

## Conditions Générales d'Utilisation Netanswer au 1<sup>er</sup> janvier 2024

### PREAMBULE

Eudonet a développé Netanswer, un Logiciel de gestion de communautés.

Les présentes conditions générales d'utilisation du logiciel Netanswer en mode SaaS (ci-après les « CGU-Netanswer ») sont applicables aux Clients dès leur date d'entrée en vigueur et remplacent les précédentes.

Elles complètent les Conditions Générales d'Utilisation Eudonet (ci-après « les CGU »)

### 1. CONDITIONS D'ACCES AU LOGICIEL

Le nombre d'Utilisateurs autorisés correspond au nombre d'abonnés définis dans le bon de commande. Chaque Utilisateur a son propre login (code et mot de passe). La gestion des accès se fait par l'intermédiaire de l'Administrateur :

- Création d'Utilisateurs et de login associés (dans la limite du nombre d'utilisateurs défini dans le Contrat).
- Suppression ou modification de login.
- Gestion des règles de sécurité et des droits d'accès pour chaque Utilisateur.

### 2. FONCTIONNEMENT ET EXPLOITATION

Eudonet alloue au Client un espace dédié pour les contenus et données (CV, images, photos, documents, vidéos) et une Base de données MySQL.

Le serveur qui héberge le système et les bases de Données sous Linux debian/Apache, est un serveur virtualisé.

Eudonet alloue également au Client un volume maximal de 100.000 e-mails intégrés par an. Au-delà, une facturation complémentaire sera faite sur la base du tarif en vigueur.

### 3. DROITS D'UTILISATION

Le Logiciel devra être utilisé conformément à sa Destination, pour les seuls besoins propres du Client, dans la limite du nombre d'Utilisateurs convenu.

Le Client s'engage à solliciter d'Eudonet un devis complémentaire s'il a besoin de créer des utilisateurs au-delà du nombre maximum figurant au Contrat. En cas de dépassement constaté par Eudonet du nombre maximum d'Utilisateurs figurant au Contrat, le Client deviendra immédiatement redevable envers Eudonet d'une redevance supplémentaire au tarif en vigueur.

### 4. ASSISTANCE – MAINTENANCE – SUPPORT TECHNIQUE

Pendant la durée de l'Ensemble Contractuel, le Client bénéficie de la fourniture et l'installation des mises à jour correctives et technologiques de la Plateforme d'Exploitation.

Par ailleurs, Eudonet fournira au Client une assistance téléphonique et des services de maintenance (ci-après « les Assurances ») relatifs au Logiciel.

Dans le cadre du Contrat, Eudonet met à la disposition du Client une équipe de consultants support pour assurer l'assistance technique et fonctionnelle du Logiciel.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture d'Eudonet, et sauf cas de force majeure tels que définis aux présentes, les heures d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 9h00 à 18h00 (heure métropolitaine) du lundi au vendredi.

Eudonet se réserve le droit de modifier ces horaires et préviendra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Les Assurances comprennent les prestations suivantes :

- Un accès à l'assistance téléphonique pour l'Administrateur régulièrement formé fournie exclusivement en accompagnement à l'utilisation du Logiciel ou pour le traitement des Anomalies. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité.
- L'accès à l'outil d'assistance mis à leur disposition par Eudonet.
- La mise à jour du Logiciel sous réserve des dispositions du présent article.  
La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par Eudonet au regard des évolutions légales et/ou technologiques.  
Les mises à jour sont directement mises en œuvre par Eudonet sur le Logiciel et peuvent intégrer, selon les cas :
  - la correction des Anomalies,
  - l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

Sont exclues des prestations réalisées par Eudonet :

- une utilisation du Logiciel non conforme à la Documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa Destination, ou encore une utilisation anormale, quelle que soit la raison (notamment en cas de négligence, erreur de manipulation, accident...) ;
- tous travaux ou fournitures non explicitement mentionnés dans l'Ensemble Contractuel, y compris la formation par téléphone du personnel du Client.
- un problème de compatibilité entre le Logiciel et tout autre matériel du Client ou une défaillance de ce matériel ;
- la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès au Logiciel ;
- un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et le Logiciel ;
- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...) ;
- d'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre de l'Ensemble Contractuel, et de tout autre contrat conclu avec Eudonet.

### 5. REDEVANCE

La redevance initiale pour le droit aux Services à acquitter par le Client sera déterminée dans le devis en fonction du nombre d'Utilisateurs désignés par le Client et des options choisies d'un commun accord dans le cadre du Bon de commande ou du Contrat.