

# LIVRET SERVICES

Version 02/05/05

## SOMMAIRE

### RAPPEL IMPORTANT

Le présent Livret Services constitue des conditions particulières destinées à compléter et à faire partie intégrante :

- soit du Contrat lorsque le Client a souscrit avec le Fournisseur par le biais d'un contrat pré imprimé intitulé « Contrat de Produits et Services Informatiques » ;

- soit des conditions contractuelles du Fournisseur lorsque le Client a souscrit avec ce dernier par le biais du Récépissé du Bon de Commande Electronique.

Le Livret Services référencé « 00/05-LS00/05 » s'applique à la version « 00/05 » du Contrat ou à la version « BM00/05 » des conditions contractuelles « Buy Me » du Fournisseur, applicables au Bon de Commande Electronique.

Par conséquent, les définitions référencées, figurant dans le contrat pré imprimé « Contrat de Produits et Services Informatiques » ou dans les conditions contractuelles du Fournisseur lorsque le Client a souscrit avec ce dernier par le biais du Récépissé du Bon de Commande Electronique, s'appliquent au présent Livret Services.

### SERVICE ASSISTANCE PROGICIELS/ LOGICIELS

#### ARTICLE 1 : DEFINITIONS ET CONTENU

PAGES 4,5,6,7

ÿ ASSISTANCE TELEPHONIQUE

ÿ ASSISTANCE PORTAIL

ÿ PARAMETRAGE LEGAL

ÿ TELEASSISTANCE

ÿ ETAT SPECIFIQUE

ÿ PARAMETRAGE CONVENTIONNEL

ÿ MISE A JOUR

ÿ NIVEAUX DE SERVICES

#### ARTICLE 2 : MODALITES D'EXECUTION

PAGE 7

#### ARTICLE 3 : NIVEAUX DE SERVICES

PAGES 7,8,9

ÿ STANDARD

ÿ PCL PLUS

ÿ PLUS

ÿ MISE A JOUR

ÿ MODE PLUS

CONVENTIONNEL

ÿ OPTIMAL

ÿ MAXI MODE

ÿ CEGID DIRECT

ÿ CHR PLUS

ÿ SUPER PLUS

ÿ PLUS LEGAL

### SERVICE MAINTENANCE MATERIEL

#### ARTICLE 1 : PRE REQUIS FOURNISSEUR

PAGE 9

<b>ARTICLE 2 : CONTENU DU SERVICE (NIVEAU DE SERVICE « OPTIMAL » OU « SUPER PLUS »)</b>	<b>PAGES 9,10</b>
2.1. Contenu	
2.2. Déroulement de prestations	

<b>ARTICLE 3 : GARANTIE DE DELAI DE REMISE EN EXPLOITATION</b>	<b>PAGES 10,11</b>
--	--------------------

<b>ARTICLE 4 : CONDITIONS D'EXECUTION DE SERVICE</b>	<b>PAGES 11,12</b>
--	--------------------

**PRESTATION DE FORMATION**

<b>ARTICLE 1 : OBJET</b>	<b>PAGE 12</b>
--------------------------	----------------

<b>ARTICLE 2 : CONDITIONS ET MODALITES D'INSCRIPTION</b>	<b>PAGE 12</b>
--	----------------

<b>ARTICLE 3 : TARIFS – FACTURATION</b>	<b>PAGE 12</b>
---	----------------

<b>ARTICLE 4 : ATTESTATION DE FORMATION</b>	<b>PAGE 13</b>
---	----------------

<b>ARTICLE 5 : ANNULATION ET REPORT</b>	<b>PAGE 13</b>
---	----------------

**PLATE-FORME eWS**

<b>ARTICLE 1 : DEFINITIONS</b>	<b>PAGES 13,14</b>
--------------------------------	--------------------

<b>ARTICLE 2 : OBJET DU SERVICE PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGE 14</b>
---	----------------

<b>ARTICLE 3 : MISE A DISPOSITION DE LA PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGE 14</b>
---	----------------

<b>ARTICLE 4 : ACCESSIBILITE DE LA PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGES 14,15</b>
--	--------------------

<b>ARTICLE 5 : SECURITE &amp; SAUVEGARDE DE LA PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGE 15</b>
--	----------------

<b>ARTICLE 6 : CONTROLE D'ACCES</b>	<b>PAGES 15,16</b>
-------------------------------------	--------------------

<b>ARTICLE 7 : MISE EN ŒUVRE DU PORTAIL eWS</b>	<b>PAGE 16</b>
---	----------------

<b>ARTICLE 8 : ADMINISTRATION ET RELATIONS ENTRE CLIENTS ET ENTREPRISES CLIENTES</b>	<b>PAGE 16</b>
--	----------------

<b>ARTICLE 9 : CONTENU DU PORTAIL eWS</b>	<b>PAGES 16,17</b>
---	--------------------

<b>ARTICLE 10 : PRINCIPES DE FACTURATION</b>	<b>PAGES 17,18</b>
--	--------------------

<b>ARTICLE 11 : LICENCES DES PROGICIELS EN LIGNE OU TELECHARGES</b>	<b>PAGE 18</b>
---	----------------

<b>ARTICLE 12 : MISE A JOUR DU PROGICIEL eWS</b>	<b>PAGE 18</b>
<b>ARTICLE 13 : RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR</b>	<b>PAGE 18</b>
<b>ARTICLE 14 : SOUS-TRAITANCE</b>	<b>PAGE 19</b>
<b>ARTICLE 15 : CONDITIONS PARTICULIERES DE RESILIATION</b>	<b>PAGE 19</b>
<b>ARTICLE 16 : CONVENTION DE PREUVE</b>	<b>PAGE 19</b>
<b>ARTICLE 17 : DUREE</b>	<b>PAGE 19</b>
<b>ARTICLE 18 : DESTRUCTION PHYSIQUE DES DONNEES</b>	<b>PAGE 19</b>
<b>ARTICLE 19 : CONDITIONS PARTICULIERES DE REGLEMENT</b>	<b>PAGE 19</b>

<b>SERVICE ASSISTANCE PROGICIELS/ LOGICIELS</b>
---

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CONTENU**

Pour les besoins des présentes, les parties conviennent des définitions et des contenus suivants :

**- ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

Prestation permettant au Client de poser au Fournisseur des questions relatives au fonctionnement des Progiciels Fournisseur, des Progiciels Auteurs et des Logiciels, dans les conditions définies aux présentes. Un centre d'appel du Fournisseur recevra, pendant ses heures d'ouverture, les appels du Client, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Les appels seront traités selon leur ordre d'arrivée.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

Les réponses seront apportées par le Fournisseur soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client.

Les éventuels dysfonctionnements portés à la connaissance du Fournisseur devront pouvoir être reproductibles.

L'Assistance Téléphonique ne pourra être assurée par le Fournisseur que dans la mesure où :

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Fournisseur ;
  - les Progiciels Fournisseur sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré Requis du Fournisseur ;
  - la version du Progiciel Fournisseur utilisé correspond à l'une des deux dernières versions du Progiciel.
- S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par le Fournisseur, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

**- TELEASSISTANCE**

Option permettant au Fournisseur d'intervenir à distance soit sur le serveur du Client soit sur les stations du Client dès lors que ce dernier est équipé du dispositif de télécommunications approprié.

**- MISE A JOUR**

Améliorations apportées aux fonctions standards existantes des Progiciels Fournisseur, décidées unilatéralement par le Fournisseur, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies des Progiciels Fournisseurs par rapport à leur documentation.

Les Mises à Jour des Progiciels Auteurs et des Logiciels sont expressément exclues du présent Service. En cas de contradiction entre la présente clause et le document intitulé « Contrat de produits et services informatiques », la présente clause prévaudra.

Il appartient au Client de se faire adresser les Mises à Jour dont il est informé par tous les moyens choisis par le Fournisseur, ainsi que de les installer. Les frais de logistique (à titre non exhaustif : le support, l'expédition) seront facturés au Client de manière forfaitaire par envoi.

En fonction des disponibilités techniques, le Client pourra également télécharger les Mises à Jour via l'internet, à l'initiative du Fournisseur.

Le Fournisseur n'est pas responsable si le Client n'utilise pas les Mises à Jour mises à sa disposition.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour ne pourrait fonctionner sur le matériel du Client en raison d'un des motifs exposés à l'article « Contraintes liées aux Progiciels et/ou Logiciels » des Conditions Générales, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations du Fournisseur, soit résilier de plein droit avec effet immédiat le présent Service.

**- ASSISTANCE PORTAIL**

Sous réserve de disposer des équipements nécessaires, le Client bénéficiera d'un accès au portail professionnel du Fournisseur sous réserve de l'existence de ce dernier.

A cette occasion, le Client aura la possibilité :

- d'accéder à une base de données répertoriant les questions techniques les plus fréquemment posées ;
- de poser une question par e mail au centre d'appel du Fournisseur et de prendre connaissance de la réponse de ce dernier ;
- d'accéder aux informations techniques présentes sur le portail.

**- ETAT SPECIFIQUE**

Tout état non disponible dans la version standard des Progiciels Fournisseur que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec l'aide du Fournisseur, et décidé d'utiliser seul.

**- NIVEAUX DE SERVICES**

Chaque Niveau de Service correspond à un contenu de prestations déterminé par le Fournisseur en fonction de la destination et des particularités des Progiciels Fournisseurs. Les Niveaux de Service sont décrits à l'article 3.

Seul le Fournisseur est compétent pour déterminer le contenu d'un Niveau de Service. Par conséquent, le Client ne pourra bénéficier, pour un Progiciel Fournisseur donné, dont il a régulièrement acquis les droits d'utilisation, que du ou des Niveaux de Service définis par le Fournisseur.

**- PARAMETRAGE LEGAL**

Prestation que le Fournisseur s'engage à réaliser pour le compte du Client et selon les indications de celui-ci, concernant les modifications de paramétrage usuelles inhérentes aux évolutions de l'environnement législatif (règles de calcul légales), même lorsque ces évolutions n'ont pas nécessité la réalisation par le Fournisseur d'une nouvelle version du Progiciel Fournisseur.

Les prestations ne comprendront pas: l'intégration d'une nouvelle entité juridique et/ou un nouvel établissement, la création de nouveaux états de reporting, d'une manière générale toute modification majeure du Prototype nécessitant une refonte dépassant cinq (5) jours de mise en œuvre.

Le terme Prototype désigne la base de données des salariés du Client qui sont représentatifs de la structure et du profil de paie et des paramétrages associés. Cette base est celle qui a permis la validation initiale (recette définitive) du paramétrage.

Les prestations ne pourront être assurées que si le Fournisseur dispose au préalable du Prototype du Client, et qu'un correspondant est désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires concernant l'utilisation du Progiciel et les règles de gestion applicables dans l'entreprise.

Il appartiendra au Fournisseur de contacter le Client pour planifier l'exécution des modifications de paramétrage selon les indications du Client.

Un délai de 15 (quinze) jours ouvrés est requis par le Fournisseur pour l'exécution des demandes émanant du Client.

Toute demande du Client, compte tenu des délais d'exécution, qui ne pourra être satisfaite pour la paie du mois en cours sera de facto planifiée pour la paie du mois suivant.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le portail professionnel du Fournisseur concerné pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution des présentes. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du portail professionnel et à permettre l'accès à son environnement d'exploitation (via les moyens de téléassistance, validés par le Fournisseur et opérationnels).

Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur, via le portail professionnel concerné, l'ensemble de ses demandes de modification de paramétrage du Réglementaire en les documentant de manière exhaustive.

Dès réception par le Fournisseur des éléments du Client, celui-ci procédera à la modification du paramétrage, soit sur l'environnement de production, soit sur le Prototype ou sur une copie de sauvegarde de l'environnement de production (en accord avec le Client et en fonction de l'importance des modifications demandées).

A la fin des modifications un compte rendu sera adressé au Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

L'absence de réponse dans un délai de dix (10) jours ouvrés sera considérée comme une validation du Client.

La validation déclenchera l'extension par le Fournisseur des modifications sur l'environnement de production du Client lorsque les modifications auront été effectuées sur un environnement autre que celui de la production.

Le Fournisseur recommande au Client de conserver une trace documentée de ses différentes demandes et des modifications effectuées.

#### **- PARAMETRAGE CONVENTIONNEL**

Prestation que le Fournisseur s'engage à effectuer, pour le compte du Client et dans le cadre des demandes transmises par celui-ci, concernant la maintenance du Réglementaire afin d'y intégrer les modifications usuelles inhérentes aux évolutions des accords conventionnels (conventions collectives) et collectifs (accords collectifs).

Le terme Réglementaire désigne l'ensemble des règles de calcul (légalles et conventionnelles) qui participent à l'élaboration de la paie du Client et amènent au net à payer.

Ces prestations seront exécutées par le Fournisseur sous réserve que les accords conventionnels et réglementaires entraînant des modifications du Réglementaire soient les mêmes que ceux qui ont servi à l'élaboration initiale du Prototype. Le terme Prototype désigne la base de données des salaires du Client qui sont représentatifs de la structure et du profil de paie et des paramétrages associés. Cette base est celle qui a permis la validation initiale (recette définitive) du paramétrage.

Le Paramétrage Conventionnel ne constituant pas un engagement pour le Fournisseur à adapter systématiquement le Réglementaire à toutes les évolutions de la situation du Client et/ou des accords conventionnels et collectifs, les prestations du Fournisseur ne porteront pas sur les modifications ou les évolutions du Réglementaire consécutives à l'introduction de nouveaux accord conventionnels et collectifs.

Les prestations ne pourront être assurées que si le Fournisseur dispose au préalable du Prototype du Client, et qu'un correspondant est désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires concernant l'utilisation du Progiciel et les règles de gestion applicables dans l'entreprise.

Un délai de quinze (15) jours ouvrés est requis par le Fournisseur pour l'exécution des demandes émanant du Client.

Toute demande du Client, compte tenu des délais d'exécution, qui ne pourra être satisfaite pour la paie du mois en cours sera de facto planifiée pour la paie du mois suivant.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le portail professionnel du Fournisseur concerné pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution de la prestation Paramétrage Conventionnel.

Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du portail professionnel et à permettre l'accès à son environnement d'exploitation (via les moyens de téléassistance, validés par le Fournisseur et opérationnels).

Le Client s'engage à transmettre au Fournisseur, via le portail professionnel concerné, l'ensemble de ses demandes de modification de paramétrage du Réglementaire en les documentant de manière exhaustive.

Dès réception par le Fournisseur des éléments du Client, celui-ci procédera à la modification du paramétrage, soit sur l'environnement de production, soit sur le Prototype ou sur une copie de sauvegarde de l'environnement de production (en accord avec le Client et en fonction de l'importance des modifications demandées).

A la fin des modifications un compte rendu sera adressé au Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

L'absence de réponse dans un délai de dix (10) jours ouvrés sera considérée comme une validation du Client.

La validation déclenchera l'extension par le Fournisseur des modifications sur l'environnement de production du Client lorsque les modifications auront été effectuées sur un environnement autre que celui de la production.

Le Fournisseur recommande au Client de conserver une trace documentée de ses différentes demandes et des modifications effectuées.

Un conseiller du centre d'assistance sera désigné par le Fournisseur pour traiter les demandes du Client, permettant ainsi à ce dernier de bénéficier d'une prise en charge prioritaire de ses demandes. Ce Client est informé que cette particularité de fonctionnement ne signifie pas qu'il disposera à tout moment d'un collaborateur du Fournisseur exclusivement affecté à son dossier. De même, pour des raisons d'organisation, le Client est informé que le Fournisseur se réserve la possibilité d'affecter au suivi du Client un autre collaborateur répondant au même profil.

## **ARTICLE 2 – MODALITES D'EXECUTION**

Le Client est informé et accepte :

- que le Fournisseur exécute ses prestations dans le cadre d'une obligation de moyens ;
- que le Service Assistance Progiciel et Logiciel n'a pas pour vocation de remplacer les formations initiales ou de perfectionnement. Il appartient donc au Client de veiller à ce que les Utilisateurs disposent à tout moment des connaissances et compétences requises pour utiliser les Progiciels et Logiciels ;
- qu'il lui appartient de disposer des équipements nécessaires à la mise en œuvre de l'Assistance Téléphonique, de la Téléassistance, de l'Assistance Portail et des Mises à Jour.

Par ailleurs, le Client reconnaît être informé que les Niveaux de Service excluent, pour les Etats Spécifiques, toute Assistance Téléphonique, Téléassistance, Assistance Portail et des Mises à jour.

Toute intervention sur un Etat Spécifique, de quelque nature qu'elle soit, devra s'inscrire dans le cadre d'un devis émanant du Fournisseur et accepté par le Client.

Le Client reconnaît donc être informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels.

Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse du Fournisseur et sur intervention facturable sur la base du tarif en vigueur.

Par ailleurs, le Client s'engage à respecter les conditions de concession de droit d'utilisation octroyées préalablement par le Fournisseur.

En cas de résiliation du Service aux torts du Client, celui-ci devra verser au Fournisseur une somme correspondant à la totalité des redevances qui auraient été dues au Fournisseur au titre de la période qui aurait couru jusqu'à la fin normale du Service.

## **ARTICLE 3 – NIVEAUX DE SERVICE**

Les différents Niveaux de Service sont ceux décrits ci-dessous :

### **3.1. STANDARD**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Téléphonique,
- la Téléassistance,
- l'Assistance Portail.

### **3.2. MISE A JOUR**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Portail,
- les Mises à Jour.

### **3.3. OPTIMAL**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Téléphonique,
- la Téléassistance,
- l'Assistance Portail,
- les Mises à Jour.

### **3.4. CEGID DIRECT**

Niveau de Service comprenant l'Assistance Téléphonique limité à un nombre maximal d'appels, définis d'un commun accord entre les parties.

### **3.5. SUPER PLUS**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Téléphonique,
- la Téléassistance,
- l'Assistance Portail,
- les Mises à Jour.

Ce Niveau de Service comprend également un engagement de rappel du Fournisseur dans un délai de deux (2) heures à compter de l'enregistrement par le Fournisseur de l'appel entrant du Client.

### **3.6. PCL PLUS**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Téléphonique,
- la Téléassistance,
- l'Assistance Portail,
- les Mises à Jour.

Ce niveau de Service comprend également un engagement de rappel du Fournisseur dans un délai de quatre (4) heures à compter de l'enregistrement par le Fournisseur de l'appel entrant du Client.

### **3.7. MODE PLUS**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Téléphonique,
- la Téléassistance,
- l'Assistance Portail,
- les Mises à Jour.

Ce niveau de Service comprend également un engagement de rappel du Fournisseur dans un délai de deux (2) heures à compter de l'enregistrement par le Fournisseur de l'appel entrant du Client, ainsi que la possibilité pour le Client d'accéder à l'Assistance Téléphonique les samedis.

### **3.8. MAXI MODE**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Téléphonique,
- la Téléassistance,
- l'Assistance Portail,
- les Mises à Jour.

Ce niveau de Service comprend également un engagement de rappel du Fournisseur dans un délai de deux (2) heures à compter de l'enregistrement par le Fournisseur de l'appel entrant du Client, ainsi que la possibilité pour le Client d'accéder à l'Assistance Téléphonique tous les jours de l'année de 9h à 22h.

### **3.9. CHR PLUS**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Téléphonique,
- la Téléassistance,
- l'Assistance Portail
- les Mises à Jour.

Ce niveau de Service comprend également un engagement de rappel du Fournisseur dans un délai de 2 heures à compter de l'enregistrement par le Fournisseur de l'appel entrant du Client, ainsi que la possibilité pour le Client d'accéder à l'Assistance Téléphonique tous les jours de l'année de 6h à 24h.

**3.10. PLUS LEGAL**

Niveau de Service comprenant le Paramétrage Légal.

Ce Niveau de Service nécessite que pendant toute sa durée un Service Assistance Progiciel/Logiciel Niveau OPTIMAL soit également en vigueur.

A défaut et d'un commun accord le présent Service Niveau Plus Legal prendra fin.

**3.11. PLUS CONVENTIONNEL**

Niveau de Service comprenant :

- le Paramétrage Légal
- le Paramétrage Conventionnel.

Ce Niveau de Service nécessite que pendant toute sa durée un Service Assistance Progiciel/Logiciel Niveau OPTIMAL soit également en vigueur.

A défaut et d'un commun accord le présent Service Niveau Plus Conventionnel prendra fin.

**SERVICE MAINTENANCE MATERIEL**

**ARTICLE 1 – PRE REQUIS FOURNISSEUR**

Le Service Maintenance Matériel est fourni sous réserve que le Client satisfasse et maintienne les conditions suivantes :

- assurer une qualité d'alimentation électrique conforme aux spécifications d'installation du constructeur ;
- installer le Matériel sur le site défini entre les parties dans les conditions requises par le Fournisseur et par les constructeurs des Matériels, notamment dans des locaux appropriés et dans un état normal d'entretien et de dépeussière;
- désigner un interlocuteur unique qui doit être habilité à autoriser le Fournisseur à intervenir. Le Fournisseur n'est pas tenu de fournir le Service en cas d'intervention du Client ou d'un tiers non autorisé par le Fournisseur sur le Matériel. Les matériels non couverts par un Service Maintenance Matériels conclu avec le Fournisseur immédiatement avant l'entrée en vigueur du contrat conclu entre les parties, devront faire l'objet d'une vérification et éventuellement d'une remise en état par le Fournisseur aux frais du Client.

**ARTICLE 2 – CONTENU DU SERVICE (NIVEAU DE SERVICE« OPTIMAL » OU SUPER PLUS »)****2.1 Le Service Maintenance Matériels comprend :**

- les opérations nécessaires au dépannage du Matériel (pièces détachées, main d'œuvre, frais de déplacement des techniciens) situé sur le site indiqué au contrat conclu entre les Parties ;
- dans le cas d'un serveur, d'une unité centrale, d'un monoposte ou d'un portable sous maintenance, uniquement en cas de panne de disque dur et à condition que le Client puisse fournir au Fournisseur le support et les licences nécessaires ainsi que les médias de sauvegarde à jour et testés :

ÿ le rechargement du système d'exploitation et des logiciels de sauvegarde-restauration et antivirus, validés par et acquis auprès du Fournisseur,

ÿ le rechargement de l'environnement applicatif (Progiciels Fournisseur, Progiciels Auteurs, Logiciels) acquis auprès du Fournisseur ainsi que le lancement de la restauration des données applicatives de cet environnement applicatif (à l'exclusion de toutes les données, et notamment les données bureautiques, qui ne sont pas centralisées et sauvegardées sur un serveur);

- En cas d'immobilisation prolongée du Matériel du Client et en fonction du Matériel concerné, le cas échéant, le prêt d'un matériel équivalent à titre gracieux, d'une durée déterminée d'un commun accord entre les parties.

**2.2 La réalisation de ces prestations se déroule comme suit :**

a) Les interventions sont déclenchées par le centre d'appel du Fournisseur sur simple appel ou dépôt d'une demande sur le portail professionnel du Fournisseur par le Client durant les heures d'ouverture dudit centre d'appel soit de 8H30 à 18H30 les jours ouvrés, soit du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés.

Tout appel ou dépôt de demande reçu après 16H30 au centre d'appel est considéré comme prenant effet à 8H30 le jour ouvré suivant.

b) Sauf accord contraire des Parties l'intervention du technicien du Fournisseur ou d'un tiers désigné par ce dernier s'effectuera sur site:

- pour tous les Matériels, sauf les portables, dans le cas du Niveau de Service « **Optimal** » : du lundi au vendredi, le jour ouvré suivant la date de prise d'effet de l'appel du Client ;

- pour les unités centrales, sauf les portables, dans le cas du Niveau de Services « **Super Plus** » : pour tout site jusqu'à cent (100) kilomètres de l'agence du Fournisseur la plus proche, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, dans les quatre (4) heures ouvrées suivant la prise d'effet de l'appel ainsi que le samedi dans un délai de quatre (4) heures sauf accord des Parties pour reporter l'intervention au jour ouvré suivant ou à un autre jour.

- dans le cas particulier des portables, le Fournisseur procède par une réparation en atelier. La machine est réparée par le Fournisseur et expédiée au Client, sous trois (3) jours ouvrés, à compter de sa réception au centre de réparation du Fournisseur. Le transport aller est à la charge du Client.

Les interventions se dérouleront pendant les heures ouvrées travaillées chez le Fournisseur et seront effectuées exclusivement sur le territoire de la France Métropolitaine, et ce dans le cadre d'une obligation de moyens.

### ARTICLE 3 – GARANTIE DE DELAI DE REMISE EN EXPLOITATION

Le Fournisseur, dans le cadre de la qualité de service définie aux présentes, intègre la notion de « Garantie de Délai de Remise en Exploitation ».

La notion de « Garantie de Délai de Remise en Exploitation » est définie comme l'engagement du Fournisseur, pour le ou les serveurs applicatifs du Client acquis auprès du Fournisseur, d'exécuter les prestations, dans un délai maximum de huit (8) heures ouvrées à compter de la présence du technicien sur le site du Client. Les prestations bénéficiant de la « Garantie de Délai de Remise en Exploitation » sont celles visées à l'article 2.1.

Pour un Matériel donné et pour une intervention visée, le non respect de ce délai par le Fournisseur entraînerait l'exigibilité par le Client de pénalités de retard à compter de l'expiration des délais et suite à demande circonstanciée et motivée du Client par lettre recommandée avec accusé de réception, reçue par le Fournisseur, dans les conditions suivantes :

- de 0 à 8 heures ouvrées de dépassement : cinquante (50) % du montant de la redevance mensuelle de maintenance du Matériel concerné ;

- plus de 8 heures ouvrées de dépassement : cent (100) % du montant de la redevance mensuelle de maintenance du Matériel concerné, ce qui constituerait le maximum de pénalités exigible par le Client pour une année.

Ces éventuelles pénalités applicables au Fournisseur au titre du présent Service constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Fournisseur et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité de service.

Ces pénalités seront payées par le Fournisseur sur la base d'une facture Client, dans un délai de (30) jours à compter de la date de réception de celle-ci.

Le Fournisseur ne se verra appliqué aucune pénalité pour les délais non atteints ou dysfonctionnements majeurs liés à un cas de force majeure, une cause étrangère ou une faute ou manquement par le Client à ses obligations contractuelles.

### ARTICLE 4 – CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE

**4.1** Le Service Maintenance Matériels ne comprend pas la réparation des pannes résultant :

- d'une utilisation non conforme du Matériel par rapport aux spécifications constructeur ;

- de conditions d'utilisation ou de conservation ne respectant pas les recommandations d'utilisation et d'entretien des Matériels définies par le Fournisseur ou le constructeur (à titre non exhaustif : conditions

- climatiques, environnement, alimentation électrique, câblage informatique et électrique, nettoyage de têtes de lecture de streamer) ;
- de dégâts provoqués par des faits accidentels dus à la maladresse d'un utilisateur, à l'imprévoyance ou aux phénomènes naturels (à titre non exhaustif : choc, bris, foudre, inondation), à la force majeure et en général à tout accident couvert par l'assurance bris de machines » qui doit être souscrite par le Client ;
- de négligence, erreur ou mauvais entretien ;
- de modifications, de déplacement, de réparation ou tentative de réparation effectués sans l'accord préalable expresse du Fournisseur ou par une personne non habilitée par cette dernière ;
- de connexions de matériels qui n'auraient pas fait l'objet d'une approbation préalable expresse du Fournisseur ;
- de l'utilisation d'accessoires ou de consommables non-conformes aux pré requis du Fournisseur ou du constructeur;

Le Service Maintenance Matériels ne comprend pas :

- la fourniture d'éléments consommables tels que, à titre non exhaustif, CD, DVD, toners d'imprimantes, têtes d'impression, tambours et « kits de maintenance » d'imprimantes (incluant les fours), batteries de portables, cartouche streamer et cartouche disque dur ;
- le rechargement de progiciels et logiciels non concédés en licence par le Fournisseur et des données afférentes;
- les interventions causées par des infections virales, des intrusions ou tentatives d'intrusions informatiques.

Dans l'hypothèse où il s'avèrerait que l'intervention est sans objet ou a été effectuée dans le cadre du présent paragraphe précisant les limites du Service, ladite prestation serait facturée au tarif d'intervention des techniciens du Fournisseur en vigueur.

Les prestations exclues peuvent faire l'objet d'un devis de la part du Fournisseur.

**4.2** Le Fournisseur ne sera plus tenu d'assurer la réparation du matériel dont le constructeur aura arrêté la fabrication des pièces détachées nécessaires à cette réparation. Il est expressément convenu entre les parties que ce Matériel sera, à compter de la date à laquelle le Fournisseur ne disposera plus de pièces détachées, automatiquement exclu du Service assuré par le Fournisseur.

**4.3** Le Client s'engage à collaborer régulièrement et activement avec le Fournisseur et notamment à :

- permettre et faciliter aux techniciens du Fournisseur l'accès aux Matériels dans un délai compatible avec les délais d'intervention contractuels du Fournisseur ;
- procéder aux sauvegardes nécessaires de l'ensemble de ces programmes et données, et ce notamment préalablement à toute intervention du Fournisseur ;
- vérifier périodiquement le bon fonctionnement de l'outil de sauvegarde en vérifiant l'existence et la cohérence des données sauvegardées ;
- tenir à disposition du technicien du Fournisseur l'ensemble des supports médias et licences des logiciels nécessaires à la remise en état/exploitation des unités centrales ;
- protéger son outil informatique contre les attaques virales, intrusions informatiques et logiciels espions avec des programmes anti-virus anti-espions, pare-feu tenus à jour.

**4.4** En cas de résiliation du Service aux torts du Client, celui-ci devra au Fournisseur une somme correspondant à la totalité des redevances qui auraient été dues au Fournisseur au titre de la période qui aurait couru jusqu'à la fin normale du Service.

## PRESTATION DE FORMATION

### ARTICLE 1 – OBJET

Le Fournisseur s'engage à réaliser pour le Client, qui l'accepte, les prestations de formation définies au contrat conclu entre les Parties.

### ARTICLE 2 – CONDITIONS ET MODALITES D'INSCRIPTION

Le contenu des formations du Fournisseur est décrit dans les contenus pédagogiques ; lesquels peuvent être adressés au Client sur simple demande de sa part. Le Client est responsable vis-à-vis du Fournisseur des frais engagés au titre de la formation, même si la facture est adressée à un organisme payeur. La constitution ainsi que le suivi de tout dossier avec un organisme payeur est à la charge du Client et relève de sa responsabilité. A ce titre, le Client s'engage à fournir au Fournisseur, avant la demande d'inscription à la ou les formation(s) concernée(s), un accord de prise en charge de son organisme payeur. A défaut, la formation sera facturée directement au Client, qui l'accepte, et payable à réception de facture. Si le Client souhaite disposer d'une convention de formation il devra en faire la demande auprès du Fournisseur et accepter le document pré imprimé « Convention de Formation ».

Le Client qui inscrit un participant devra s'assurer que celui-ci possède le niveau et la motivation nécessaires à la compréhension et au bon accomplissement de la ou des formation(s) dispensée(s).

Les inscriptions sont traitées par le Fournisseur dans l'ordre de réception des bulletins. Si le stage choisi est complet au jour de l'inscription, une nouvelle date sera proposée au Client. L'inscription sera prise en compte et planifiée dès lors que le Client aura transmis un accord de prise en charge d'un organisme payeur ou procédé par chèque au règlement total de sa commande. L'inscription sera confirmée par le Fournisseur au plus tard huit (8) jours avant le début du stage.

### ARTICLE 3 – TARIFS - FACTURATION

Les prestations de formation seront exécutées par le Fournisseur selon les trois modes ci-après :

- prestations multiciens en centre, dans les locaux du Fournisseur :

Les frais de repas demeureront à la charge du Client ;

- prestations dans les locaux du Client :

Les frais de repas et de déplacement de l'intervenant seront facturés forfaitairement selon les conditions définies au contrat conclu entre les Parties;

- formation sur proposition :

A la demande du Client, une proposition chiffrée de formation modulable est établie et acceptée par le Client. La formation peut s'effectuer soit sur site, soit au centre. Les frais de déplacement et/ou de repas sont facturés aux conditions définies ci-dessus en fonction du lieu de la formation.

Dans tous les cas les prix appliqués sont ceux figurant au contrat conclu entre les Parties.

La facturation des prestations sera adressée au Client et ne sera pas divisible.

### ARTICLE 4 – ATTESTATION DE FORMATION

Les stagiaires du Clients présents à chaque journée de formation s'engagent à signer la feuille journalière de présence du Fournisseur et pourront mentionner toute remarque éventuelle. Sur la base de cette liste émargée, le Fournisseur établira et fournira au Client une attestation qui indiquera la participation des stagiaires aux différentes séances de formation. A défaut de cette mention, les différentes remarques et observations ultérieures ne pourraient être prises en considération.

### ARTICLE 5 – ANNULATION ET REPORT

#### 5.1 Annulation du fait du Client

Le Client qui souhaite modifier la date de son inscription, ou annuler sa participation à un stage, doit en avertir le département formation du Fournisseur, par courrier ou télécopie envoyé au moins huit (8) jours ouvrables avant la date de début de stage. Dans l'hypothèse d'une annulation trop tardive (moins de huit 8 jours avant la date de début de stage), une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cinquante (50) % du prix du stage pourra être réclamée au Client.

## 5.2 Report du stage du fait du Fournisseur

Un stage dans les locaux du Fournisseur pourra être reporté dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant. Le Client en sera prévenu huit (8) jours au moins avant la date prévue du stage. Un stage dans les locaux du Client pourra être reporté en cas d'indisponibilité du formateur ou des moyens de transport initialement prévus (grèves, intempéries).

### PLATE-FORME eWS

#### ARTICLE 1 DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes, les Parties conviennent des définitions suivantes :

**Client** : il s'agit d'un cabinet, d'une société d'expertise comptable, d'un centre de gestion ou toute autre entité désignée par le Fournisseur comme pouvant bénéficier de la Plate-forme eWS.

**Entreprises Clientes** : entreprises faisant partie de la clientèle du Client.

**eWS** : abréviation de CEGID eXPERT Web Serveur ou de CCMX eXPERT Web Serveur désignant la plate-forme de communication et de services en ligne du Client pour ses Entreprises Clientes.

**Portail eWS** : désigne l'espace privé d'échanges, de travail et de services en ligne, entre le Client et ses Entreprises Clientes, hébergé sur la plate-forme eWS.

**Plate-forme eWS** : désigne l'ensemble des moyens informatiques du Fournisseur assurant l'hébergement des portails eWS (serveurs web, d'application, de données, progiciels applicatifs, dispositifs antivirus, anti-intrusion et de sauvegarde) installés dans une salle blanche sécurisée.

**eWS Privilège** : portail de services du Fournisseur pour les Clients, accessible pour CEGID par l'adresse [http « ewsprivilege.cegid.fr »](http://ewsprivilege.cegid.fr) et pour CCMX par l'adresse « [ewsprivilege.ccmx.com](http://ewsprivilege.ccmx.com) » ainsi que pour une partie des Clients CCMX, via Cité Expert, portail de services de CCMX dont l'adresse est « [cite-expert.ccmx.com](http://cite-expert.ccmx.com) »

**Catalogue eWS** : désigne les services de eWS fournis par le Fournisseur au Client, à partir de la Plate-forme eWS, listés ci-après et que le Client peut activer pour ses Entreprises Clientes:

- Ø mémos et contacts ;
- Ø informations générales consultables en ligne ;
- Ø documents en provenance du Client que l'Entreprise Cliente pourra consulter et télécharger ;
- Ø documents en provenance de l'Entreprise Cliente ;
- Ø annuaire de sites utiles à l'activité de l'Entreprise Cliente ;
- Ø gamme de services s'appuyant sur l'offre en vigueur du Fournisseur couvrant notamment les fonctionnalités suivantes:

1. l'acquisition des éléments variables de paie ;
2. l'acquisition comptable ;
3. la comptabilité générale et analytique ;
4. la gestion commerciale.

L'ensemble du Catalogue eWS est détaillé sur le site eWS Privilège en précisant notamment les conditions tarifaires et les conditions d'exploitation.

Le Catalogue eWS étant par nature évolutif, il s'étendra à d'autres services, au fur et à mesure de leur mise à disponibilité, qui seront portés à la connaissance du Client par l'intermédiaire du site eWS Privilège en précisant leurs conditions d'exploitation. De même certains services pourront être supprimés.

**Catalogue privé eWS** : désigne les services qu'un Client a, de son propre chef, choisi de fournir à ses Entreprises Clientes. Le catalogue privé eWS, lorsqu'il existe, se rajoute au catalogue eWS, après homologation préalable et intégration par le Fournisseur.

**Moyens Client** : désigne le progiciel eWS et les moyens informatiques et de télécommunications appropriés, permettant au Client d'administrer et d'accéder à son Portail eWS hébergé sur la Plate-forme eWS.

**Centre d'Appel**: désigne le service d'assistance téléphonique du Fournisseur.

**ARTICLE 2 OBJET DU SERVICE PLATE-FORME eWS**

Le Service Plate-forme eWS a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur exécutera les prestations qui y sont décrites ainsi que les obligations que le Client devra respecter pour en bénéficier.

**ARTICLE 3 MISE A DISPOSITION DE LA PLATE-FORME eWS**

Le Fournisseur s'engage à mettre à la disposition du Client la Plate-forme eWS ainsi que le progiciel eWS afin de lui permettre :

- de définir la présentation de son Portail eWS et les services activés, dans le cadre du Catalogue eWS et du Catalogue privé eWS ;
- d'attribuer les droits d'accès à ses Entreprises Clientes ;
- de gérer les flux de données et de documents vers et en provenance du Portail eWS.

**ARTICLE 4 ACCESSIBILITE DE LA PLATE-FORME eWS**

**4.1** Le Fournisseur s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la permanence et la continuité de l'accessibilité à la Plate-forme eWS par le Client, du lundi 0 h au samedi 12 h, hors jours fériés et en dehors des plages d'interruption de services (visées à l'article 4.3), dans les conditions suivantes :

- du lundi au vendredi de 8h à 20h. Pendant cette plage horaire une assistance d'exploitation traitera les incidents en provenance des automates d'administration et de surveillance ou du Centre d'Appel.
- du lundi au vendredi de 0h à 8h et de 20h à 24h ainsi que le samedi de 0h à 12h. Pendant cette plage horaire, seul un service d'astreinte pourra être actionné directement par les automates de surveillance en cas d'incident ou de défaillance technique de la Plate-forme eWS.

**4.2** Le Client bénéficiera également, au titre du Service Assistance Progiciels/Logiciels déjà souscrit auprès du Fournisseur pour les produits en bénéficiant, de l'accès au Centre d'Appel. Le Fournisseur n'ayant aucun rapport direct avec les Entreprises Clientes, il s'interdit de répondre à toute question qui pourrait en émaner.

**4.3** Le Fournisseur pourra, sans indemnités au bénéfice du Client, procéder à des interruptions de service dans les conditions ci-dessous :

- Le Fournisseur se réserve le droit d'interrompre tous les services pour assurer la maintenance à l'échelle du site. Le Fournisseur s'engage à veiller à minimiser l'impact de ces interruptions. Les interruptions de service à l'échelle du site seront généralement entraînées par des exigences légales extérieures au Fournisseur (contrôle ou maintenance de sécurité électrique). Un préavis d'un (1) mois sera donné par le Fournisseur par tout moyen à sa convenance.
- Des arrêts programmés seront utilisés à des fins de changement de version, notamment pour les progiciels, de remise à niveau de la Plate-forme ou autre intervention majeure nécessitant un arrêt total ou partiel de la Plate-forme eWS, telles que les sauvegardes qui sont programmées la nuit entre 2h et 7h.
- En cas de nécessité absolue, le Fournisseur pourra procéder à des arrêts d'urgence (à titre non exhaustif : perte d'intégrité de données, alertes virales).

**ARTICLE 5 SECURITE & SAUVEGARDE DE LA PLATE-FORME eWS**

Le Fournisseur assurera le maintien de la sécurité de la Plate-forme eWS et notamment procèdera aux sauvegardes quotidiennes en double exemplaire sur des supports distincts, de l'ensemble des données du Portail eWS.

L'une des sauvegardes sera stockée sur un site physiquement distinct de la salle d'hébergement et conservée cinq (5) jours par le Fournisseur.

En cas de restauration nécessaire à un état J-1 à J-5, la seule obligation du Fournisseur consistera à recharger les données présentes dans la sauvegarde la plus adéquate sur la Plate-forme eWS. Le Client est informé que le Fournisseur, dans le cadre de cette procédure, ne s'engage pas à reconstituer à ses frais les données et écarts pouvant subsister avec la base de données du Client sauvegardée par ce dernier (en référence à l'article 8.1).

Le Client est informé que des conditions plus restrictives d'exploitation, de sécurité et de sauvegarde peuvent concerner des services mis à disposition par le Fournisseur.

Ces conditions sont portées à la connaissance du Client et détaillées sur le site eWS Privilège. Le Fournisseur recommande au Client de prendre connaissance de ces conditions éventuellement plus restrictives avant la mise en œuvre de ces services. Dans le cas où le Client souscrirait aux dits services les conditions de ces derniers s'appliqueraient pleinement.

## **ARTICLE 6 CONTROLE D'ACCES**

### **6.1. Contrôle d'accès à la Plate-forme eWS par le Client**

Le contrôle d'accès dépendra de la solution de télécommunication choisie par le Client pour entrer en connexion avec la Plate-forme eWS.

Le Client reconnaît expressément que le choix de la solution de télécommunication est de son entière responsabilité et qu'il se porte-fort du respect de cette dernière aux pré requis notifiés par le Fournisseur.

Si le Client choisit d'être relié au Fournisseur par le biais d'un réseau privé virtuel, VPN :

- Son identité sera automatiquement contrôlée une première fois lors de l'accès au réseau :
- si le Client est raccordé par un accès commuté (RTC ou Numéris), le dispositif d'accès (modem ou routeur) sera paramétré avec un code d'accès et un mot de passe fournis par le Fournisseur. A chaque connexion, les informations d'identification du Client seront contrôlées par le Fournisseur qui délivrera ou non une autorisation d'entrée sur le réseau.
- en cas de lien permanent (DSL), c'est l'opérateur de télécommunications qui s'assurera de l'identité du Client sur le réseau privé.
- Un second contrôle sur l'identité du Client et sur son adhésion aux présentes sera automatiquement effectué pour permettre l'accès à son Portail eWS.
- Les données qu'il émettra ou recevra ne seront pas visibles de l'Internet.

Si le Client choisit de ne pas communiquer par le biais du VPN :

- Un seul contrôle sur l'identité du Client sera effectué avant de permettre l'accès à la Plate-forme eWS.
- Les données qu'il émettra ou recevra circuleront sur l'Internet, leur confidentialité et leur non falsification étant assurée par des messages cryptés et exigeant un contrôle d'intégrité.
- Toutefois, le Client reconnaît avoir été expressément informé par le Fournisseur que ce procédé ne lui permettra pas de bénéficier des dispositifs anti-intrusion que le Fournisseur met en œuvre dans le cadre du réseau privé virtuel (VPN).

### **6.2. Contrôle d'accès au Portail eWS par l'Entreprise Cliente**

- Le contrôle d'accès d'une Entreprise Cliente au Portail eWS se fera sur l'identifiant et le mot de passe que le Client lui a attribués et qui ont été communiqués au Fournisseur, dans le cadre du paragraphe 8.2.
- Un cryptage SSL assurant la confidentialité des données circulant sur Internet, est activé dans le cadre des services du Catalogue eWS dès lors que des données propres à l'Entreprise Cliente sont mises à disposition sur le Portail eWS.

## **ARTICLE 7 MISE EN ŒUVRE DU PORTAIL eWS**

Le Client s'engage à acquérir et disposer des Moyens Client pour bénéficier des services décrits dans les présentes. A ce titre, il devra notamment être formé à l'utilisation du Progiciel eWS, qui lui permettra :

- de définir la présentation de son Portail eWS et les services activés, dans le cadre du Catalogue eWS ainsi que ceux du Catalogue privé eWS ;
- d'attribuer les droits d'accès à ses Entreprises Clientes ;
- de gérer les flux de données et de documents vers et en provenance du Portail eWS.

De plus, il devra disposer de l'un des moyens de télécommunication permettant d'accéder à la Plate-forme eWS en fonction du choix technique qu'il aura effectué tel que décrit à l'article 6.1.

Enfin, le Client s'engage à installer des anti-virus à jour et actifs sur les postes et réseaux connectés à la Plate-forme eWS.

## **ARTICLE 8 ADMINISTRATION ET RELATIONS ENTRE CLIENT ET ENTREPRISES CLIENTES**

**8.1** Le Portail eWS étant entièrement et exclusivement administré par le Client à partir du progiciel eWS, le Client s'engage à effectuer des sauvegardes quotidiennes de ses bases de données et notamment celles présentes dans son progiciel eWS, sur des supports différents pendant cinq (5) jours.

En cas de restauration nécessaire d'une sauvegarde de J-1 à J-5, le Client devra impérativement procéder immédiatement à une re-synchronisation de la base de données présente dans le Progiciel eWS avec le Portail eWS. Le Client est informé que le Fournisseur, dans le cadre de cette procédure, ne s'engage pas à reconstituer à ses frais les écarts pouvant subsister.

**8.2** Le Client sera seul responsable de la gestion de la relation avec ses Entreprises Clientes, notamment :

- la diffusion et la confidentialité des mots de passe attribués par le Client à ses Entreprises Clientes ;
- la vérification des pré-requis techniques exigés par le Fournisseur pour l'accès au Portail eWS et consultables à tout moment sur le site eWS Privilège ;
- la formation et l'assistance des Entreprises Clientes à l'utilisation d'Internet et des services du Portail eWS ;
- l'utilisation des services du Portail eWS par chacune de ses Entreprises Clientes.

Les droits d'accès des Entreprises Clientes étant exclusivement gérés et attribués par le Client, seules les entreprises auxquelles le Client a attribué un identifiant et un mot de passe seront autorisées par le Fournisseur à accéder au Portail eWS du Client.

## **ARTICLE 9 CONTENU DU PORTAIL eWS**

**9.1** Le Client est entièrement et exclusivement responsable :

- de l'utilisation par lui-même et par ses Entreprises Clientes des services activés sur son Portail eWS ;
- du contenu, de la fréquence et de la durée des documents, données et informations qu'il choisit de diffuser ou de faire transiter sur son Portail eWS.

A ce titre, le Client s'engage à :

- respecter les lois et règles en vigueur ;
- ne pas donner accès (notamment par des liens hypertextes) à des informations ou services contraires aux dispositions légales et/ou réglementaires, ou étant susceptibles de porter atteinte à l'image du Fournisseur ;
- ne pas donner accès à des données nominatives sans l'accord préalable des personnes concernées, et ce dans le respect de la législation communautaire et nationale en vigueur et plus particulièrement les dispositions de la Directive européenne 95/46/CE du 24 octobre 1995 relative à la protection des données et de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Fournisseur s'interdit de faire un quelconque usage des données du Client ou de ses Entreprises Clientes sauf accord préalable et express du propriétaire des données. Cet engagement ne portera toutefois pas sur les éléments nécessaires à l'établissement par le Fournisseur de ses factures et statistiques de fréquence d'utilisation visées à l'article 10 ainsi qu'à toute explication concernant l'exécution du service.

**9.2** Le Fournisseur rappelle au Client que sont notamment mais non limitativement interdits et pénalement sanctionnés :

- l'atteinte à la vie privée ; la diffamation et l'injure ; la contrefaçon de marque et le piratage informatique ;
- la reproduction, représentation ou diffusion d'un œuvre de l'esprit (par exemple extrait musical, photographie, extrait littéraire, progiciels, logiciels...) en violation des droits de l'auteur et/ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle. Le Fournisseur invite le Client, à compléter son information et à s'assurer de l'existence et du respect des droits des tiers auprès des organismes habilités à cet effet, notamment SESAM (droits d'auteur) ; ADAMI ET SPEDIDAM (artistes et interprètes), SCPP et SPPF (producteurs de disques), SPPI (producteurs de fichiers musicaux midi) et INPI (marques, brevets d'intention) ;
- la provocation de mineurs à commettre des actes illicites ou dangereux ;
- le fait de favoriser la corruption d'un mineur, l'exploitation à caractère pornographique de l'image d'un mineur, la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique susceptibles d'être perçus par un mineur ;

- la provocation aux crimes et délits, au suicide, à la discrimination, à la haine notamment raciale ou à la violence ;
- l'apologie de crimes, notamment meurtre, viol, crime de guerre et crime contre l'humanité, ainsi que la négation de crimes contre l'humanité.

## **ARTICLE 10 PRINCIPES DE FACTURATION**

**10.1** La facturation de la Plate-forme eWS s'effectuera mensuellement sur la base d'un abonnement et des consommations, par le Client et ses Entreprises Clientes, des services du Catalogue eWS.

La facturation de l'abonnement commencera, d'un commun accord, dès l'achèvement de la prestation d'installation (hors formation) du Fournisseur.

La facturation liée aux consommations du Client et de ses Entreprises Clientes des services du Catalogue eWS s'effectuera mensuellement en fonction :

- du nombre d'Entreprises Clientes activées pour lesquelles le Client attribue un identifiant et un mot de passe sur son Portail eWS ;
- des services activés ou non par le Client sur son Portail eWS ;
- du niveau de consommation de ces services.

Toutes nouvelles activations d'Entreprises Clientes et de services, tout dépassement du niveau de consommation autorisé au cours d'une période mensuelle, seront automatiquement intégrés dans la facturation de cette période.

**10.2** Les éléments justifiant la facturation mensuelle seront contrôlables à l'initiative du Cabinet sur le site eWS Privilège, et ce pendant un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission de la facture concernée.

Au-delà de ce délai, les informations juste visées seront disponibles sur demande écrite du Client faite par lettre recommandée avec accusé de réception par ce dernier et ce au tarif en vigueur au jour de la demande, ce dernier étant disponible sur le site eWS Privilège.

Les tarifs détaillés de eWS, des services optionnels ou toute autre offre commerciale particulière seront accessibles par le Client sur le site eWS Privilège.

**10.3** Le Client étant le seul responsable de l'utilisation de la Plate-forme eWS pour lui même et pour ses Entreprises Clientes, il lui appartient de gérer les activations et les désactivations des Entreprises Clientes et/ou des services les concernant.

Par conséquent, le Client s'engage à respecter les procédures d'activation et de désactivation en vigueur et le cas échéant à contacter le Centre d'Appel pour les services qui nécessiteraient des confirmations de désactivation.

Toute Entreprise Cliente ou tout service n'ayant pas fait l'objet d'une désactivation par le Client continuera à être inclus dans la base de facturation mensuelle.

## **ARTICLE 11 LICENCES DES PROGICIELS EN LIGNE OU TELECHARGES**

La mise à disposition, pour les besoins des services du Catalogue eWS, de progiciels téléchargés ou accessibles en ligne, dont le Fournisseur est l'auteur ou dont le Fournisseur détient les droits de distribution, ne saurait être considérée comme une cession, au sens du code de la propriété intellectuelle, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle, du Fournisseur ou de quiconque au bénéfice du Client ou des Entreprises Clientes.

Par conséquent, le Client et ses Entreprises Clientes bénéficieront, pendant toute la durée des présentes, au titre des présentes, d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, et non cessible des progiciels téléchargés ou accessibles en ligne.

Le Client et ses Entreprises Clientes s'interdisent de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'auteur.

## **ARTICLE 12 MISE A JOUR DU PROGICIEL eWS**

Le Client s'engage à installer les Mises à Jour du progiciel eWS dès la notification par le Fournisseur de la mise à disposition d'une Mise à Jour.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour ne pourrait fonctionner sur le Matériel du Client en raison des motifs exposés à l'article « Contraintes liées aux Progiciels et/ou Logiciels » des conditions générales, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations du Fournisseur, ou résilier de plein droit avec effet immédiat le présent Service Plate-forme eWS.

### **ARTICLE 13 RESPONSABILITE DU FOURNISSEUR**

Dans le cadre des présentes, les Parties conviennent que le Fournisseur est soumis à une obligation de moyens.

La responsabilité du Fournisseur ne saurait être retenue en cas de :

- interruption des services indépendante du contrôle du Fournisseur,
- utilisation des services par le Client, non conforme aux descriptions des présentes, à la réglementation applicable ou aux règles de l'art,
- utilisation par le Client de matériels, logiciels, services, non conformes aux préconisations du Fournisseur,
- incidents ou interruption des services causés par une panne survenant sur les réseaux de télécommunication empruntés,
- difficultés d'accès et lenteur du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes,
- difficultés et incidents liés aux caractéristiques et limites d'internet,
- attaque virale mettant en œuvre des virus inconnus,
- transmission ou réception de données inexactes ou sans rapport avec l'objet des présentes.

Le Client est informé de l'existence de « goulots d'étranglement » à certains endroits de l'Internet, susceptibles d'allonger ou de rendre difficile la connexion entre les serveurs du Fournisseur et ceux du Client, et ce notamment en raison de la complexité des réseaux mondiaux, à la différences des capacités de ses réseaux et des sous réseaux, ainsi qu'à l'afflux des connexions par les utilisateurs à certaines heures. En conséquence, la responsabilité du Fournisseur est expressément limitée aux Progiciels installés sur le matériel du Client ou services visés aux présentes, ce que le Client reconnaît et accepte.

Ainsi, le Fournisseur ne pourra à aucun moment être tenu pour responsable des vitesses d'accès lors de l'échange de données entre ses installations et celles du Client ou Entreprises Clientes en raison des ralentissements pouvant survenir sur le réseau pour des raisons notamment exposées ci-dessus. La responsabilité du Fournisseur s'arrête donc à la sortie des routeurs installés chez lui.

### **ARTICLE 14 SOUS-TRAITANCE**

Le Fournisseur se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie des moyens informatiques sans que cette décision puisse l'exonérer de ses obligations vis-à-vis du Client. Le Fournisseur communiquera, à la demande du Client, le nom des sous-traitants concernés.

### **ARTICLE 15 CONDITIONS PARTICULIERES DE RESILIATION**

Chacune des Parties pourra demander la résiliation du présent Service Plate-forme eWS pour manquement de l'autre Partie à ses obligations par lettre recommandée avec accusé de réception sans préjudice de tous dommages et intérêts.

La résiliation du présent Service Plate-forme eWS prendra effet deux (2) mois après la réception de la lettre précitée par la partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

### **ARTICLE 16 CONVENTION DE PREUVE**

Par dérogation aux règles de preuve figurant au Code Civil, et par l'application de l'article 109 du Code du Commerce, les Parties déclarent que les informations fournies et exploitées par la Plate-forme eWS ainsi que par le site eWS Privilège font foi entre les parties.

### **ARTICLE 17 DUREE**

Le Service Plate-forme eWS est conclu pour une période initiale qui s'étend jusqu'à la fin de l'année civile suivant celle de sa signature par la dernière des Parties. Elle sera ensuite reconduite par périodes d'une année civile, par tacite reconduction.

La Partie qui déciderait de ne pas reconduire le présent Service Plate-forme eWS devrait notifier cette décision à l'autre Partie par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois mois avant la fin de la période en cours.

**ARTICLE 18 DESTRUCTION PHYSIQUE DES DONNEES**

En cas de désactivation d'Entreprises Clientes et/ou de services tel que prévu à l'article 10.3, de résiliation au sens de l'article 15 ou de non reconduction au sens de l'article 17, le Client est informé que le Fournisseur procèdera à la destruction physique totale de l'ensemble des données et ce après application d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date de résiliation de la Plate-forme eWS, de la désactivation d'Entreprises Clientes et/ou de services tels que défini aux présentes et/ou de la fin du Service Plate-forme eWS.

**ARTICLE 19 CONDITIONS PARTICULIERES DE REGLEMENT**

Les modalités de règlement applicables au présent service Plate-forme eWS sont, sans escompte, cent (100) pour cent par prélèvement automatique.

**FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 19 PAGES.**