournir les éléments attendus. Le ticket conserve sa référence, son historique et le niveau de priorité défini par le Client avant sa clôture.

Article 7 — Diagnostic et reproductibilité

Selon la nature du problème, ENTROPICS peut vérifier sa reproductibilité sur sa plateforme de diagnostic.

ENTROPICS peut solliciter l'assistance du Client pour réaliser ce diagnostic. Le Client s'engage à fournir cette assistance ainsi que les éléments nécessaires. En cas de refus ou d'absence de coopération empêchant le diagnostic, ENTROPICS peut clôturer la demande avec le motif « SANS SUITE ».

Si le problème ne peut pas être reproduit, ENTROPICS en informe le Client dans le cadre des échanges associés au ticket et place celui-ci au statut « ATTENTE RETOUR CLIENT ». Le temps réellement consacré aux opérations de diagnostic est décompté du compteur de TMA.

Si la demande est exploitable et le problème reproductible, ENTROPICS poursuit son traitement dans le ticket existant, dont la référence demeure inchangée.

Article 8 — Qualification et traitement des demandes

Le Client indique, pour chaque ticket, le niveau de priorité qu'il souhaite lui attribuer par rapport à ses autres tickets ouverts. Le site de support propose les valeurs **URGENT**, **NORMAL** et **BASSE PRIORITÉ**.

Ces valeurs servent uniquement à indiquer à ENTROPICS l'ordre de traitement souhaité par le Client au sein de ses propres demandes. Ainsi, lorsqu'un Client a plusieurs tickets ouverts, un ticket qu'il a positionné comme « URGENT » est traité prioritairement par rapport à ses tickets « NORMAL » ou « BASSE PRIORITÉ », sous réserve des contraintes de planification et des autres engagements d'ENTROPICS.

Le niveau choisi par le Client ne constitue pas une qualification contractuelle de la gravité de l'incident. En particulier, la valeur « URGENT » n'oblige pas ENTROPICS à traiter la demande en urgence et n'emporte aucun engagement de délai de prise en charge, de délai de résolution, d'escalade ou de résultat.

Le Client peut modifier le niveau de priorité d'un ticket après sa création. Cette modification est prise en compte pour ordonner ses tickets encore ouverts, sans modifier la nature de la demande ni créer un engagement particulier de délai à la charge d'ENTROPICS.

Le niveau de priorité est exclusivement défini et modifiable par le Client. ENTROPICS ne peut pas modifier la valeur choisie.

ENTROPICS organise et planifie ses équipes en tenant compte de l'ensemble des demandes reçues, de leur nature, des moyens disponibles et de son plan de charge. Lorsqu'une demande porte sur un dysfonctionnement avéré ayant pour origine un programme, un Composant ou une fonctionnalité développés par ENTROPICS, celle-ci met en œuvre une obligation de moyens afin de fournir un correctif ou une solution de contournement dans les meilleurs délais.

Le temps consacré au diagnostic, à la reproduction, à la recherche d'une solution, à la réalisation et aux tests d'un correctif ainsi qu'à la mise à disposition d'une solution de contournement est décompté du compteur de TMA du Client, y compris lorsque le dysfonctionnement a pour origine un programme, un Composant ou une fonctionnalité développés par ENTROPICS.

Sont notamment exclus de cet engagement les incidents causés par le système d'exploitation ou un logiciel tiers installé sur l'équipement du Client, le réseau du Client ou la qualité de son accès à internet.

Lorsqu'ENTROPICS identifie que le problème a pour origine un logiciel ou service tiers, le réseau, l'infrastructure, les équipements ou plus généralement l'environnement du Client, elle en informe le Client dans le ticket et peut clôturer celui-ci sans poursuivre le traitement. Le temps consacré au diagnostic et à l'identification de cette cause reste décompté.

À la demande du Client, ENTROPICS peut néanmoins accepter d'intervenir sur cet élément tiers si elle estime l'intervention techniquement possible. Cette intervention demeure facultative, est soumise aux règles d'accord préalable applicables et donne lieu au décompte de l'intégralité du temps qui lui est consacré.

Elle est réalisée sous la responsabilité du Client. ENTROPICS ne garantit ni le fonctionnement, ni la correction, ni la disponibilité, ni la compatibilité de l'élément tiers et ne peut être tenue responsable des conséquences propres à cet élément ou aux modifications qui lui sont apportées, dans les limites admises par la loi applicable.

Le Client peut clôturer une demande depuis le site de support. Les travaux en cours sont alors interrompus et le temps déjà consacré à la demande est décompté.

Article 9 — Achat, validité des heures et résiliation

Chaque achat porte sur un volume minimum de vingt heures de TMA.

Sous réserve de la règle particulière ci-dessous concernant les heures rattachées à une location ou à un abonnement, la durée de validité des heures dépend de leur date d'achat :

- pour un achat effectué avant le 1er septembre de l'année A, les heures sont valables jusqu'au 31 décembre de l'année A ;
- pour un achat effectué à compter du 1er septembre de l'année A, les heures sont valables jusqu'au 31 décembre de l'année A + 1.

Heures de TMA rattachées à une location ou à un abonnement

Lorsqu'un achat d'heures de TMA est expressément rattaché dans le devis à un contrat de location ou d'abonnement identifié, leur date limite d'utilisation est la plus proche des deux dates suivantes : la date résultant des règles générales de validité ci-dessus ou la date d'échéance de la période contractuelle de location ou d'abonnement en cours au jour de l'achat. Le devis indique expressément ce rattachement, la date limite d'utilisation ainsi déterminée et, lorsqu'elle raccourcit la durée générale, la dérogation correspondante. Cette date est également rappelée sur la facture.

La reconduction, le renouvellement ou le remplacement du contrat de location ou d'abonnement ne prolonge pas automatiquement la validité de ces heures. Toute prolongation doit faire l'objet d'un accord écrit d'ENTROPICS précisant la nouvelle date limite d'utilisation.

Les heures non utilisées à leur échéance expirent sans report, remboursement ni avoir du seul fait de cette expiration. Leur achat ne prolonge aucun droit d'utilisation du logiciel. Le rattachement d'heures achetées séparément à un contrat de location ou d'abonnement ne les transforme pas en heures incluses dans ce contrat et ne modifie pas leur éligibilité au remboursement prévu à l'article 15 avant leur expiration.

L'Offre précise le volume d'heures acquis et leur date limite d'utilisation. Cette date est également rappelée sur la facture correspondante.

Tout achat initial ou complémentaire d'heures de TMA fait l'objet d'un devis signé par le Client. Le devis précise notamment le nombre d'heures commandé, leur prix, leur date de fin de validité ainsi que la durée de validité du devis. La facture correspondante est payable à réception.

ENTROPICS peut modifier à tout moment, sans préavis, ses tarifs de TMA pour les commandes futures. Le tarif applicable à chaque achat est celui figurant dans le devis accepté par le Client, sous réserve de son acceptation pendant sa durée de validité. Les modifications tarifaires n'affectent ni les devis encore valables ni les commandes déjà acceptées ni les heures déjà achetées, qui restent utilisables sans supplément de prix jusqu'à leur expiration. Après expiration d'un devis non accepté, un nouveau devis peut être établi aux tarifs alors en vigueur.

Les heures sont portées au crédit du compteur de TMA du Client après réception et encaissement par ENTROPICS du paiement intégral de la facture correspondante. Elles ne peuvent être consommées avant cet encaissement.

Les heures de TMA sont strictement rattachées au compte du Client qui les a acquises. Elles ne peuvent être cédées, transférées, prêtées ou mutualisées avec une autre personne morale, y compris une société appartenant au même groupe que le Client.

Par exception, lorsque la cession complète du contrat de support et de TMA à un tiers a été préalablement autorisée par ENTROPICS conformément à DZ600, le solde d'heures est transféré au cessionnaire avec le contrat. Les lots conservent leurs dates de validité, leur valeur historique et leur ordre d'imputation.

À leur date d'expiration, les heures non utilisées sont supprimées du compteur, sans report, remboursement ni avoir. Lors de chaque débit, les heures sont imputées en priorité sur les achats les plus anciens.

9.1 Résiliation volontaire par le Client

Le Client peut demander la résiliation de son contrat de support et de TMA à tout moment, sans préavis, par courrier électronique adressé à ENTROPICS. La demande doit être envoyée depuis l'adresse associée au compte d'un Administrateur. Toute demande provenant d'une autre adresse reste sans effet tant qu'ENTROPICS n'a pas vérifié l'identité et l'habilitation de son auteur. Cette procédure administrative constitue une exception à la règle excluant le traitement des demandes de support par courrier électronique.

Dès la réception d'une demande conforme :

- ENTROPICS suspend toute intervention et aucun nouveau temps n'est décompté ;
- les accès restent ouverts en consultation uniquement ; les utilisateurs ne peuvent plus créer ou rouvrir un ticket, publier un commentaire ou une pièce jointe, modifier une priorité, approuver une intervention ni agir sur un ticket ;
- les Administrateurs peuvent encore consulter le solde et l'historique des crédits et décomptes ;
- aucun nouveau lot d'heures ne peut être acheté ni aucun recrédit porté au compteur ;
- tout devis d'heures signé mais non payé est automatiquement annulé ; les heures correspondantes ne sont pas créditées et la facture éventuellement émise est annulée ;
- la validité des heures continue à courir sans prorogation.

ENTROPICS confirme la résiliation uniquement à l'Administrateur auteur de la demande, dans les cinq jours ouvrés suivant sa réception. Elle n'est pas tenue d'en informer les autres utilisateurs. La résiliation prend effet à la date de cette confirmation. Sans confirmation dans ce délai, elle est automatiquement acquise à l'expiration du cinquième jour ouvré.

Avant cette prise d'effet, l'Administrateur auteur de la demande peut la retirer par courrier électronique envoyé depuis l'adresse associée à son accès. Le retrait produit effet dès sa réception, sans confirmation obligatoire d'ENTROPICS. Le contrat, les accès, les tickets et les interventions reprennent alors normalement, dans l'état et avec la priorité qu'ils avaient avant la suspension. Un retrait reçu après la prise d'effet ne peut rétablir le contrat ni les accès.

À la date d'effet, tous les accès sont immédiatement fermés et les tickets en cours sont clôturés, quel que soit leur état d'avancement. Le Client ne bénéficie d'aucun droit à l'exportation, à la restitution ou à la remise d'une copie des tickets, publications, pièces jointes ou historiques, avant ou après cette fermeture.

Le solde d'heures est définitivement perdu, sans report, remboursement ni avoir. Les temps antérieurs qui n'ont pas encore été décomptés ne donnent lieu à aucun décompte ultérieur. Toute contestation en cours prend fin sans correction, recrédit, remboursement ni indemnisation.

Après une résiliation volontaire, le Client peut demander un nouveau contrat. ENTROPICS peut accepter ou refuser cette demande sans motiver sa décision. Toute nouvelle souscription exige une nouvelle Offre aux conditions contractuelles et tarifaires alors en vigueur ainsi que l'achat d'au moins vingt heures de TMA.

Le nouveau contrat ne reprend ni les heures, ni les tickets, ni l'historique, ni les accès du contrat résilié. Le premier nouvel accès est inclus ; chaque accès supplémentaire entraîne un décompte forfaitaire de quinze minutes, dans la limite de dix accès actifs.

Le Client peut consulter depuis le site de support le solde de son compteur ainsi que les mouvements de crédit et de débit. Chaque mouvement conserve sa date et sa référence.

Le site de support génère automatiquement une alerte lorsque le solde du compteur devient inférieur à cinq heures. Cette alerte est adressée à tous les utilisateurs disposant du niveau Administrateur sur le compte du Client. Elle n'est envoyée qu'une seule fois pendant chaque période au cours de laquelle le solde demeure inférieur à cinq heures. Une nouvelle alerte ne peut être déclenchée qu'après un recrédit ayant préalablement ramené le solde à cinq heures ou plus.

Article 10 — Décompte des prestations de TMA

Les prestations de TMA sont décomptées en fonction du temps d'intervention, par unités indivisibles de quinze minutes, soit 0,25 heure par unité.

Sous réserve des opérations expressément indiquées comme gratuites dans les présentes conditions, tout temps effectivement consacré par ENTROPICS à un ticket est décompté. Sont notamment concernés le temps de lecture et de qualification, l'examen des posts et des documents importés, les échanges avec le Client, les relances, les recherches, le diagnostic, la reproduction, les réunions, les essais, les corrections, les contrôles, les tests, la rédaction des réponses et les opérations de suivi ou d'administration du ticket.

10.1 Accord préalable et estimation

ENTROPICS peut commencer une intervention sans solliciter l'accord préalable du Client lorsque sa durée estimée n'excède pas cent vingt minutes.

Cette faculté s'applique uniquement aux interventions réalisées pendant les horaires habituels du support. Toute intervention effectuée en dehors de ces horaires doit faire l'objet d'une demande d'accord préalable et d'une acceptation explicite du Client, quelle que soit sa durée estimée.

Ce seuil s'apprécie séparément pour chaque intervention réalisée dans le cadre du ticket. Il ne s'apprécie pas sur le cumul des différentes interventions ou étapes successives du même ticket.

Lorsqu'ENTROPICS estime avant de commencer que l'intervention dépassera cent vingt minutes, elle soumet au Client une estimation du temps nécessaire et attend son accord explicite.

Si une intervention commencée sans estimation atteint cent vingt minutes et nécessite des travaux supplémentaires, ENTROPICS suspend les travaux et soumet au Client une estimation complémentaire pour la poursuite de l'intervention.

Lorsqu'une estimation est soumise au Client, ENTROPICS ne commence l'intervention qu'après avoir reçu son accord explicite. L'absence de réponse ou le silence du Client ne vaut pas acceptation. Tant que cet accord n'a pas été reçu, aucune intervention correspondant à l'estimation n'est engagée et aucun temps d'exécution n'est décompté à ce titre.

L'accord peut être donné depuis l'outil de ticketing par tout utilisateur actif ayant accès au ticket, qu'il dispose d'un accès simple ou Administrateur.

L'estimation approuvée constitue le plafond d'heures pouvant être décompté pour l'intervention concernée. ENTROPICS ne peut dépasser ce plafond sans avoir préalablement soumis une estimation complémentaire au Client et obtenu son accord explicite. Si le plafond est atteint avant l'achèvement des travaux, ENTROPICS suspend l'intervention dans l'attente de cet accord.

À défaut d'accord explicite reçu dans un délai de trois jours ouvrés à compter de l'envoi de l'estimation, ENTROPICS peut clôturer la demande sans réaliser l'intervention proposée. Les temps de diagnostic ou d'analyse régulièrement engagés avant l'envoi de l'estimation restent décomptés selon les présentes conditions.

Après cette clôture, le Client peut demander la réouverture du ticket initial depuis le site de support. ENTROPICS peut actualiser l'estimation si les circonstances, le périmètre de la demande ou les conditions techniques ont évolué depuis son établissement. Toute estimation actualisée doit à nouveau être expressément approuvée par le Client avant la reprise de l'intervention.

Chaque intervention fait l'objet d'une notification enregistrée dans l'outil de ticketing et signalée au Client par courrier électronique. Elle indique le ticket concerné, le temps effectivement consacré par ENTROPICS et le temps retenu pour le décompte du compteur de TMA. Le solde et les mouvements restent consultables sur le site de support.

La notification n'est pas adressée automatiquement à l'ensemble des Administrateurs du compte. Les Administrateurs peuvent néanmoins consulter depuis le site de support tous les décomptes rattachés au compte du Client.

À sa seule appréciation, l'équipe Support peut décider de décompter une durée inférieure au temps effectivement consacré à l'intervention. Cette minoration constitue une décision discrétionnaire d'ENTROPICS ; elle ne crée aucun droit acquis, usage ou précédent au bénéfice du Client pour le ticket concerné ou pour des interventions ultérieures.

Lorsque le traitement d'un ticket nécessite plusieurs étapes ou interventions successives, chaque étape fait l'objet d'un décompte distinct correspondant au temps qui lui a été consacré. Ainsi, une intervention réalisée en trois étapes donne lieu à trois décomptes séparés. Leur total demeure soumis, le cas échéant, au plafond de l'estimation approuvée par le Client.

10.2 Majorations pour intervention hors horaires habituels

Lorsqu'une intervention en dehors des horaires habituels du support a été expressément acceptée par le Client et par ENTROPICS, le temps d'intervention décompté du compteur de TMA est majoré comme suit :

Période d'intervention	Majoration	Coefficient appliqué au temps réalisé
Avant 9 h un jour ouvré	100 %	2
Entre 12 h et 14 h, ou entre 17 h et 19 h, un jour ouvré	50 %	1,5
Après 19 h un jour ouvré	100 %	2
Samedi ou dimanche	100 %	2
Jour férié en France métropolitaine	200 %	3

Ainsi, une heure effectivement réalisée avec une majoration de 50 % entraîne un débit de 1,5 heure ; avec une majoration de 100 %, un débit de 2 heures ; avec une majoration de 200 %, un débit de 3 heures.

Le décompte majoré reste effectué par unités indivisibles de quinze minutes.

Les majorations ne sont pas cumulatives. Lorsqu'une même intervention relève de plusieurs périodes, seule la majoration la plus élevée s'applique. Ainsi, une intervention réalisée un jour férié tombant un samedi ou un dimanche est majorée de 200 %.

Le Client est réputé connaître ces règles. Sa demande d'intervention hors horaires vaut acceptation de la majoration applicable ; ENTROPICS n'est pas tenue de solliciter une approbation distincte du coefficient avant d'intervenir.

Pour une intervention sur site, la majoration applicable s'étend au temps de trajet aller et retour décompté du compteur de TMA.

Lorsqu'une intervention ou un trajet s'étend sur plusieurs plages horaires, chaque portion de temps est décomptée séparément selon la majoration applicable à la plage pendant laquelle elle est effectivement réalisée.

Pour chaque portion de temps d'intervention, le temps effectivement réalisé est d'abord arrondi à l'unité indivisible de quinze minutes supérieure. Le coefficient applicable est ensuite appliqué à cette durée arrondie.

Par exception, les temps de trajet aller et retour restent soumis à l'arrondi à l'heure entière supérieure prévu à l'article 12. Le ou les coefficients correspondant aux plages horaires traversées sont appliqués après cet arrondi.

Article 11 — Prestations à distance

Les prestations de support et de TMA sont en principe réalisées à distance, notamment au moyen d'échanges sur le site de support ou, lorsque cela est nécessaire, d'un accès à distance aux serveurs du Client.

ENTROPICS détermine le ou les modes d'intervention nécessaires et adaptés à la demande et aux investigations à réaliser. Elle peut choisir, séparément, successivement ou de manière complémentaire :

- l'ouverture d'une session Windows à distance, notamment de type TSE, sur l'équipement concerné ;
- l'utilisation de ses outils d'analyse au travers d'un accès VPN à l'environnement du Client, sans qu'une session TSE soit nécessairement ouverte ;
- la remontée d'une copie de l'environnement du Client sur l'infrastructure de diagnostic d'ENTROPICS, notamment par export puis import de la machine virtuelle concernée, dans les conditions des articles 11.2 et 13.1.

Le choix entre ces modalités appartient à ENTROPICS et non au Client. ENTROPICS peut modifier ou compléter le mode initialement retenu lorsque les constatations ou les besoins du diagnostic le justifient. Elle en indique dans le ticket la finalité, les prérequis et les éléments attendus du Client. Le Client doit fournir les moyens nécessaires à la modalité ainsi retenue, sous réserve des exigences de nécessité, de proportionnalité, de sécurité et de licéité prévues aux articles 11.1, 11.2 et 13.1. La disponibilité d'un accès TSE ou VPN ne fait pas obstacle à la demande d'une copie de l'environnement lorsque celle-ci est nécessaire aux investigations.

ENTROPICS n'accepte pas d'utiliser un outil de partage d'écran pour intervenir sur les serveurs, stations ou autres équipements du Client. Cette exclusion ne limite pas les trois modalités d'intervention définies ci-dessus.

Il appartient au Client de mettre en place, configurer, maintenir et sécuriser tous les éléments techniques nécessaires au mode d'intervention retenu par ENTROPICS, notamment le VPN, les accès réseau, les comptes, les habilitations et les autorisations permettant l'utilisation des outils d'analyse ou l'ouverture d'une session Windows sur les équipements concernés.

Lorsqu'une session Windows est requise, le Client crée un compte Windows spécifiquement dédié aux interventions d'ENTROPICS. Le Client conserve la maîtrise de ce compte et l'active lorsqu'ENTROPICS lui en fait la demande dans le cadre du traitement d'un ticket.

Le Client désactive ce compte à la fin de chaque intervention. Il ne le réactive qu'à la suite d'une nouvelle demande de l'équipe Support pour une intervention déterminée.

Le temps consacré par ENTROPICS à la configuration, aux essais, à la vérification ou au diagnostic du VPN, de l'accès TSE, du compte Windows et des habilitations associées est décompté du compteur de TMA selon les règles habituelles, y compris lorsque la connexion ne peut pas être établie ou que l'intervention ne peut pas commencer.

Lorsque l'intervention porte sur des scripts Zen installés dans l'environnement du Client, le Client doit également permettre à ENTROPICS, au travers du VPN mis en place :

- d'accéder par le réseau au serveur SQL concerné ;
- d'accéder, au moyen du protocole SMB, aux disques ou répertoires contenant les scripts concernés.

Le Client configure et maintient les règles réseau, partages, comptes, droits et habilitations nécessaires à ces accès. Tant que ces prérequis ne sont pas opérationnels, ENTROPICS peut suspendre l'intervention. Le temps consacré à leur vérification ou à leur diagnostic reste décompté.

Pour l'accès au serveur SQL, ENTROPICS utilise les paramètres et habilitations de connexion employés par la solution Zen en place dans l'environnement du Client. La création d'un compte SQL distinct pour ENTROPICS n'est pas requise, sauf nécessité technique convenue entre les Parties.

Les accès au serveur SQL et aux emplacements SMB doivent comporter les droits de lecture et d'écriture nécessaires à la réalisation de l'intervention sur les scripts Zen.

Selon la nature de la demande et les besoins techniques de l'intervention, ENTROPICS peut intervenir sur un environnement de test ou sur l'environnement de production du Client. Toute intervention en production est soumise à l'autorisation du Client pour l'intervention concernée et aux obligations de sauvegarde et de repli prévues à l'article 14.

Après l'intervention, il appartient au Client de réaliser la validation fonctionnelle du résultat dans son environnement et de signaler toute anomalie au moyen d'un post dans le ticket concerné.

L'ouverture de la session Windows nécessite l'autorisation explicite du Client pour l'intervention concernée. Une autorisation donnée pour une intervention ne vaut pas autorisation permanente pour les interventions ultérieures.

Le choix du mode et des moyens d'intervention relève d'ENTROPICS dans les conditions définies au présent article. Les autorisations requises du Client pour l'accès à ses systèmes ou une intervention en production demeurent applicables ; elles ne lui confèrent pas le choix du mode d'intervention.

11.1 Prérequis techniques et restrictions des accès distants

Pour les applications installées dans l'environnement du Client, celui-ci doit fournir un accès distant permettant l'utilisation effective des outils raisonnablement nécessaires au diagnostic et à l'intervention. Cette obligation concerne notamment le VPN, la session Windows, les flux réseau, les protocoles, les ports, les accès aux fichiers et aux bases de données ainsi que les droits d'exécution, de lecture et d'écriture nécessaires aux opérations concernées.

ENTROPICS communique dans le ticket les prérequis techniques demandés, leur finalité et, lorsqu'un blocage est constaté, les restrictions empêchant la poursuite des travaux. Les accès et habilitations demandés sont limités au périmètre et à la durée nécessaires à l'intervention. Le Client fait réaliser les adaptations par ses équipes ou ses prestataires et conserve la maîtrise de la sécurité de son environnement. Aucune désactivation générale de ses protections ne peut être exigée sans justification technique et sans mesures de sécurité adaptées.

Le seul établissement d'une connexion VPN ne suffit pas à satisfaire cette obligation lorsque les restrictions appliquées empêchent les opérations nécessaires. ENTROPICS n'est pas tenue de poursuivre un diagnostic techniquement empêché ni d'adopter un outil de remplacement qui ne permettrait pas des investigations équivalentes dans des conditions de sécurité adaptées.

11.2 Remontée de l'environnement du Client sur décision d'ENTROPICS

Lorsqu'ENTROPICS retient la remontée de l'environnement du Client comme mode de diagnostic, le Client doit fournir une copie exploitable du périmètre concerné et les éléments strictement nécessaires à sa remise en fonctionnement sur l'infrastructure de diagnostic d'ENTROPICS. Lorsque ce périmètre est installé sur un serveur virtualisé, ENTROPICS peut demander un export de la machine virtuelle concernée, dans les conditions de l'article 13.1. Ce choix peut notamment être motivé par les restrictions des accès distants, la nécessité de reproduire les incidents ou de réaliser des essais isolés de la production ; il n'est pas subordonné à l'échec préalable d'une intervention en TSE ou via VPN.

ENTROPICS peut exiger la remise de cette copie sous réserve qu'elle soit techniquement exploitable, nécessaire et proportionnée au diagnostic et que sa transmission et son utilisation puissent être réalisées licitement et en sécurité. Une copie complète du serveur ne peut être exigée si un périmètre réduit permet des investigations équivalentes. Le Client peut proposer une autre solution, sans pouvoir l'imposer. ENTROPICS apprécie son adéquation aux investigations nécessaires et aux exigences de sécurité et motive dans le ticket son éventuel refus. Tant qu'ENTROPICS n'a pas accepté cette proposition, la modalité qu'elle a retenue demeure applicable, sous les réserves prévues au présent article.

Lorsque la copie comporte des données ou des logiciels dont le transfert ou l'utilisation soulève une restriction légale, contractuelle ou de sécurité, le Client en informe ENTROPICS avant tout transfert. Les Parties recherchent une adaptation du périmètre, des habilitations, des licences ou du dispositif technique permettant le diagnostic. La présente clause n'autorise aucun transfert illicite ni aucun contournement des droits de tiers.

11.3 Suspension et décompte

Si le Client ne fournit pas les moyens nécessaires à la modalité retenue par ENTROPICS dans les conditions des articles 11.1 et 11.2, ENTROPICS peut suspendre les seules investigations et interventions qui en dépendent. Elle indique dans le ticket les obstacles rencontrés et les éléments attendus du Client. La suspension dure jusqu'à la mise à disposition des moyens nécessaires ; elle ne vaut ni résolution du problème ni résiliation du contrat. Les éventuels délais contractuels de traitement des opérations concernées sont suspendus pendant cet empêchement dans la mesure où il relève du Client.

Le temps effectivement consacré par ENTROPICS à la définition, à la vérification et au diagnostic des accès, ainsi qu'à la préparation, au transfert, à l'import, au démarrage, aux essais et à la suppression de la copie, est décompté selon l'article 10. Le seul temps d'attente, les transferts automatisés et les traitements sans mobilisation effective d'un intervenant ne sont pas décomptés. Les règles d'estimation, d'accord préalable et de plafond de l'article 10.1 restent applicables. Tout coût complémentaire d'hébergement, de stockage, de transfert ou de licence doit faire l'objet d'un devis accepté avant son engagement.

Article 12 — Intervention sur site

Une intervention sur site peut être proposée lorsqu'ENTROPICS l'estime nécessaire à la bonne exécution de ses prestations. ENTROPICS en informe préalablement le Client, qui doit donner son accord écrit.

Cet accord porte sur le principe du déplacement et de l'intervention sur site. ENTROPICS n'est pas tenue de soumettre à l'approbation préalable du Client une estimation globale du temps de trajet, du temps

d'intervention et des frais prévisionnels.

ENTROPICS estime les temps de trajet aller et retour entre son siège et le lieu de l'intervention. Ces temps sont décomptés au titre de l'intervention et arrondis à l'heure entière supérieure.

Le Client prend également en charge l'intégralité des frais de déplacement selon la grille tarifaire DZ604 en vigueur à la date de l'intervention.

Article 13 — Modalités techniques d'intervention

Sauf condition particulière contraire expressément prévue dans l'Offre, ENTROPICS détermine les choix techniques et ergonomiques, les méthodes de réalisation, les plans de tests, les outils d'étude et de programmation ainsi que les intervenants affectés à la prestation.

Le Client fournit à ENTROPICS les moyens et éléments nécessaires au diagnostic. Il transmet les éléments permettant de reproduire le problème sur une base de test. Lorsque ces éléments contiennent des données sensibles ou des données à caractère personnel, le Client les anonymise avant leur transmission, sauf instruction différente convenue avec ENTROPICS dans le respect de DZ605.

13.1 Export et utilisation d'une machine virtuelle pour diagnostic

Avant tout transfert, ENTROPICS précise dans le ticket le périmètre nécessaire, le format d'export compatible avec son infrastructure, les dépendances utiles, le mode de transfert sécurisé et la durée prévisible des investigations. Le Client prépare une copie cohérente et exploitable de l'environnement concerné, avec ses configurations et les seuls fichiers, bases de données, journaux et moyens d'accès nécessaires. Il indique les modifications récentes du système d'exploitation, des composants et du paramétrage de l'application utiles à l'analyse.

Le Client réalise l'export sous sa responsabilité, après avoir pris les sauvegardes nécessaires conformément à l'article 14. Sauf prestation expressément confiée à ENTROPICS, la préparation de l'export et sa mise à disposition sont à sa charge. Le Client conserve son environnement de production et ses sauvegardes ; la copie remise à ENTROPICS ne constitue pas une prestation de sauvegarde ou de reprise d'activité.

Les Parties vérifient avant le démarrage de la copie les autorisations et licences nécessaires à la reproduction et à l'exécution des logiciels concernés, notamment du système d'exploitation et des bases de données. Le Client communique les restrictions dont il a connaissance et fournit les autorisations relevant de sa responsabilité ; ENTROPICS s'assure des droits nécessaires pour les logiciels et moyens qu'elle fournit. Aucun démarrage n'est réalisé en méconnaissance des droits de tiers.

La transmission s'effectue par un moyen sécurisé défini dans le ticket. La copie et les sauvegardes éventuelles réalisées par ENTROPICS pour ce diagnostic sont hébergées en France. ENTROPICS limite leur accès aux personnes habilitées et les utilise exclusivement pour les investigations, essais et corrections nécessaires au ticket. Elle met en place un environnement isolé de la production et bloque par défaut les communications sortantes, traitements planifiés et connexions susceptibles de déclencher des envois, des échanges ou des opérations réelles. Toute connexion nécessaire à un système du Client requiert son autorisation préalable et des mesures adaptées.

Le Client retire ou anonymise les données étrangères au diagnostic et les secrets inutiles avant le transfert. Lorsque des données à caractère personnel restent nécessaires, leur transmission et les opérations prévues sont encadrées par DZ605, qui doit être applicable avant le transfert. Le Client documente les instructions correspondantes dans le ticket et communique les informations requises par DZ605 à l'adresse prévue par cette annexe. L'instruction précise notamment la finalité du diagnostic, les

catégories de données et de personnes concernées, les opérations autorisées et leur durée. Aucune donnée de santé exclue par DZ605 ne doit être transmise. ENTROPICS respecte les obligations de confidentialité, de sécurité et de sous-traitance ultérieure prévues par DZ600 et DZ605.

La remise de la copie autorise ENTROPICS, dans les limites des droits ainsi vérifiés et des instructions documentées, à l'importer, la démarrer, la reproduire dans la seule mesure nécessaire et modifier sa configuration pour les essais liés au ticket. Elle n'autorise aucune intervention supplémentaire sur la production. Le Client est informé qu'une différence entre les infrastructures peut empêcher de reproduire le problème ; ENTROPICS ne garantit ni sa reproduction ni sa résolution sur la seule base de cette copie. La validation et le déploiement en production des éventuelles corrections restent soumis aux articles 11 et 14.

La copie et ses fichiers de travail sont conservés uniquement pendant le temps nécessaire aux investigations. À leur achèvement ou en cas d'abandon du diagnostic, ENTROPICS informe le Client et, conformément à son choix documenté et à DZ605, restitue les éléments à restituer puis supprime toutes ses copies, ou les supprime directement si aucune restitution n'est demandée. Ces opérations sont achevées au plus tard trente jours calendaires après la fin des investigations, ou plus tôt si les instructions applicables l'exigent, sauf obligation légale de conservation. ENTROPICS n'intègre pas la machine virtuelle et ses données dans un cycle de sauvegarde empêchant le respect de ce délai et confirme la suppression par écrit. Toute prolongation justifiée des investigations est documentée dans le ticket avec le Client. La conservation de l'historique du ticket prévue à l'article 16 n'autorise pas la conservation de la machine virtuelle au-delà de ces conditions.

Article 14 — Intervention sur le système et les données du Client

Dans le cadre de ses diligences, l'équipe Support peut accéder à certains documents et à certaines données lorsque cet accès est strictement nécessaire au traitement de la demande.

Selon la nature de la demande, ENTROPICS peut intervenir sur un environnement de test ou, avec l'autorisation préalable du Client, sur son environnement de production. Toute intervention sur le système ou les données du Client peut donner lieu au décompte du temps consacré et à la facturation des frais correspondants.

Cette intervention est réalisée sous la responsabilité et le contrôle du Client, qui effectue ou fait effectuer les sauvegardes préalables nécessaires.

L'accord donné par le Client à l'intervention vaut confirmation qu'il dispose, avant son commencement, des sauvegardes, procédures et autres éléments nécessaires pour effectuer un repli et rétablir son système et ses données dans leur état antérieur. ENTROPICS n'est pas tenue de vérifier l'existence, l'intégrité ou le caractère exploitable de ces éléments avant d'intervenir.

ENTROPICS ne peut être tenue responsable des pertes, altérations, indisponibilités, retards ou frais de reconstitution résultant directement de l'absence, de l'insuffisance, de l'inexactitude ou du caractère inexploitable des éléments de repli qui relevaient de la responsabilité du Client.

Lorsqu'ENTROPICS intervient sur les données ou le système de production, il appartient exclusivement au Client de disposer d'une solution de repli complète, récente, testée et opérationnelle. Dans les limites admises par la loi applicable, la responsabilité d'ENTROPICS ne peut être engagée au titre des conséquences de cette intervention sur les données ou l'environnement de production du Client.

À la demande du Client, ENTROPICS peut exécuter les opérations de repli au moyen des sauvegardes, procédures et éléments préparés par le Client. Le temps consacré à la préparation, à l'exécution, au contrôle et au diagnostic du repli est décompté du compteur de TMA selon les règles habituelles.

Ce décompte s'applique également lorsque le repli devient nécessaire à la suite de l'intervention réalisée par ENTROPICS.

Article 15 — Contestation d'un décompte

Le Client dispose de cinq jours ouvrés à compter de l'envoi du courrier électronique de notification du décompte pour le contester en tout ou partie. Les jours ouvrés s'entendent du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés en France métropolitaine.

Ce délai commence à courir dès l'envoi de la notification à la personne ayant créé le ticket, quel que soit son niveau d'accès. Il appartient au Client d'organiser la transmission de cette information à un Administrateur habilité à former une contestation. L'absence de notification automatique des autres Administrateurs ne suspend ni ne prolonge ce délai.

Lorsque plusieurs décomptes sont émis pour un même ticket, ce délai court séparément pour chacun d'eux à compter de l'envoi du courrier électronique qui le notifie. La contestation d'un décompte ne prolonge pas le délai applicable aux autres décomptes.

La contestation doit être formulée et motivée depuis le site de support, par un utilisateur disposant du niveau Administrateur, en désignant le décompte concerné. Un utilisateur disposant d'un accès simple ne peut pas contester un décompte. Une contestation adressée par un autre canal ne respecte pas la présente procédure.

À défaut de contestation dans ce délai et selon ces modalités, le décompte est réputé accepté et ne peut plus faire l'objet d'une contestation au titre de la présente procédure.

ENTROPICS examine toute contestation recevable au regard de la demande et des prestations réalisées, puis communique une réponse motivée depuis le site de support. Si une correction est justifiée, ENTROPICS régularise le compteur et ne décompte pas le temps consacré à l'étude de la contestation.

Si le décompte initial est maintenu, ENTROPICS communique les éléments justifiant sa décision et peut procéder à un nouveau décompte correspondant au temps réellement consacré à l'étude de la contestation. Ce temps est décompté par unités indivisibles de quinze minutes et fait l'objet d'une notification au Client dans les mêmes conditions que les autres débits du compteur.

La contestation ne suspend pas, pendant son examen amiable, les autres prestations de TMA. Les conditions relatives au solde d'heures disponible et au paiement des sommes dues demeurent applicables.

Si aucun accord amiable n'est trouvé, ENTROPICS peut procéder à la clôture du compte de support du Client. Avant cette clôture, ENTROPICS recrédite au compteur les heures faisant l'objet de la contestation non résolue. Elle rembourse ensuite au Client la seule part du solde d'heures éligible au remboursement dans les conditions définies ci-dessous.

Le remboursement prévu au présent article concerne exclusivement les heures de TMA ayant fait l'objet d'un achat distinct, identifié et facturé séparément. Les heures incluses dans un contrat d'abonnement, de location ou dans une offre forfaitaire, ainsi que les heures offertes à titre commercial, ne donnent lieu à aucun remboursement ni avoir au titre de cette procédure, même lorsqu'elles figurent au crédit du même compteur. Leur valeur ne peut être déterminée par ventilation du prix global du contrat. Cette exclusion concerne uniquement le remboursement prévu par la présente procédure et ne fait pas obstacle à la correction d'un décompte justifié ni aux droits résultant de dispositions légales impératives.

Chaque crédit et chaque débit conserve l'identification du lot d'origine et de sa nature : achat distinct facturé séparément, heures incluses dans un contrat ou heures offertes. Toute heure recréditée à la suite d'une contestation reste rattachée au lot sur lequel elle avait été initialement décomptée et conserve son

caractère remboursable ou non remboursable. Lorsque le décompte contesté porte sur plusieurs lots, le recrédit est ventilé entre ces lots selon son imputation initiale.

Le remboursement est calculé sur la valeur historique hors taxes de chaque lot d'heures éligible composant le solde. Chaque heure éligible est valorisée au prix unitaire hors taxes auquel le lot correspondant a été acheté, sans application du tarif en vigueur à la date de la clôture. ENTROPICS émet l'avoir nécessaire à la régularisation de la TVA applicable. Les heures non éligibles sont soldées à la clôture sans remboursement ni avoir au titre de la présente procédure.

ENTROPICS procède au remboursement de la part éligible du solde dans un délai de trente jours à compter de la date de clôture du compte de support. Le remboursement est effectué exclusivement par virement bancaire sur le compte dont les coordonnées ont été communiquées par le Client. Si ENTROPICS ne dispose pas de coordonnées bancaires complètes et exploitables à la date de la clôture, le délai de trente jours commence à courir à la date de leur réception.

La clôture met fin au contrat de support et de TMA, à l'accès du Client au site de support ainsi qu'à la prise en charge de ses tickets en cours ou futurs. Elle n'entraîne pas la résiliation des autres contrats, licences, abonnements ou services souscrits par le Client auprès d'ENTROPICS, qui continuent de produire leurs effets selon leurs propres conditions.

Après la clôture, le Client peut demander à souscrire un nouveau contrat de support et de TMA. Cette nouvelle souscription est subordonnée à l'accord d'ENTROPICS et à la signature d'une nouvelle Offre établie selon les conditions contractuelles et tarifaires en vigueur à sa date d'émission.

Cette nouvelle souscription nécessite l'achat d'un nouveau lot d'au moins vingt heures de TMA. Les heures remboursées lors de la précédente clôture sont définitivement soldées et ne peuvent être réactivées, reportées ou recréditées dans le cadre du nouveau contrat.

Article 16 — Conservation de l'historique

Après la fin du contrat de support et de TMA, ENTROPICS conserve pendant un mois l'historique des tickets, posts, documents importés et décomptes du Client. À l'issue de ce délai, ces éléments sont supprimés ou anonymisés, sous réserve des obligations légales de conservation et des éléments nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Cette conservation temporaire est réalisée pour les besoins internes d'ENTROPICS et n'ouvre au Client aucun droit de maintien de son accès au portail ni aucun droit de demander une exportation de l'historique après la fin du contrat.