

# BerGère

## Conditions de service et politiques de ventes



BerGère est un système de base de données développé sur FileMaker pro, un logiciel de gestion de bases de données. Les données résident où votre application est installée. Même si BerGère a une connectivité de « service Web » avec les organismes de traçabilité (CCIA et ATQ), les seules données envoyées à ces systèmes sont celle obligatoires par ces organismes. Aucune des données laissant définir la productivité/rentabilité ou l'information semblable n'est envoyée en dehors de BerGère et aucune de vos données ne réside sur des serveurs sur le WEB.

BerGère répond à toutes les exigences de réglementation canadiennes/provinciales de tenue des registres de ce type pour le programme de la tremblante, sur des conditions de programme de sécurité alimentaire de ferme, de traçabilité de CCIA/ATQ etc..

Comme système de base de données, BerGère, comme n'importe quel autre système de base de données, exige que des sauvegardes régulières sur des médias en dehors de votre PC physique soient faits par des utilisateurs. En outre, l'application doit de préférence être fermée si non utilisée. L'interruption d'une base de données ouverte par une coupure électrique ou des actions semblables peut avoir comme conséquence la corruption des données ou la perte de données. BerGère vous rappellera tous les 7 jours pour effectuer des sauvegardes et exécutera de sauvegardes « cachées » sur chaque 5 fermetures. Cependant ces « supports locaux » sont sur la même commande que votre application et ceci n'empêche pas de la perte de données.

Les fournisseurs de BerGère ne sont pas responsables d'aucune perte de données, ou de revenus résultant des pertes, des erreurs ou des omissions de données dans le logiciel. Le fournisseur fait tous les efforts de maintenir BerGère comme outil de gestion professionnel moderne et progressif et fournit l'évolution constante pour améliorer la gestion agricole et les bénéfices aux utilisateurs.

### **Configuration de votre PC :**

Configuration essentielle :

- Le format de date courte doit être YYYY-MM-JJ
- Le séparateur décimal doit être une virgule

BerGère fonctionne avec un système d'exploitation Windows 10 64 bits sur des appareils munis de processeurs 64 bits. La version 32 bits existe toujours et est disponible, mais aucune amélioration n'est apportée à cette dernière depuis fin 2018.

### **Access aux données et à l'application :**

BerGère est fourni sur une base annuelle d'abonnement : Vos données sont localisées où votre application réside mais à la fin de votre abonnement, ne pas renouveler empêchera tout accès à vos données : vous ne pourrez pas accéder au logiciel ni à ses données. Cependant, vous décidez de ne pas renouveler et que vous désirez avoir une copie des données incluses dans la base de données, votre gestionnaire pourra fournir en format Excel le téléchargement des données de base incluant, mais non limité à : Numéros d'EID, Date de naissance, mère et père (si disponibles), la dernière information de saillie, identification du groupe, statut de naissance (si disponible).

Ce téléchargement sera gratuitement le premier mois suivant la date de fin d'abonnement tant que le logiciel libre de soutien de BerGère est installé sur votre PC. Les autres téléchargements ou demandes seront faits à \$60/heure (2020 taux sujet au changement sans préavis), charge minimum de 1 heure.

### **Période de renouvellement**

Le renouvellement a lieu toujours du dernier jour de votre abonnement 360 jours à plus tard. Si un utilisateur décide de ne pas remplacer à la date d'échéance, mais choisit de remplacer plus tard, la nouvelle date d'abonnement sera toujours la date de fin de l'abonnement précédent excepté si l'utilisateur remplace après le soixantième jour de la date de fin du précédent abonnement, à l'exception de ce qui suit :

- Si l'utilisateur a acheté le logiciel BerGère mobile pour le Workabout (PSION) ou possède un outil de collecte locale tel le C-One2, le renouvellement sera la date de fin de la période précédente à moins que ce renouvellement soit fait minimalement après 4 mois suivant la date d'expiration de l'abonnement

### **Soutien (Canada)**

Le soutien de BerGère fait partie de votre abonnement annuel de 8H AM à 19H EST, 360 jours par an. Cependant, les fenêtres de service peuvent varier occasionnellement et la modification, provisoire ou permanente sera spécifiée par un message sur le forum technique. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de lire les messages envoyés par le forum. Des réponses pour soutenir des demandes sont normalement traitées dans les 48 heures et sont mieux servies si le problème est bien décrit. La demande téléphonique ou par email doit toujours spécifier le nom de la personne contact et le numéro de téléphone complet. Il est de bonne pratique de spécifier la fenêtre préférée d'appel de retour (jour et heure).

**Le soutien est fourni sur la dernière version de BerGère disponible sur le WEB.** Les utilisateurs sont responsables des mises à jour aux dernières versions disponibles. Ceci est recommandé pour améliorer votre logiciel et éviter toutes les questions potentielles qui pourraient être provoquées par les bogues résolus. Le soutien à distance sur les appareils mobiles n'est pas disponible car ces derniers ne sont pas accessibles par l'intermédiaire des outils à distance de connectivité.

Lorsque un producteur utilise un PC ou un équipement mobile (Iphone, IPad etc...) l'opération de base de l'équipement doit être maîtrisée par ce dernier. Le soutien n'inclut pas des fonctions telles que la gestion des dossiers ou des fichiers, les installations d'Email, la connectivité de RFID ou d'outils électroniques (bien que de l'information est disponible sur le site Web à cet effet), le téléchargement des données des lecteurs de RFID ou les balances électroniques, la connectivité Bluetooth et WIFI, l'accès aux différents « magasins » pour acheter les modules supplémentaires (tels que Le logiciel Serial Magic Keys etc... pour permettre la connectivité des lecteurs aux périphériques mobiles). Le soutien peut être fourni de temps en temps comme service supplémentaire mais ne fait pas parti du soutien standard.

Les activités dans le plan annuel de soutien couvertes par votre abonnement incluent :

- L'installation initiale du système
- Le soutien téléphonique sur toute fonctionnalité du logiciel par l'intermédiaire du logiciel de soutien à distance (TeamViewer) tant que l'utilisateur a fait des efforts de consulter la base de données d'aide et les vidéos de formation disponibles sur le site Web.

Notez que votre équipe de BerGère comprend qu'il peut être parfois intimidant de relier de divers dispositifs et le meilleur effort est toujours fait pour vous aider.

Les activités non couvertes par le plan de support mais qui pourraient être fournies occasionnellement sont :

- Mise à jour à de nouvelles révisions du logiciel si les vidéos de l'information et/ou de formation sont disponibles sur le WEB
- Migration de votre application à un PC différent pour lequel un frais fixe est applicable
- Soutien de l'application si utilisée sur un service nuagique tel que Dropbox, Google Drive ou autre
- L'importation ou l'exportation d'Excel ou de dossiers de .CSV créés par un logiciel ou une application différente que celles soutenues par BerGère (ex: fichiers créés par les lecteurs de RFID ou téléchargements de balances électroniques ou inventaires électroniques de GenOvis)
- RFID ou connectivité de balances électroniques par l'intermédiaire des câbles RS232 ou du Bluetooth. Cependant, de l'information est souvent disponible sur le site Web de BerGère à cet effet
- Récupération des bases de données ou de l'information corrompues venant d'une base de données d'un équipement mobile (ex : Workabout) indépendamment des dossiers créés par ces outils. Comme exemple : Ceci signifie que si vous avez supprimé un dossier contenant des transactions, il peut se produire parfois que cette information peut encore être récupérée de la base de données résidant sur l'outil mobile, mais l'extraction des données pour reformuler le dossier qui sera importé dans BerGère exige un travail de programmation spécifique.