



Référence	Qté	Prix H.T	
		Prix unitaire	Total
			Loyer mensuel
Call Master avec 2 Agents et 1 Admin, accès au support, maintenance, mise à jour - sans engagement	1	180 €HT/mois	mensuel
Option 1 Agent supplémentaire - sans engagement : Ajout d'Agent au mois / saisonalité	_	40 €HT/mois	
Option 1 Admin supplémentaire - sans engagement : Ajout d'Admin au mois / saisonalité	_	40 €HT/mois	
assistance installation et formation			
Installation en DataCenter sécurisé de serveur télécom et serveur Call Master dédié à votre entreprise,	1		
abonnement fibre optique et canaux de communications simultanés pour les appels téléphoniques,	1		
assistance installation CallMaster sur vos PC, formation par contrôle PC à distance et téléphone	1	1200,00	1200,00
Option : Multi-campagnes, affectation de campagnes aux agents	1	300,00	offert
Option: Synchro Google Agenda partagé en ligne	_	300,00	---
Option : Enregistrement d'appels et recherche multi-critères	_	300,00	---
Option : Prospect+ création de fichiers prospects illimités et à jour en France, filtre multi-criteres	_	400,00	---
Evolutif vers l'achat CallMaster, par remboursement du 1er loyer.	1		offert
Remise jusqu'au 30/12/2016	1	-300,00	-300,00
		Total H.T	900,00
		TVA 20 %	180,00
		Prix TTC	1080,00

Perequis ordinateur PC : Windows 10 ou 8 ou 7 ou Vista, accès Internet, micro-casque USB
(Mac et tablettes non compatibles)

Présentation Call Master : www.alliancesoft.fr/logiciel-centre-appels/ - **Tutoriels** CallMaster : www.alliancesoft.fr/logiciel-centre-appels/tutoriels
- Liste des **fonctionnalités Call Master** en page suivante

Communications à prix plancher : 0,01 €HT/min vers les fixe et 0,08 €HT/min vers les mobiles hors N° spéciaux
OU

Communications gratuites en connectant un **Ziphone-Casque** à la prise « tél » de votre Box grand public (Bbox, BoxSFR, Freebox, Livebox, etc) ou en connectant à une prise tél. analogique (prise du Fax ou TPE). **Ziphone-Casque** : 250 €HT/agent.



Connexion USB au PC. Connexion RJ11 à la prise tél.

➔ Merci de compléter ci-dessous :

Société :	Tel :	Client	<i>Date, Cachet, Signature</i>
Contact :	Email :		
Adresse livraison/facturation (merci de compléter) :			

Premier mois installation, formation : 1080 €TTC, cochez le mode de règlement de votre choix :

- Carte** : après envoi des pages 1 à 5 complétés scannés par email à LD@alliancesoft.fr, contactez le 04 67 99 49 77 pour procéder au règlement par téléphone.
- Virement** : après envoi des pages 1 à 5 complétés scannés par email à LD@alliancesoft.fr, procédez au virement sur le RIB en page 2.
- Chèque** : postez la page 1 à 5 complétés avec votre chèque à AllianceTelecom, 120 all. John Napier, 34000 Montpellier.

Fonctionnalités Call Master :

- Import/export de vos fichiers de prospects (Excel .csv)
- Automate d'appels avec montée de fiche contact
- Gestion des rappels
- Gestion des rappels multi-campagnes
- Rappels programmés : intercalés automatiquement dans une campagne en cours différente avec message de prévenance de changement ponctuel de campagne pour motif de rappel programmé
- Présentation des numéros de téléphone personnalisable selon le numéro appelé
- Présentation d'un numéro en 01... lors d'un appel émis vers un N° en 01...
- Présentation d'un numéro en 02... lors d'un appel émis vers un N° en 02...
- Présentation d'un numéro en 0x... lors d'un appel émis vers un N° en 0x...
- Gestion des RDV avec synchronisation Google Agenda (option)
- Statistiques
- Multi-campagnes (option)
- Un logiciel Agent télépro et un logiciel Admin en réseau (Chef plateau)
- Affectation de campagnes partagés à des agents ou groupe d'agents
- Script dynamique : affichage dynamique des réponses aux objections
- Création impression automatique et publipostés de document Word
- Statistiques agents et appels sur les logiciels Agent et Admin
- Gestion des lots d'importation de fichier prospect et retour arrière possible
- Enregistrement d'appels avec recherche par client, N°, nom, campagne, date, qualification d'appels (option)
- Envoi d'email automatisé et publiposté au client, modification d'email expéditeur selon campagne
- Gestion des rappels multi-campagnes
- Statistiques agents évolués : temps d'appels, traitement, sonneries, 3 types de pauses
- Export PDF des statistiques
- Liste noire des numéros à ne plus appeler avec filtrage automatique à l'importation de nouveaux fichiers
- Recherche avancée d'une fiche client
- Recentrage d'une campagne nationale à la volée sur un ou plusieurs codes postaux
- Export Excel de toutes les données du script, données client et rendez-vous

Illustration (à titre indicatif, des mises à jour sont produites régulièrement)

The screenshot displays the 'Call Master 3 - Interface d'administration' window. The main content area is titled 'Options de campagne' and includes a dropdown for 'Choisir une campagne', a 'Campagne sélectionnée' field, and a 'Type de numérotation' section. Below this is a rich text editor for 'Emails à destination des prospects' with a warning about image insertion. A secondary window titled 'Call Master 3 - AGENT' is overlaid, showing a prospect profile for 'Prise de RDV avec les lapins'. The profile includes fields for 'Civilité', 'Nom', 'Prénom', 'Adresse', 'Code postal', 'Ville', 'Code client', 'Société', 'Téléphone', 'Mobile', 'Bureau', 'Fax', and 'Email'. A message template is visible with fields for 'Bonjour', 'C'est Michel, l'Entreprise Carrotte à Trifouilly les oies.', and 'Quelle est votre couleur de carotte favorite?'. The interface also features a sidebar with navigation menus for 'Configuration', 'Campagne', 'Administration', 'Supervision', 'Statistiques', and 'Export de données'.



**RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE
IBAN**

	Code Banque	Code Guichet	Numéro de Compte	Clé Rib
RIB FRANCE	13506	10000	85116756310	22
IBAN ETRANGER	International Bank Account Number FR76 1350 6100 0085 1167 5631 022			Bank Identification Code (BIC) AGRIFRPP835
Domiciliation MONTFERRIER LEZ (00514) Tél : 04 99 61 44 01	Nom et adresse du titulaire S.A.S. ALLIANCE TELECOM HOTEL D'ENTPRISES DU MILLENAIRE 1068 RUE DE LA VIEILLE POSTE 34000 MONTPELLIER			

AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT

MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA – Type de paiement : récurrent	
Référence unique du mandat : _____	
TITULAIRE DU COMPTE BANCAIRE Nom et adresse : _____	ICS : FR13222449274 ALLIANCE TELECOM S.A.S. 120, allée John Napier 34000 MONTPELLIER - FRANCE
COORDONNÉES DE VOTRE COMPTE IBAN : ____ I ____ I ____ I ____ I ____ I ____ (Numéro d'identification international du compte bancaire / 27 caractères pour un compte français) Code BIC : _____ (Code international d'identification de votre banque / 11 caractères maximum)	
En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Alliance Telecom à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Alliance Telecom. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.	
Signé à : _____	le : __ / __ / ____
Vous devez obligatoirement joindre un RIB à ce document.	
Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'oppositions, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. <i>Note :</i> vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.	
Veillez signer ici : _____	

ARTICLE 1 - DEFINITIONS : « Client » désigne l'entreprise ou l'entité figurant sur le devis / bon de commande. » Conditions générales » désigne les articles ci après définissant les conditions de vente ou location. « Conditions particulières » désigne le cas échéant, les conditions spécifiques convenues entre les parties. « Constructeurs » désigne les fabricants ou importateurs/distributeurs des produits ou logiciels. « Système et/ou matériel » désignent les ensembles et sous ensembles composés d'éléments physiques ou logiciels fournis par Alliance Telecom pour le fonctionnement de(s) l'installation(s). « Services » désigne les prestations d'installation, paramétrage, formation, maintenance et tout autre service immatériel décrit dans le devis ou bon de commande. ARTICLE 2 - OBJET des conditions générales de vente : Le présent contrat définit la prestation de vente consentie au client par Alliance Telecom, moyennant les charges et conditions décrites ci-dessous. La prestation comprend la fourniture et l'installation de la solution matérielle et logicielle décrite dans le bon de commande. Les présentes régissent toutes les relations commerciales contractuelles entre le client et Alliance Telecom. Le présent contrat constitue l'intégralité des documents contractuels faisant foi entre les parties se rapportant au descriptif du bon de commande et potentiellement au dernier devis connu, étant à l'origine de ce contrat. L'acceptation de conditions particulières, le cas échéant, par le client, implique son adhésion aux présentes conditions générales non modifiées par les conditions particulières. ARTICLE 3 – VALIDATION DE LA COMMANDE : Pour être validée, la commande doit faire l'objet d'un acompte versé à Alliance Telecom par virement, prélèvement, CB ou chèque. Dans le cas d'une location ou financement, l'intégralité des éléments du dossier de financement préalablement accepté par le financeur doit être dûment signé avec cachet et remis à Alliance Telecom ou à l'organisme de financement en original. Alliance Telecom se réserve la possibilité de céder ses créances clients à un organisme de financement ou d'affacturage, à ce titre, une étude d'encours / acceptation pourra être réalisée. En conséquence, Alliance Telecom se réserve le droit d'annuler une commande en cas de refus de financement du dit organisme. En cas de résiliation de la commande par le client sans accord écrit d'Alliance Telecom, l'intégralité de l'acompte versé restera acquis à Alliance Telecom à titre d'indemnité. Dans le cas où aucun acompte n'a été versé, Alliance Telecom se réserve le droit de facturer une indemnité au titre des frais engagés. ARTICLE 4 - DELAIS DE LIVRAISON ET D'INSTALLATION : Alliance Telecom s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour respecter les délais de livraison et d'installation. Les délais d'installation ne commencent à courir qu'à compter de la réception de l'acompte et/ou du plus tardif de toutes pièces d'ordre commercial, administratif ou technique demandées et nécessaires à l'installation : dossier de financement, contrats Opérateurs signés et copies de factures opérateur, fichier de « collecte d'informations » permettant le paramétrage de l'installation, etc.. Alliance Telecom ne saurait être tenu responsable de tout retard d'exécution dans le cas de délais supplémentaires dus aux Opérateurs de réseaux et de service tels que : manque de câblage ou de bande passante dans les réseaux opérateurs, POI / désaturation nécessaire, non mise à disposition des locaux techniques, délais de portabilité, absence de débit ou lignes en dérangement, délais sur la création des lignes, cuivre, fibre, IP, etc.). Dans le cas de travaux nécessaires dans les réseaux opérateurs pour la création ou modification des lignes, POI notamment, tous les frais demandés par le(s) opérateur(s) sont à la charge du client. ARTICLE 5 – CONDITIONS D'INSTALLATION : Le client reconnaît qu'il a fourni à Alliance Telecom toutes les informations sur l'installation existante et ses besoins, tel que : nombre et type de postes téléphoniques et de lignes externes, de terminaux présents tels que Faxes, portiers téléphoniques, pieuvre de conférence, transmetteur d'alarme, machine à affranchir, ligne CB ou de sécurité ascenseur, etc. Si Alliance Telecom venait à découvrir lors de l'installation des lignes ou terminaux tels que ci dessus, non listés préalablement, les interfaces de raccordement éventuels (cartes, gateways, câbles) seraient facturés en supplément avec la main d'œuvre associée. Une alimentation électrique 220V stabilisée sera fournie par le client à l'endroit où doit être installé le matériel. L'installation du matériel est prévu à proximité des arrivées de lignes Opérateur et d'une connexion disponible sur un switch réseau du LAN (-de 5m) ; à défaut, le passage de câbles et fourniture de matériel éventuel serait facturé en supplément. Les prestations sont réalisées dans les heures et jours ouvrés d'Alliance Telecom. Le client s'engage à laisser l'accès aux intervenants mandatés par Alliance Telecom : Opérateurs, sous traitants, techniciens, etc. Le client est tenu de vérifier l'état des colis livrés et la quantité conforme au bon du transporteur. Seul Alliance Telecom est autorisé à intervenir sur le matériel et à en modifier les paramètres électriques, physiques ou logiciels. En cas de location, le client doit être assuré contre le vol, dégâts des eaux, surtension, etc. ARTICLE 6 – MODIFICATIONS DE COMMANDE ET EXTENSIONS : Toute extension et/ou travaux supplémentaires non prévus sur la commande, toute modification demandée par des opérateurs, la loi ou les règlements publics, feront l'objet d'un avenant au contrat et facturation. Du fait de l'évolution rapide des technologies, Alliance Telecom se réserve le droit de fournir des références de matériels et logiciels différents de ceux listés dans le bon de commande, sans altérer les spécifications et fonctionnalités prévues initialement et sans remise en cause du contrat. ARTICLE 7 – MISE EN EXPLOITATION ET FACTURATION : Une installation est réputée livrée quand elle est installée et mise en exploitation sans défaut bloquant (anomalies qui affectent des fonctionnalités essentielles empêchant l'activité principale du client). La signature du PV de réception avec éventuelle(s) réserve(s) et/ou notification de mise en exploitation donne droit à Alliance Telecom de facturer l'installation. ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REGLEMENT VENTE OU LOCATION : Sauf dispositions contraires, les factures émises par Alliance Telecom sont payables à 30 jours calendaires date de facture. Tout retard de paiement donnera lieu à une pénalité légalement prévue de une fois et demi le taux d'intérêt légal majoré de cinq points. Les règlements sont effectués nets et sans escompte ou retenue de garantie. En cas d'anomalies ou manquements mineurs sur l'installation, le client devra le signaler par courrier A/R, Fax ou e-mail dans les 3 jours de la mise en service et ne pourra prétendre à délai de paiement, cependant, il pourra en accord avec Alliance Telecom procéder à une retenue de garantie en attendant la résolution de ces éventuels problèmes mineurs sans excéder le montant de 5% de la facture concernée. En cas de rejet de chèque ou de rejet de prélèvement, Alliance Telecom se réserve le droit de refacturer au client les frais qu'aurait occasionné les rejets. Les loyers de location, de maintenance et de services Opérateurs sont obligatoirement réglés par prélèvement. ARTICLE 9 – RESERVES DE PROPRIETE ET TRANSFERT DES RISQUES : Le matériel fourni demeure la propriété d'Alliance Telecom jusqu'à son paiement intégral par le client. A défaut de paiement en tout ou partie, après 10 jours calendaires de l'envoi d'un courrier A/R demeuré infructueux, Alliance Telecom se réserve le droit de suspendre le service et/ou de récupérer l'intégralité du matériel fourni. Le contrat sera résilié de fait une fois le matériel récupéré et toutes les sommes réglées par le client resteront acquises à Alliance Telecom. Le transfert des risques intervient lors de la livraison du matériel sur le site du client qui devra prendre à sa charge tout dommage résultant de vol, incendie, inondation et toute détérioration qui pourrait survenir. ARTICLE 10 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES : Alliance Telecom ne saurait être tenu responsable pour toute détérioration de matériels et logiciels sur son système ainsi que sur les matériels environnants provoquée par un élément extérieur tel que : la foudre, la surtension, un dégât des eaux, l'humidité, les dégradations volontaires, la modification de l'environnement physique ou logiciel des réseaux. Les conséquences de telles dégradations autres que celles résultant d'un usage normal seraient à la charge du client. Alliance Telecom ne saurait être tenu pour responsable d'une interruption de service en cas de déconnexion ou modification des paramètres physiques ou logiciels par un tiers non habilité par Alliance Telecom, ou résultant de modifications apportées par des opérateurs de réseau qui surviendraient, ou des modifications / mises à jour d'OS (Operating System) telles que Windows, Linux, IOS, Android, etc. Le client renonce à exercer tout droit à réparation à l'encontre d'Alliance Telecom en cas de préjudice de perte d'exploitation, interruption de fonctionnement, manque à gagner, perte de clientèle, etc. Alliance Telecom n'est pas responsable des matériels raccordés en aval et en amont des réseaux sur lesquels le système est connecté. En cas de litiges sur les factures des opérateurs, Alliance Telecom ne saurait être impliqué autrement qu'en qualité de conseil. Le client s'engage à fournir une solution de télé-gestion sécurisée pour la télémaintenance. L'équipe technique donnera les prérequis pour cette télémaintenance : Adresses IP publiques et ports à ouvrir, mots de passe, cryptages, etc. Le client prendra à sa charge les éventuelles déclarations CNIL, déclaration de droits d'auteur et compositeur (si musique d'attente non libre de droits) et toute résiliation d'anciens abonnements Opérateurs Voix ou Data qui auraient été remplacés. Le client devra vérifier les 6 mois suivant la mise en service qu'il n'a pas de double facturation Opérateur. Alliance Telecom reste à disposition pour vérifier les factures Opérateur qui lui seraient envoyées mais ne pourrait pas être tenu responsable de double facturation le cas échéant. ARTICLE 11 - SECURITE ET ASSURANCES : L'équipe technique d'Alliance Telecom assurera la mise en sécurité des matériels fournis par mise en application des règles de sécurité informatiques en vigueur à la date de l'installation. Les accès Internet et lignes téléphoniques fournis seront protégés contre toute intrusion conformément à l'état de l'art au jour de la mise en place. Il est de la responsabilité du client de veiller à la mise en sécurité et à la mise à jour des composants de son environnement informatique (Anti-virus, règles de sécurité des serveurs, OS, règles de routage IP, sécurisation de tous les accès IP externes y compris les Box Opérateurs, modems, comptes SIP, etc.). Du fait de l'évolution permanente des virus, failles, possibilités externes et internes d'intrusion malveillante ou terroristes, Alliance Telecom ne pourrait être reconnue responsable de toute intrusion, vol ou destruction de données, vol de minutes de communications téléphoniques, renvois d'appels abusifs, et tout surcoût engendré par des failles de sécurité connues ou inconnues à la date du préjudice éventuel. Le client devra faire compléter les clauses de son assurance en fonction de ces risques. ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITE ET NON SOLICITATION : Alliance Telecom conserve pendant la durée du contrat la propriété intellectuelle du système. La confidentialité des données ayant un rapport direct ou indirect avec le système téléphonique ou Data est assurée de base. Sur demande du client, Alliance Telecom peut analyser le trafic téléphonique, dans le seul but d'optimiser le rapport qualité prix du trafic en fonction des différentes offres opérateurs ou de rechercher un éventuel abus, ou appel litigieux. Dans ce cas, une demande écrite de la direction du client sera demandée. Alliance Telecom s'engage à ne pas diffuser à un tiers, sous aucune forme les informations détaillées des communications ou toutes autres données (annuaires internes et externes, paramétrages, fichiers de données, de numéros, etc.) ARTICLE 13 - LOI APPLICABLE ET ACCEPTATION : Règlement des litiges : En cas de contestation dans l'exécution ou l'interprétation des clauses du présent contrat, et à défaut d'accord amiable, le tribunal de commerce de Montpellier sera seul compétent.

Conditions générales de maintenance matérielle

ARTICLE 1 – Objet : Le présent contrat définit la prestation de service consentie au client par Alliance Telecom moyennant les charges et conditions décrites ci-dessous. ARTICLE 2 - Conditions générales de maintenance : Alliance Telecom interviendra durant ses heures et jours ouvrés, en sorte de maintenir l'installation en état de bon fonctionnement et d'exécuter à ses frais toutes réparations ou remplacements de pièces nécessitées par l'usure et usage normal du matériel fourni hors consommables tels que : les postes analogiques, les accumulateurs, les piles, les papiers, l'encre, ainsi que les organes mobiles non reliés électriquement à l'installation tels que GSM, ou portables radio DECT qui seront couverts par la garantie légale du constructeur. La responsabilité de Alliance Telecom ne s'étend pas aux lignes extérieures au-delà de la réglette posée par l'opérateur, ni aux lignes électriques. Les dérangements et dégâts consécutifs dus entre autre à l'humidité, à la température, au mauvais état ou modification des lieux, à la casse, au court-circuit, à la surtension, à l'orage, à l'incendie, à la nature même de l'industrie de l'abonné, ou provenant des défectuosités d'appareils annexes ou de lignes dont Alliance Telecom n'assure pas les réparations, ne sont pas couverts par la présente garantie. Il en sera de même pour les canalisations et câbles reliant les appareils, dont la détérioration ne peut provenir d'usure normale. La remise en état afférente sera effectuée aux frais du client. Le libre accès de l'installation sera permis au personnel d'Alliance Telecom. Le client s'engage à notifier sans délai à Alliance Telecom tout dérangement affectant l'installation en précisant son importance. ARTICLE 3 – Durée : Le présent contrat est conclu pour une durée de cinq (5) ans, sauf inexécution grave des obligations des deux parties ou cas de force majeure, tels que définis par la jurisprudence. Au terme de cette durée et, à défaut de dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant le terme du contrat, celui-ci sera renouvelable par tacite reconduction dans les mêmes conditions par période de un (1) an. Alliance Telecom se réserve le droit de céder à d'autres entreprises ses droits et obligations ARTICLE 4 : La redevance annuelle pourra être augmentée en fonction des différents matériels ajoutés. Tout retard dans le paiement à bonne date d'une redevance ou de toute autre somme due, quelle qu'en soit la raison, entraînera de plein droit l'exigibilité d'intérêts de retard légaux aux taux mensuels d'escompte de la Banque de France, majorés de deux points plus taxes, sans préjudice pour Alliance Telecom. En cas de résiliation anticipée du fait du client, une indemnité égale aux 3/4 des sommes restantes sera exigée. Conformément à la législation en vigueur, les redevances sont révisables une fois par an, suivant la formule suivante : $P = Po(0.20 \times PsdT / PsdTo + 0.80 \times S / So)$ avec : Po et P étant la redevance avant et après ajustement, So et PsdTo étant respectivement l'indice des « Salaires Mécaniques et Electriques » et celui des « Produits de Services – téléphone », S et PsdT sont ces mêmes indices, les derniers connus lors de la révision de prix, lus dans le bulletin officiel de la Concurrence de la Consommation ou de toutes autres publications qui lui seraient substituées. ARTICLE 5 : Toutes les modifications de l'installation demandées par l'abonné, ou exigées par les opérateurs, lois et règlements publics, feront l'objet d'un avenant au présent contrat, et dans tous les cas, seront à effectuer par Alliance Telecom aux frais de l'abonné. Alliance Telecom garantissant le bon fonctionnement de l'installation, il est formellement convenu que tous les travaux d'entretien, réparations, modifications, ajonctions, transferts, seront exécutés par ses soins. La responsabilité de Alliance Telecom ne saurait être engagée pour des infractions aux règlements de l'administration incombant à l'abonné, ou antérieures à la date de prise d'effet du présent contrat, ainsi que pour les erreurs éventuelles de taxation engendrant des pertes financières ou d'exploitation de son client ayant un lien direct ou indirect avec le matériel maintenu. ARTICLE 6 : En cas de non paiement, de non-exécution des remises en état prévues aux articles 2 et 3, du fait du client, ou de non observation d'une des clauses du présent accord, de même qu'en cas de faillite, de liquidation des biens ou de règlements judiciaire de l'Abonné, Alliance Telecom aura le droit de suspendre l'entretien ou de résilier cette convention cinq jours après avis donné par lettre recommandée. Elle sera déchargée de toute responsabilité pour les conséquences qui pourraient en résulter, tous les frais de remise en état et la période de suspension ne pourraient, en aucun cas, donner lieu à un remboursement ou à une remise sur le montant de l'entretien. ARTICLE 7 : En cas de difficultés dans l'interprétation ou l'application des clauses du présent contrat, et à défaut d'accord amiable entre les deux parties, les tribunaux du ressort du siège d'Alliance Telecom seront les seuls compétents pour statuer.

Date, cachet, Signature client : _____

Condition générales des services logiciels

ARTICLE 1 – Propriété Intellectuelle : Les droits de l'auteur du logiciel demeureront propriété de la société Analytel. Ils ne peuvent en aucun cas être transférés au donneur d'ordre d'une commande. Le droit d'utilisation du logiciel conféré à la personne physique ou morale l'ayant acquis ne peut l'être que sur le fondement d'un contrat de licence que le titulaire du droit s'engage à respecter. Les droits de la personne qui a acquis le droit d'utiliser un logiciel édité ou diffusé par nos soins sont strictement limités aux opérations autorisées par l'article L. 122-6-1 du code de la propriété intellectuelle Française et de la loi Française n° 94-361 du 10 mai 1994 transposant la directive Européenne n°91-250 du 14 mai 1991. ARTICLE 2 – Mise à jour : Analytel met à disposition les mises à jour logicielles concernant la correction de bugs et les évolutions (hors bond technologique) pour une durée d'un an après achat. En cas de souscription d'un contrat d'entretien, les mises à jour seront accessibles pour la durée de ce dernier. Analytel se réserve le droit de définir la fréquence et la nature des mises à jour. ARTICLE 3 – Clé Logicielle : Pour avoir accès à l'ensemble des fonctionnalités du logiciel et de ses services, le client doit préalablement enregistrer au démarrage du logiciel la clé de licence fournie lors de son achat. Cette clé logicielle peut être régénérée une fois par Analytel au-cours d'une durée d'un an après l'achat. Au-delà de ces conditions, la régénération de clé sera facturée. En cas de souscription d'un contrat d'entretien, la régénération est gratuite et illimitée pour la durée de ce dernier. ARTICLE 4 – Maintenance logicielle : Pour avoir accès à l'ensemble des services proposés par la maintenance logicielle, le client doit préalablement avoir souscrit à un contrat d'entretien (CE). La maintenance logicielle inclut les 3 services suivants pour la durée du CE. Le 1er service, ANALYTEL assure les moyens mis en œuvre pour le rétablissement des données (sous réserve de faisabilité), pour la remise en service de la solution suite à une panne logicielle ou en cas de bug bloquant. Le 2ème service, les bugs non bloquants seront intégrés en priorité, dans la prochaine révision du logiciel. Le 3ème service, le client peut effectuer des demandes d'évolutions auprès d'Analytel qui se réserve le droit de les intégrer ou non. Toutes demandes de personnalisation ou d'évolution trop spécifique seront exclues mais peuvent donner lieu à un devis intégrant la réalisation et la maintenance d'une nouvelle branche logicielle. Toutes demandes sortant du périmètre des 3 services exprimés précédemment, seront sujet à un Ticket de télégestion. ARTICLE 5 – Ticket Télégestion : Analytel assure les moyens mis en œuvre pour répondre à la demande du client (sous réserve de faisabilité et dans le périmètre de la solution). Le ticket de télégestion peut donner accès, en cas de bug, à une mise à jour logiciel dans la limite de la version détenue par le client et ce jusqu'à son bond technologique. ARTICLE 6 – Durée des services : L'absence d'utilisation d'un service pendant la période d'abonnement ne pourra avoir pour effet de prolonger sa durée, ni de donner droit à un remboursement. ARTICLE 7 - Configuration minimale : Le client reconnaît avoir été informé que le matériel informatique et de téléphonie dont il est en possession doit avoir un niveau de performance minimum pour utiliser tout logiciel mis à sa disposition par Analytel en qualité d'éditeur diffuseur ou de simple diffuseur. Tout recours ou réclamation à notre encontre est conditionné par l'utilisation d'un matériel qui respecte le niveau minimum de performance requis. Préalablement à toute commande et dans le cadre de son devoir de conseil, Analytel peut vérifier cette configuration minimale sur simple demande à la condition que le client lui fournisse la documentation complète inhérente au matériel informatique et de téléphonie utilisé. ARTICLE 8 – Exclusions de garantie incluse dans la maintenance logicielle : La garantie logicielle Analytel ne s'applique pas aux défauts suivants :

- Infection des éléments associés au produit par un virus ou malware
- Causées par une réparation ou modification, tant matériel que logiciel, effectuée par le client. La partie serveur rajoute une intervention de toute personne non autorisée ou non agréée par Analytel.
- Causées par une combinaison du produit Analytel avec du matériel et/ou des logiciels tiers non préconisés par Analytel
- Causées par une utilisation anormale ou une installation, une configuration ou un paramétrage incorrect du produit.
- Liés à l'utilisation non conforme à l'usage pour lequel le produit est destiné
- Ou plus généralement causées par toute cause extérieure au produit, notamment les dommages résultant de chocs, vandalisme,, incendies, dégâts des eaux, foudre, surtensions du réseau téléphonique ou électrique, infections informatiques, etc.

En tout état de cause, si les contrôles et tests effectués par Analytel sur un produit qui lui aura été renvoyé font apparaître que le produit n'est pas défectueux, ou que les défauts ne sont pas couverts par la présente Conditions Générales des Ventes, Analytel se réserve le droit de renvoyer le produit, dans l'état, aux frais du client. En tout état de cause, Analytel ne pourra pas être tenue pour responsable des dommages indirects pouvant résulter de l'interruption d'utilisation du produit pendant le service effectué par Analytel au titre de la garantie, notamment tout préjudice financier ou commercial tel que notamment, perte de bénéfice, perte de chiffre d'affaires, perte de commandes, pertes de données, etc.

Date, cachet, Signature client : _____