

## Conditions générales d'exécution du contrat de maintenance « Privilège » au 1er janvier 2013

### 1. L'assistance directe à l'utilisateur, par téléphone et par e-mail

#### **Exécution de la prestation**

Le service maintenance de GHS assure une prestation d'assistance sur le fonctionnement de sPAIEctacle et sur les mécanismes de la paie du spectacle. Elle vise à faciliter le paramétrage et l'utilisation du logiciel et à répondre aux questions et situations courantes qui se posent dans le cadre d'un usage normal du logiciel par le client. Ainsi, le client est tenu de respecter les conditions d'utilisation du logiciel telles que visées dans le contrat de licence et les recommandations et préconisations délivrées par GHS pour le bon fonctionnement du logiciel, notamment en matière de sécurité et de sauvegarde.

Si GHS déploie tout son savoir-faire et la compétence de ses équipes pour apporter au client des réponses appropriées et avisées, le service maintenance n'apporte pas la garantie d'une solution à toutes les questions qui lui sont soumises. Par ailleurs, la prestation d'assistance ne consiste pas à assurer une formation continue du client sur l'utilisation du logiciel ou le traitement de la paie, ni une prestation de conseil juridique et social.

La maintenance de GHS n'intervient pas sur les questions et problèmes liés directement au matériel informatique du client ou aux logiciels non édités par GHS, même si ces logiciels ont une interaction avec le logiciel sPAIEctacle.

Le client aura accès au service maintenance par téléphone, par e-mail (réponse dans un délai de 48 heures ouvrées), par fax ou par courrier postal aux jours et heures spécifiés sur la grille de tarification de la maintenance, à l'exception des jours de fermeture de l'entreprise.

En cas de non-paiement partiel ou total de la prestation, GHS se réserve la possibilité de bloquer l'accès aux prestations de maintenance.

#### **Durée d'utilisation de l'assistance directe**

Le client choisit, lors de la souscription ou du renouvellement de son contrat de maintenance, un forfait annuel d'utilisation (de date à date) de l'assistance directe dont la limite s'exprime en minutes ou en heures. A chaque tranche d'utilisation correspond un tarif forfaitaire applicable en fonction de la version utilisée par le client. La prestation est facturée selon un terme à échoir, sur la base de la grille tarifaire en vigueur qui aura préalablement été portée à la connaissance du client. En cas de dépassement du temps imparti, la sur-utilisation est facturée selon la grille tarifaire en vigueur à la date de souscription de la prestation. Toutefois, le client pourra modifier en cours d'année sa tranche d'utilisation aux conditions prévues par la même grille tarifaire.

La durée d'utilisation de l'assistance directe est décomptée en temps réel par GHS, au fur et à mesure des appels téléphoniques du client, au moyen du logiciel utilisé par GHS pour la gestion de son centre d'appels. Le décompte débute lors de la communication du code client et cesse à la fin de la communication téléphonique. Pour les sollicitations effectuées par e-mail ou par fax, GHS décompte, soit la durée de la communication en cas de réponse téléphonique, soit le temps réel passé au traitement de la question si la réponse est donnée par e-mail ou par fax. Le temps non utilisé par le client à l'échéance du contrat ou à son renouvellement n'est ni reportable ni remboursable.

### 2. Nouvelles versions et mises à jour

La souscription d'un contrat de maintenance « Privilège » permet au client de bénéficier des nouvelles versions et mises à jour du logiciel sPAIEctacle. Ainsi, GHS propose régulièrement à ses clients :

- Des nouvelles versions consistant en une amélioration du logiciel avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités et/ou l'amélioration de fonctionnalités existantes.
- Des mises à jour faisant suite à une évolution légale ou réglementaire.
- Des mises à jour de fin d'année, comprenant la mise aux normes pour l'année en cours des données sociales transmises aux organismes sociaux. Les mises à jour ne modifient pas le paramétrage du logiciel.

Le client est informé par e-mail de toute mise à jour ou nouvelle version. Il lui revient ensuite de télécharger et d'installer la mise à jour.

Conformément au Code de la Propriété Intellectuelle, GHS est titulaire des droits de propriété intellectuelle portant sur le logiciel, les mises à jour et nouvelles versions.

### 3. Une information continue sur les évolutions législatives

GHS délivre aux clients souscripteurs d'une maintenance « Privilège » une information continue sur les évolutions législatives et réglementaires liées à l'environnement de la paie. Cette information est fournie sous la forme de courriers « Privilège », rédigés dès que l'actualité l'exige et expédiés par e-mail. Ces courriers « Privilège » sont ensuite archivés dans l'espace réservé aux clients « Privilège » sur le site [www.spaiectacle.com](http://www.spaiectacle.com) et peuvent être téléchargés. Il s'agit là d'une mission d'information et non d'une prestation de conseil juridique ou social. Les informations délivrées n'ont donc aucune valeur contractuelle et n'engagent pas GHS quant à leur interprétation ou à leur utilisation. Elles ont un caractère général et ne prétendent pas répondre de façon exhaustive à la question traitée. Pour plus d'informations, le client pourra contacter les organismes sociaux ou fiscaux concernés.

### 4. Un accès réservé sur le site [www.spaiectacle.com](http://www.spaiectacle.com)

Le client « Privilège » bénéficie d'un accès réservé à l'espace « Privilège » du site [www.spaiectacle.com](http://www.spaiectacle.com). Il accède aux informations suivantes :

- Archives des courriers « Privilège »
- Fiches solutions traitant de questions particulières liées au logiciel et à l'environnement de la paie du spectacle.
- Foire aux questions régulièrement actualisée reprenant les questions les plus courantes du moment.
- Possibilité d'inscription au forum des utilisateurs sPAIEctacle.

Toutes les connaissances et informations présentes dans l'ensemble de ces documentations sont formulées dans la limite des connaissances de GHS et ont pour objectif de compléter les connaissances du client plutôt que de lui donner un panorama exhaustif des questions liées à la paie du spectacle. GHS n'effectue aucune recherche spécifique et particulière qui pourrait lui être demandée par le client.