

Service TinyERP VDS

Vous avez décidé de nous confier l'hébergement de votre serveur TinyERP et nous vous en remercions.
Vous trouverez ci-dessous les précisions nécessaires pour utiliser ce service dans les meilleures conditions.

Informations contractuelles

- Caractéristiques :** TinyERP VDS est une offre d'hébergement mise en oeuvre par la société SISalp, donnant accès à un serveur virtuel dédié. SISalp installe le logiciel standard du serveur TinyERP, tel que proposé par l'éditeur TinySPRL. Ce logiciel n'est pas bridé dans ses fonctions, il est adaptable sans limitation et peut faire l'objet d'une intégration avec des logiciels tiers complémentaires.
- Partage du serveur :** Le serveur virtuel dédié et le logiciel TinyERP sont installés sur un serveur dont l'usage est partagé par plusieurs clients. Le logiciel TinyERP utilise un moteur de gestion de bases de données postgresql réservé à l'usage exclusif du client. Il est possible de disposer de plusieurs versions du logiciel TinyERP et de les adapter selon ses besoins et préférences.
- Administration du serveur virtuel dédié :**
SISalp administre le serveur et effectue les mises à jour de sécurité et les sauvegardes périodiques. SISalp propose des services d'adaptation du logiciel TinyERP et d'intégrations particulières. Sous certaines conditions, le client ou un tiers mandaté peut disposer de l'accès administrateur sur le serveur virtuel dédié par le protocole ssh sécurisé.
- Début et fin du contrat :**
Votre abonnement couvre la période indiquée dans le document qui comporte vos identifiants de connexion. Cette période est habituellement de trois mois.
- Renouvellement :** A l'issue de la période couverte par le contrat, vous pouvez reconduire votre abonnement TinyERP VDS, ou opter pour une autre formule d'hébergement. Vos données et vos paramètres spécifiques sont conservés entre deux contrats successifs. En cas d'interruption entre deux contrats, vos données sont conservées pendant trente jours.
- Résiliation :** Vous disposez de sept jours, à partir de l'ouverture du service, au cours desquels vous pouvez renoncer au service par simple notification. Les frais engagés vous seront alors remboursés. Au delà, vous pouvez résilier votre abonnement en cours de contrat, en précisant si vous souhaitez que vos données soient immédiatement détruites, conservées temporairement ou bien qu'elles vous soient transmises sous la forme d'une sauvegarde de la base de données et du virtuel serveur dédié. Les échéances restant à courir restent dues au titre d'indemnité de résiliation.
- Avantage Fidélité :** Si vous avez opté pour un contrat « avantage-fidélité », seulement 50% des échéances à courir restent dues au titre d'indemnité de résiliation
- Votre contact :** Pour toute démarche ou question relative à votre contrat et à son exécution, vous pouvez contacter SISalp,
- Par messagerie électronique à service.client@bdll.fr, c'est le moyen recommandé.
- Par fax au 0955 274 960, prix d'un appel local depuis la France métropolitaine.
- Par téléphone au 0950 274 960, prix d'un appel local depuis la France métropolitaine, laisser éventuellement un message.
- Par courrier adressé à SISalp, 18 avenue Beauregard, 74960 Cran Gevrier.
- Référence :** Pour toute correspondance, veuillez rappeler la référence de votre contrat indiqué avec vos identifiants de connexion.

Informations techniques

- Vos paramètres de connexion :**
Reportez vous au document qui vous indique vos identifiants. Vous y trouverez les informations de version, l'adresse du serveur et le mot de passe initial qui vous permettra de créer votre première base de données.
- Lien de téléchargement du logiciel client compatible :**
windows : <http://download.sisalp.net/tinyerp-client-setup-4.2.0.exe>
linux : <http://download.sisalp.net/tinyerp-client-4.2.0.tar.gz>
- Documentation :** <http://tinyerp.org/wiki/index.php/TinyBookEN/HomePage>, utiliser « tiny » comme mot de passe.
- Base de données initiale :**
Le serveur est pré-paramétré pour automatiser la sauvegarde d'une base de données dont le nom est indiqué avec vos informations de connexion. Si vous créez cette base de données, sa sauvegarde sur nos serveurs sera automatique. Cette sauvegarde vient en complément des sauvegardes que vous effectuez par vous même depuis votre poste d'utilisateur. Si vous créez des bases de données avec un autre nom, ces bases ne seront pas sauvegardées, sauf demande spéciale (voir options des services). Le service de restauration des données sauvegardées sur nos serveurs n'est pas inclus dans l'abonnement TinyERP VDS et fait l'objet d'une facturation complémentaire au temps passé.
Période et heure de sauvegarde : quotidienne entre 03:00 et 06:00
Vérification de la sauvegarde : effectuée par contrôle aléatoire, en moyenne une fois par mois.
- Création d'autres bases de données :**
Sauvegarde des bases créées : sur demande, la sauvegarde des bases de votre serveurs peut être automatisée.

Services inclus dans votre contrat

Sauvegarde automatique des bases

Sur demande simple, votre base peut être prise en compte par le programme de sauvegarde automatique qui s'exécute quotidiennement sur nos serveurs. La qualité de cette sauvegarde n'est pas garantie. Le service de restauration n'est pas inclus dans le contrat.

Rapport quotidien par mail

Sur demande simple, vous recevez un message quotidien relatif au fonctionnement du serveur sur votre boîte aux lettres électronique. Ce message nécessite des compétences techniques pour son interprétation.

Support technique en ligne

SISalp vous offre un crédit d'une heure de service de support de premier niveau, apte à répondre aux questions courantes sur l'utilisation de votre serveur TinyERP. Ce support est contactable par les moyens énoncés plus haut. Le délai moyen de réponse n'est pas contractuel, mais en général il est inférieur à 24 heures.

Services non inclus dans votre contrat

Introduction

Le service TinyERP VDS est un service destiné aux petites sociétés qui ont un usage occasionnel du logiciel ERP. SISalp met en oeuvre les techniques nécessaires à votre satisfaction, et administre les serveurs utilisés selon les bons usages en vigueur. SISalp met à votre disposition le logiciel TinyERP tel que l'éditeur Tiny s.p.r.l. le propose. Vous avez pu vérifier que ce logiciel fonctionne pour ce que vous en attendez et correspond à votre objectif, sans modification. Il est possible d'adapter ce logiciel à un besoin spécifique ou pour toute autre raison mais les services pour le réaliser ne sont pas inclus dans le contrat TinyERP VDS. A l'exception des services mentionnés ci-dessus, TinyERP VDS ne comporte aucun service de surveillance ni de gestion spécifique à votre serveur. **Le logiciel n'est pas l'objet d'un contrat de correction des défauts (bugfix).**

Interruptions :

Le service peut être interrompu sans préavis de 22:00 à 6:00, du lundi au samedi, ainsi que le dimanche, toute la journée.

Interruptions non planifiées :

En dehors de ces horaires, une interruption est une anomalie. Vous pouvez vous assurer que cette interruption a été diagnostiquée et qu'un plan de retour à la normale a été mis en place en nous contactant directement.

Compensation pour interruption :

Une interruption planifiée ou non planifiée ne peut donner lieu à indemnité financière. Le plantage du logiciel TinyERP ou le blocage dû à l'utilisation des modules TinyERP ne donnent pas lieu à compensation. Sur demande, l'abonnement pourra être prolongé selon le barème indiqué ci-dessous, dans le cas où l'interruption est consécutive à une panne du matériel ou du logiciel du serveur tombant sous la responsabilité de SISalp.

- interruption inférieure à une demie journée à la suite du signalement de l'interruption : pas de compensation
- interruption couvrant une demie journée pleine suite à signalement (8:00-12:00 ou 14:00-18:00) : une semaine de prolongation du service offerte par demie journée d'interruption.

Perte de données :

Vous devez vous familiariser avec les procédures de sauvegarde et de restauration de vos bases de données. SISalp ne garantit aucune donnée, y compris les données sauvegardées sur nos serveurs. La perte de données ne peut donner lieu à aucune compensation. Un service de sauvegarde garantie peut être souscrit en complément du présent contrat.

Confidentialité des données :

Vous devez vous assurer que les connexions au serveur empruntent un protocole crypté, que tous vos utilisateurs utilisent des mots de passe suffisamment complexes pour ne pas permettre l'accès d'un tiers à vos données. SISalp gère la séparation des serveurs virtuels dédiés et des données des clients selon les bonnes pratiques en vigueur et crypte les sauvegardes sur ses serveurs. SISalp ne peut réparer le préjudice subit en cas de divulgation accidentelle de données au delà du montant du contrat en cours.

Garantie :

Les résultats obtenus à la suite des activités de conseil, de formation et de service de SISalp ne donnent pas lieu à garantie de adéquation, de performance ni de qualité. La licence G.P.L. des logiciels utilisés par SISalp précise explicitement qu'ils ne font l'objet d'aucune garantie d'aucune sorte.

Support :

Dans le cadre d'un contrat de support, d'assistance et de mise à jour de logiciel séparé, SISalp peut s'engager à mettre en oeuvre des ressources et des moyens pour porter assistance en cas de dysfonctionnement des éléments intégrés dans la solution, que ceux-ci fassent ou non l'objet d'une garantie. Ce service n'est pas inclus dans votre abonnement TinyERP-VDS.

Assurance et responsabilité :

L'intervention de SISalp et de ses sous-traitants ou co-traitants sur les matériels, logiciels et données du CLIENT s'effectue sous le mandat et la responsabilité de celui-ci. SISalp n'assume pas les matériels et données du client pendant la durée des travaux, ni les conséquences immédiates ou différées d'une erreur ou mauvaise utilisation, sauf mention explicite d'un contrat de service complémentaire.

Licences :

Le logiciel TinyERP utilisé par SISalp est sous licence GPL. Son code source intégral peut être téléchargé librement à partir du lien suivant : <http://download.sisalp.net/tinyerp-server-4.2.0.tar.gz>

Autres ressources :

Vous pouvez trouver davantage d'information sur TinyERP sur le site de l'éditeur <http://tinyerp.com>, et obtenir des conseils sur le forum du site <http://tinyerp.org>. Le site <http://sisalp.fr> regroupe des informations complémentaires et le site <http://tinyerp.sisalp.net> vous propose l'accès à un serveur de démonstration TinyERP sur lequel vous pouvez effectuer des essais sans conséquences sur votre serveur TinyERP VDS.

Autres conditions :

Les conditions générales de vente de SISalp vous ont été transmises à la conclusion du contrat. Elles s'appliquent pour tous les sujets non explicités dans ce document.

Nous vous souhaitons pleine réussite dans vos projets de mise en oeuvre de TinyERP. Nous vous encourageons dans la voie de l'utilisation du logiciel libre en entreprise et nous serons heureux de contribuer au succès de vos projets.