



CONDITIONS GENERALES DE VENTE AGOSERVE APPLICABLES AU 1^{er} JANVIER 2024

ENTRE LES SOUSSIGNES

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les relations entre AGORA SAS, 140 RUE DE LA CROIX NIVERT, 75015 PARIS, SAS de droit français enregistrée sous le numéro RCS PARIS B 441 910 221, et tout souscripteur professionnel (ci-après « LE CLIENT ») de la prestation « AGOSERVE », objet du présent contrat.

PREAMBULE

Le Client souhaite recourir au service AGOSERVE auprès d'AGORA SAS exploité en mode SaaS.

AGOSERVE est un service logiciel de gestion d'activité SAV, il contient des fonctions de gestion des activités de Service après-vente (Accueil et Assistance client, prise de rendez-vous et planification des techniciens, réparation, vente de pièces détachées, gestion du stock, édition de devis, bon de livraison, facture...) pour des relations entre Réparateurs et les consommateurs, mais aussi avec les donneurs d'ordres dans le domaine du Service Après-Vente de l'électrodomestique. Il s'adresse exclusivement aux professionnels du service après-vente.

Les présentes conditions générales de vente viennent compléter ou remplacer les termes de la licence générale d'utilisation du portail AGORA, dans le cas où le client est déjà souscripteur d'un forfait pack mensuel ou annuel.

Le fait pour le Client de souscrire à la prestation AGOSERVE emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente. Les présentes Conditions Générales de Vente peuvent être modifiées sans préavis : la version applicable est celle valide à la date de souscription du service.

AGORA SAS se réserve le droit de modifier les Conditions Générales de Vente à tout moment. AGORA SAS préviendra alors le Client, par courrier postal ou par courrier électronique, ou bien directement sur l'application AGOSERVE de toute modification des présentes, dans les plus brefs délais, avant son entrée en vigueur. Le Client qui refuse ces modifications peut résilier les Services à sa convenance directement depuis le site de gestion de ses abonnements : www.agoraplus.com.

Article 1 : Définitions

AGORA : Service de gestion des relations entre Réparateurs et Constructeurs partenaires d'AGORA SAS dans le domaine du Service Après-Vente de l'électroménager. Les droits d'accès sont gérés par la Société AGORA SAS. Le service inclut une palette de fonctions parmi lesquelles figurent l'accès à la documentation, la gestion des commandes, le suivi des ordres de mission et des interventions sous garantie, des demandes de solutions et un système de messagerie.



AGOSERVE : Logiciel complet de gestion du service après-vente, utilisant la technologie Cloud en mode SaaS (Software as a service), cette technologie consiste à déporter sur des serveurs distants les traitements informatiques habituellement localisés sur des serveurs hébergés en local ou sur le poste de l'utilisateur.

L'avantage est que les utilisateurs ne sont plus contraints à certaines tâches opérationnelles, comme la gestion de leurs propres serveurs informatiques, et ils accèdent en permanence au logiciel qui bénéficie en permanence des évolutions de l'application et la mise en place de nouveaux services, sans avoir à gérer les complexités d'hébergement, de gestion des mises à jour, de sauvegarde...

L'accès au service AGOSERVE se fait par l'intermédiaire d'une application dédiée reliée à Internet dans laquelle l'ensemble des fonctions d'AGORA sont intégrées (selon droits d'accès aux fonctions accordés par les constructeurs et excepté les fonctions de dépose de fichiers de commandes ou interventions sous-garantie, d'extraction de référentiels).

Client : désigne toute personne morale ou physique exerçant une activité professionnelle de service après-vente.

Cloud : Le cloud computing est une manière de fournir et d'utiliser les aptitudes des systèmes informatiques, qui est basée dans un nuage informatique (cloud-computing en anglais) : un parc de machines, d'équipement de réseau et de logiciels maintenu par un fournisseur, que les utilisateurs peuvent utiliser via un réseau informatique.

Constructeur partenaire : Constructeur de produits Electrodomestiques, ou la filiale d'un constructeur, ou le représentant d'un constructeur, qui commercialise par différents moyens un ensemble de prestations relatives au Service Après-Vente et qui est présent sur AGORA pour un certain nombre d'entre elles.

Internet : désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde

Editeur de logiciels : AGORA SAS pourra faire appel à un prestataire de services externe afin de lui fournir une solution informatique à valeur ajoutée spécialisée.

SaaS : Le logiciel en tant que service ou Software as a Service (SaaS) est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants et sur la machine de l'utilisateur. Les clients n'achètent pas de licence d'utilisation perpétuelle pour une version, mais payent un abonnement récurrent.

Hébergeur : Entité assurant les prestations d'exploitation de l'infrastructure liées à l'hébergement et la sauvegarde.

Utilisateur : désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs d'AGOSERVE sur son ordinateur en vertu des licences d'utilisation contractées par le Client.



Article 2 : OBJET

Le présent contrat a pour objet la fourniture par AGORA SAS d'un service d'accès à distance à l'application AGOSERVE composée des éléments suivants :

- Mise à disposition de l'application AGOSERVE accessible par Internet 24/24 –7/7
- Mise à disposition des fonctions d'AGORA pour un usage illimité en temps (les fonctions de dépose et de téléchargement de référentiels ne sont pas disponibles dans l'offre AGORA – AGOSERVE)
- Tarification au poste (connexions simultanées)
- Service d'hébergement et de sauvegarde des données du client
- Mise à jour automatique des fonctions de l'application
- Mise à disposition d'une hotline en Français et en Anglais accessible aux heures ouvrables

Article 3 : Description des fonctions

Le logiciel AGOSERVE est mis à disposition du Client, dans sa version la plus récente et comprend un nombre significatif de fonctionnalités notamment :

Module de gestion des référentiels :

Avec AGOSERVE l'utilisateur paramètre de manière autonome un certain nombre de référentiels client, fournisseurs, constructeurs, marques, produits, pièces, taxes, tarifs. Les référentiels issus du logiciel AGORAPLUS sont automatiquement intégrés dans AGOSERVE ce qui apporte un gain évident de productivité dans la création et la mise à jour de l'outil.

Module interventions

Les prestations que l'entreprise effectue pour ses clients et ses fournisseurs sont gérées via une interface dédiée d'intervention, qui permet de caractériser les interventions, en suivre les différents statuts de leur prise en compte jusqu'à leur facturation. Il est possible d'exporter des interventions pour la dépose de fichiers vers des portails tiers, et les interventions liées aux constructeurs partenaires d'AGORA sont totalement interfacées sans manipulation additionnelle.

Les ordres de mission des constructeurs sont gérés avec la même aisance de suivi.

Module négoce

Ce module offre des possibilités efficaces pour la gestion des devis, des commandes et réservations, de la vente au comptoir et de la génération de factures. Toutes les pièces délivrées par AGOSERVE sont conformes aux normes européennes en matière de gestion des taxes. L'utilisateur a la faculté de modifier la présentation des pièces pour les adapter à une charte graphique.

Module logistique et achats

AGOSERVE gère de manière innovante tous les états préparatoires de commande, effectue le suivi des commandes fournisseurs, permet la gestion avancée des niveaux de stock, l'élaboration des grilles de prix... Les achats liés aux fournisseurs partenaires d'AGORA sont traités de manière automatisés sans saisie additionnelle ni dépose de fichier.



Module facturation

Avec AGOSERVE, l'utilisateur pointe les bons de livraison de manière unitaire ou groupée, permet la facturation manuelle ou automatisée, que ce soit pour les fournisseurs ou les clients.

Module comptabilité

AGOSERVE génère automatiquement les écritures comptables liées aux encaissements ou décaissement de factures et permet d'exporter les écritures dans un format de fichier compatible avec la majorité des logiciels comptables présents sur le marché.

INTEGRATION AGORA

Le fait de souscrire au service AGOSERVE permet l'accès sans limite de temps à AGORA et tous ses modules associés sous réserve des droits accordés au client par chaque constructeur partenaire et à l'exception des fonctions de déposes de fichiers de commandes, interventions au format AGORA et de la fonction d'extraction de référentiels logiquement mises à disposition dans AGORA.

Article 4 : Effet, durée et reconduction

Inscription et reconduction

Le contrat prendra effet à compter de la date de validation par AGORA SAS de votre forfait AGOSERVE (choix du nombre de licences). Lors de la création de votre abonnement sur le site www.agoraplus.com, vous indiquerez votre adresse de facturation et votre demande d'inscription sera enregistrée mais le compte AGOSERVE ne sera pas encore actif.

Cette demande devra être complétée par l'envoi à AGORA SAS du formulaire d'autorisation de prélèvement bancaire, et d'un RIB.

A réception de ces documents, AGORA SAS valide l'inscription et active le compte, puis envoie au Client la notification correspondante par courriel.

Pour les clients déjà titulaires d'un pack AGORA, la validation du compte AGOSERVE provoque l'expiration de l'abonnement AGORA, de manière immédiate, et la facture correspondante est adressée par courriel.

L'abonnement est reconduit de manière automatique chaque mois.

Reprise de données historiques

Pour permettre à des utilisateurs souhaitant reprendre des données d'un autre système de gestion informatique pour les migrer vers AGOSERVE, AGORA SAS propose un service de migration des données dont le tarif figure en annexe.

Le processus mis en œuvre permet de garantir l'intégrité, l'exhaustivité et la fiabilité des données migrées, tout proposant des coûts forfaitaires et un délai de transfert rapide.



Changement du nombre de postes

Chaque client pourra à tout moment souscrire un poste supplémentaire ou inversement diminuer le nombre de postes souhaités. Cette modification est appliquée immédiatement.

La facturation est cependant effectuée (à la hausse ou à la baisse) à la prochaine date anniversaire d'abonnement :

- La facturation ne débutera de ce fait que le jour anniversaire de souscription à AGOSERVE, le mois en cours au moment de la souscription d'un nouveau poste licence est donc gratuit.
- Inversement, en cas de diminution du nombre de postes en cours de mois, la facturation n'en tiendra compte que le mois suivant, mais la diminution du nombre de postes pour l'utilisation d'AGOSERVE est effective immédiatement.

Le client devra attendre 30 jours glissants pour effectuer un nouveau changement de son abonnement dans les deux cas suivants :

- Demande de diminution du nombre de licences, si cela fait suite à une augmentation du nombre de postes
- Demande d'augmentation du nombre de licences, si cela fait suite à une baisse du nombre de postes

Résiliation

Il peut être mis fin au contrat à tout moment, par courrier recommandé.

La résiliation est totale, le client devra en cas de besoin souscrire un nouveau pack pour l'utilisation d'AGORA seul.

En cas de résiliation, les données du Client seront conservées pour une durée maximale de 30 jours sur les serveurs. Après quoi, elles seront définitivement détruites.

En cas de blocage du compte pour défaut de paiement, la société Agora SAS se réserve le droit de résilier celui-ci après 90 jours de la date constatée du défaut de paiement.

Article 5 : Facturation et modalités de Paiement

A la date de facturation, la facture devient accessible par les moyens suivants :

- Par l'envoi d'un courriel aux différentes adresses de messagerie mentionnées sur le compte, avec un lien permettant de l'afficher et l'imprimer
- Par un message en page d'accueil d'AGOSERVE informant le Client de sa publication avec un lien permettant de l'afficher et l'imprimer
- En cliquant sur l'option « régler ma facture » dans l'onglet « MON AGOSERVE » ; le Client peut alors l'imprimer et choisir le mode de règlement
- A tout moment par consultation de la rubrique « historique de mes factures » dans l'onglet « MON AGOSERVE »



Le délai de règlement des factures est fixé à 30 jours après la date d'émission de celle-ci.

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts le défaut de paiement constaté après 10 jours de retard après l'échéance de règlement entraîne de plein droit :

- L'application d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- Les frais bancaires et de gestion supplémentaire (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire)
- Le blocage de l'application AGOSERVE dans l'attente du règlement. L'accès sera immédiatement rétabli dès réception du paiement.

Le règlement s'effectue uniquement par prélèvement, ce qui évite, en cas d'oubli ou de retard postal, tout risque d'interruption du service pour le Client.

Article 6 : Informations relatives aux traitements

Respect des principes français en matière de protection des données personnelles

Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du Traitement réalisé au titre du Contrat.

Existence d'un système de remontée des plaintes et des failles de sécurité

AGORA SAS s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum quarante-huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

Moyens de traitement

Afin d'exécuter la Prestation, AGORA SAS traitera les Données par le biais du logiciel AGOSERVE développé par l'Editeur et des moyens d'hébergement mis en place par l'Hébergeur.

Sous-traitance

AGORA SAS informe le Client, qui l'accepte, qu'il fera sous-traiter l'exécution du Contrat par des sociétés externes, notamment l'Editeur et l'Hébergeur ayant leur siège dans la communauté Européenne.

AGORA SAS s'engage à reporter dans les engagements qu'il contractera avec des sous-contractants les obligations qui lui incombent au titre du Contrat.

AGORA SAS restera seul responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de ses obligations contractuelles résultant du présent contrat.

Existence de procédures simples permettant de respecter les droits des personnes concernées vis-à-vis de leurs données

AGORA SAS s'engage à coopérer avec le Client et à l'aider à satisfaire aux exigences légales relatives à la protection des données à caractère personnel qui incombent à ce dernier, afin notamment de



Version 2.5 du 01/01/2024

respecter les droits des personnes concernées en vertu des articles 38 à 43 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Article 7 : Garanties mises en œuvre par AGORA SAS

Durée de conservation des données limitée et raisonnable au regard des finalités pour lesquelles les données ont été collectées

AGORA SAS s'engage à ne pas conserver les Données au-delà de la durée de conservation fixée par le Client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du Contrat.

Destruction et/ou restitution des données

Au terme du Contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit,

AGORA SAS et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai au Client une copie de l'intégralité des Données dans un format structuré et couramment utilisé. Cette restitution sera constatée par procès-verbal daté et signé par les Parties. Une fois la restitution effectuée, AGORA SAS détruira les copies des Données détenues dans ses systèmes informatiques dans un délai raisonnable et devra en apporter la preuve au Client dans un délai raisonnable suivant la signature du procès-verbal de restitution.

En cas de faillite du client, AGORAGROUP devient propriétaire des données clients.

Devoir de coopération avec les autorités de protection des données compétentes

Les Parties s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information qui pourrait leur être adressée ou en cas de contrôle.

Destinataires

AGORA SAS devra fournir au Client toute information utile concernant les destinataires des Données, afin que ce dernier soit en mesure d'informer les personnes concernées par le Traitement et de répondre à leurs demandes d'accès en vertu des articles 32 et 39 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Indication claire et exhaustive des pays hébergeant les serveurs de AGORA SAS

AGORA SAS informe le Client que les Données seront hébergées dans des serveurs localisés exclusivement dans les pays de l'Union Européenne. En cas de modification des pays destinataires par AGORA SAS, ce dernier devra en informer le Client sans délai. Le cas échéant, AGORA SAS devra fournir au Client une liste des pays destinataires mise à jour.

Possibilité de limiter les transferts de données uniquement vers des pays tiers assurant un niveau de protection adéquat

Lorsqu'AGORA SAS a recours à un ou plusieurs sous-contractant (s), les Parties conviennent que les Données ne pourront être transférées par AGORA SAS qu'à destination de sous-contractants établis dans des pays membres de l'Espace Economique Européen et/ou de pays tiers reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat. Le client sera informé



dans le cas contraire.

En cas de requête provenant d'une autorité administrative ou judiciaire reçue par AGORA SAS, ce dernier s'engage à en informer immédiatement le Client.

Formalités auprès de la CNIL

Les Parties conviennent qu'AGORA SAS s'acquittera des formalités déclaratives relatives au traitement auprès des autorités de protection des données à caractère personnel compétentes. AGORA SAS fournira à la partie déclarante toute information utile afin de procéder à ces formalités. AGORA SAS fournira à l'autre partie, sur simple demande, la preuve que les formalités requises ont été effectuées.

Sécurité et confidentialité

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, AGORA SAS agira uniquement sur les instructions du Client. A ce titre, AGORA SAS s'engage à ne pas utiliser les Données pour son propre compte ou pour celui d'un tiers.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés modifiée, AGORA SAS s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite ou communication à des personnes non autorisées.

Politique de sécurité et mesures de sécurité

Les supports informatiques et documents fournis par le Client à AGORA SAS restent la propriété du Client.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont AGORA SAS prend connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat.

AGORA SAS s'engage à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au Contrat avec l'accord préalable du Client ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat.

Réversibilité/portabilité des données

Sur demande du Client, à tout moment et pour quelque cause que ce soit, AGORA SAS et ses éventuels sous-contractants fourniront au Client sous un délai de 5 jours ouvrés semaine une copie de l'intégralité de ses Données dans un format structuré et couramment utilisé.



Cette prestation sera facturée selon le tarif fourni sur demande.

Continuité de service, sauvegardes et intégrité

AGORA SAS s'engage à prendre les mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du Contrat.

Il s'engage à utiliser un système de sauvegarde des Données et de continuité de service dont le détail est fourni dans l'accord de niveau de service annexé au Contrat.

Une sauvegarde des données client est réalisée quotidiennement. Une copie de sauvegarde est de plus conservée et maintenue à jour en permanence, dans un Datacenter différent du Datacenter hébergeant les serveurs d'AGOSERVE.

Engagements de niveau de service

AGORA SAS s'engage sur les niveaux de service définis dans l'accord de niveau de service annexé au Contrat.

Article 8 : Maintenance applicative

AGORA SAS prend en charge la maintenance d'AGOSERVE.

L'Editeur (pour la partie logicielle) ou l'Hébergeur (pour la partie hébergement) procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 2 heures ouvrées. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

En cas d'anomalie importante mais non bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée dans les 8 heures ouvrables. Le Prestataire s'efforce de corriger l'anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les 3 jours ouvrés.

En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livré dans le cadre de la maintenance évolutive.

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- utilisation de consommables incompatibles ;



Version 2.5 du 01/01/2024

- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.

Toutefois, le Prestataire peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif du Prestataire en vigueur à la date d'intervention.

Concernant la maintenance évolutive

Le Client bénéficie des mises à jour et évolutions fonctionnelles des Services applicatifs. Il sera informé au préalable des créneaux horaires auxquels ces mises à jour interviendront, et tout particulièrement si celles-ci occasionnent une indisponibilité de courte durée.

Ces changements de version intègrent généralement des évolutions de fonctionnalités, des améliorations et la prise en compte pour la partie AGORA de nouvelles règles de gestion déployées par les constructeurs, pour les modules existants et souscrits par le Client.

En cas de mise en place de nouveaux modules facultatifs, ceux-ci non prévus à ce jour dans les présentes conditions générales de Vente pourront être souscrites de manière optionnelle par le Client.

Article 9 : Assistance technique

Une prestation de support technique assurée par téléphone au 09 71 08 08 20 et permettant de traiter les anomalies, est disponible du lundi au vendredi inclus de 9 heures à 12heures et de 14 heures à 17 heures.

Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email au sans délai à l'adresse suivante : support@agoserve.com

Article 10 : Formation, aide à l'utilisation

Lors de la souscription à l'offre AGOSERVE, une formation en ligne et en groupe sera assurée gratuitement par AGORA SAS ou l'Editeur, afin que le Client puisse prendre en main les principales fonctions du logiciel. Ces formations sont organisées en quatre modules d'une heure. Pour toute demande de formation supplémentaire, le tarif est de 90€ HT par heure.

L'utilisateur a par ailleurs la faculté de consulter gratuitement les tutoriels AGOSERVE qui lui permettront de suivre des instructions détaillées pas à pas, enrichis d'exemples pratiques avec copie d'écran.

De plus, le Client pourra solliciter le support téléphonique en cas de question relative à l'utilisation de l'application et des fonctions du logiciel



ANNEXES

Annexe 1 : Configuration requise

Configuration requise

	Configuration minimale	Configuration recommandée
Système d'exploitation	Windows 10	Windows 10 ou 11
Processeur	INTEL Core i3 duo 2.2Ghz	INTEL CORE I5 2.6Ghz ou supérieur
Mémoire	4 GO RAM	6 GO RAM
Internet	2Mbps	>8 Mbps
Résolution écran	Résolution supérieure à 1024 x768	

Annexe 2 : Tarif au 01 Février 2023

TARIF AGOSERVE APPLICABLE AU 1^{er} FEVRIER 2023

ABONNEMENT

L'offre d'abonnement AGOSERVE est constituée de deux éléments : tout d'abord un forfait mensuel pour l'hébergement du compte, et un forfait mensuel par poste utilisateur connecté simultanément (facturation minimale 1 poste). Il est possible d'installer le logiciel AGOSERVE autant de fois que nécessaire, seule est facturée l'utilisation des postes utilisés simultanément.

Le fait de souscrire à AGOSERVE permet à chaque poste valide de bénéficier d'un accès à AGORA en mode illimité, toutefois les fonctions de dépose et de téléchargement de référentiels ne sont plus disponibles dans l'offre AGORA – AGOSERVE.

L'application du tarif AGOSERVE rend impossible l'abonnement au pack temps Agora.



TARIF APPLICATION AGOSERVE

# DE LICENCES	AGOSERVE
première licence	1 mois d'essai puis 170€ HTpar mois
Deuxième licence	120€ HTpar mois
Troisième licence à la cinquième licence	80€ HTpar mois
A partir de la sixième licence	60€ HTpar mois
Au delà de 10 licences	Sur devis!

Il est possible à tout moment de modifier à la hausse ou à la baisse le nombre de postes souscrits ; dans ce cas la modification est prise en compte sur votre facture trimestrielle. Au moment de la souscription de l'offre AGOSERVE, votre pack AGORA est arrêté, et la facture du mois en cours est éditée.

Import des données – Entrée dans AGOSERVE

Selon un format défini par AGORA, des données peuvent être intégrées dans AGOSERVE pour assurer la continuité de votre activité.

L'intégration de ces données est tarifée de la manière suivante :

Type de données	Description	Tarif
Référentiel Clients	Coordonnées clients	250€
Référentiel Fournisseurs	Coordonnées fournisseurs	250€
Référentiel appareils	Base des marques et produits rattachés	250€
Référentiel articles	Base des articles, prix associés et stock simple	250€
Autre	Exemple : historique des interventions clients	Sur Devis

**Réversibilité/portabilité des données – Sortie d'AGOSERVE**

Sur demande du Client, à tout moment et pour quelque cause que ce soit, AGORA SAS fournira au Client sous un délai de 5 jours ouvrés semaine une copie de l'intégralité de ses Données dans un format CSV selon le tarif suivant :

Type de données	Description	Tarif
Référentiel Clients	Coordonnées clients	250€
Référentiel Fournisseurs	Coordonnées fournisseurs	250€
Référentiel appareils	Base des marques et produits rattachés	250€
Référentiel articles	Base des articles, prix associés et stock simple	250€
Autre	Exemple : historique des interventions clients	Sur Devis

Le format et les spécifications techniques du format CSV utilisés sont fixés par AGORA SAS, et communiqués au Client.

Annexe 3 Niveau de service de la prestation d'hébergement

L'HÉBERGEUR met en œuvre dans des locaux spécialisés pour des prestations d'hébergement de serveurs (DataCenter), les infrastructures nécessaires à l'hébergement de l'appliquatif AGOSERVE. Tout particulièrement, l'HÉBERGEUR assure :

- L'investissement de la plateforme matérielle et sa mise en œuvre
- L'upgrade et la maintenance physique du matériel si nécessaire
- Le bon fonctionnement des serveurs et équipements
- L'hébergement des données (base SQL)
- L'ensemble des tâches associées : backup, administration, supervision, ...
- La mise en œuvre des lignes et accès Internet

L'HÉBERGEUR se réserve le droit de faire évoluer les infrastructures ci-après décrites ou de déplacer tout ou partie de ces équipements dans un nouveau Datacenter. AGORA SAS et L'HÉBERGEUR s'assureront que ces évolutions ne perturbent pas la qualité de services proposés aux Clients.

Architecture générale

L'architecture générale est mise en place afin de permettre le maintien d'une qualité de service optimale :

- L'infrastructure principale est localisée dans un Datacenter spécialisé
- Les données sont synchronisées en temps réels sur un deuxième site situés à plusieurs kilomètres, via un lien haut débit
- Ce deuxième site assure le rôle de site de secours dans le cas d'un plan de reprise d'activité suite à un incident majeur au niveau du DataCenter principal



Environnement général sur le DataCenter

INFRASTRUCTURE

- 2x 32A de puissance électrique par baie
- Régulation d'énergie UPS 2N (surtensions, micro-coupures, suppression des harmoniques, etc...)
- Alimentation en énergie redondante : 2x 20,000V
- Environnement contrôlé : température, humidité, énergie, UPS, groupes électrogènes, détecteurs eau, fumée et feu
- Remontés d'alarme centralisées sur le NOC du datacenter et répliqués dans une agence de sécurité

SECURITE PHYSIQUE ET INFRASTRUCTURE

- Rondes de sécurité internes (salarié du Datacenter) et externes (Agence de sécurité)
- Vidéosurveillance avec détecteurs de mouvements et enregistrement interne et externe
- Accès via contrôleurs d'accès RFID
- Baies fermées à clef et supervisés
- Environnement contrôlé : température, humidité, énergie, UPS, groupes électrogènes, détecteurs eau, fumée et feu
- Remontés d'alarme centralisées sur le NOC du datacenter et répliqués dans une agence de sécurité

SERVICES

BACKUP

Une copie de l'ensemble des données est effectuée hors site en temps réel. Ce serveur miroir permet d'assurer une continuité de service en cas d'incident critique sur le site principal.

En complément de ce système de mirroring, L'HÉBERGEUR s'engage à réaliser sur le site d'hébergement principal les sauvegardes conformément au plan suivant :

- Sauvegarde hebdomadaire complète des bases de données SQL
- Sauvegarde quotidienne des journaux de transaction SQL
- Période de rétention de 2 semaines minimales de ces sauvegardes

L'ensemble de ces sauvegardes permettent de garantir au Clients la disponibilité de ses données en cas d'incident matériel ou logiciel, L'HÉBERGEUR s'engage à ce que ceux-ci restent toujours disponibles et accessibles pendant toute la durée du contrat.

AGORA SAS ou ses prestataires ne sauraient être engagés à restaurer gratuitement les données d'un Client, si ces données venaient à être effacées ou altérées du fait d'une erreur ou mauvaise manipulation du Client. Dans un tel cas, AGORA SAS et ses prestataires s'engagent à faire leur possible pour assister le client pour récupérer les informations, le cas échéant après émission d'un devis et acceptation de celui-ci par le Client.

MONITORING

L'HÉBERGEUR Agora et ses prestataires mettent en place un système de monitoring automatique vérifiant le bon fonctionnement de plusieurs composants de l'applicatif AGOSERVE :

- Accès aux serveurs frontaux
- Accès à la base de données
- Simulation de certaines recherches



Version 2.5 du 01/01/2024

Ces tests automatiques sont réalisés via Internet depuis un site autre que le DataCenter. En cas d'anomalie détecté une alerte est automatiquement transmise par email et SMS aux équipes d'astreinte 24/7/365.

Indépendant de ce monitoring applicatif spécifique à AGOSERVE, d'autres éléments sont surveillés via un server Microsoft Service Center Operations Manager. Ce server SCOM, transmet également des alertes en astreintes en cas de problème critique détecté.

ASTREINTE

En dehors des heures ouvrées, un cadre d'astreinte reçoit 24/7/365 les alertes automatiquement détectés par les systèmes de monitoring. Après analyse et confirmation du problème détecté, il met en œuvre toutes actions nécessaires à sa résolution :

- Appel du NOC du DataCenter
- Intervention à distance
- Déplacement sur place
- Remplacement équipement

Le ____/____/20____

Signature et cachet de l'entreprise,
précédé de la mention « Lu et approuvé »