

Article 1 : DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel:

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Progiciel Auteur.

Documentation : Désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Auteur ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Jour ouvré : Désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Mises à Jour Progiciel Auteur: Désigne les améliorations apportées aux fonctions standards existantes des Progiciel Auteurs, que l'auteur concerné décide de rendre disponibles. Les Mises à Jour Progiciel Auteur comprennent également la correction d'éventuelles anomalies des Progiciels Auteurs par rapport à leur Documentation.

Portail : Désigne l'espace d'informations et d'échanges appartenant à Cegid et que Cegid met à la disposition de ses clients utilisateurs de 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

Progiciel Auteur : Désigne le ou les Progiciel Auteur(s) conçu(s) et développé(s) par d'autres éditeurs que Cegid et pour lesquels Cegid dispose d'un droit de distribution.

Pré-requis Techniques : Désigne les caractéristiques de l'environnement informatique nécessaires au bon fonctionnement des Progiciel Auteurs et des Mises à Jour Progiciels Auteurs. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Progiciel Auteurs conformément à leur destination à savoir l'ensemble des matériels, logiciels, systèmes d'exploitation, tout réseau de communication, système de gestion de base de données.

Service : Désigne les prestations de support des Progiciels Auteurs fournies par Cegid en exécution du Livret Service Support Progiciels Auteurs.

Article 2 : OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Cegid fournit au Client le Service ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter.

Article 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 - ACCES PORTAIL

Sous réserve de disposer des équipements nécessaires, le Portail est accessible au Client 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

L'accès par le Client au Portail lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet.
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes ;
- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du service sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client d'accéder à une base de données répertoriant les questions techniques les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid dans un espace média dédié.

3.2 - ACCES AU SUPPORT

L'accès téléphonique Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.

Le Support de Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes du Client, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

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

3.3 - MODALITES D'EXECUTION

Ces modalités sont communes à l'accès Portail et au Support.

Les Demandes du Client seront enregistrés dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité.

De manière à faciliter l'exécution du Service, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents portés à sa connaissance.

La réponse de Cegid interviendra soit sous la forme d'une réponse électronique soit par le biais d'un appel téléphonique. La prise en charge de la Demande du Client par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées du Support. Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Service et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis techniques de Cegid.

Le Service ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où:

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Auteurs ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Auteurs sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Cegid;
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour Progiciel Auteur.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Cegid, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

3.4 - Accès aux Mises à Jour Progiciel Auteur

En fonction des disponibilités techniques et de la nature des Mises à Jour Progiciel Auteur, le Client pourra télécharger via le Portail les Mises à Jour Progiciel Auteur rendues disponibles par l'auteur concerné.

Cegid s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour Progiciel Auteur via le Portail.

A défaut, le Client pourra se faire adresser par Cegid les Mises à Jour Progiciel Auteur sur un support physique moyennant le règlement des frais de logistique (à titre non exhaustif : le support, l'expédition) qui seront facturés au Client de manière forfaitaire par envoi.

La responsabilité de Cegid ne pourra être recherchée si le Client n'a pas installé l'une des deux dernières Mises à Jour Progiciel Auteur.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour Progiciel Auteur 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 » du Contrat, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations de Cegid, soit résilier de plein droit avec effet immédiat le Service.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour Progiciel Auteur, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de prestations de services (notamment d'installation et/ou de formation). Cegid s'engage à en informer le Client concomitamment à la mise à disposition des dites Mises à Jour Progiciel Auteur.

Le Client est informé que la réalisation de prestations de paramétrage n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour Progiciel Auteur.

Article 4 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- bénéficier des licences d'utilisation des Progiciels Auteurs et respecter les conditions d'utilisation définies dans le Contrat,
- respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels Auteurs et les recommandations faites par Cegid.

Les Mises à Jour Progiciel Auteur font partie intégrante du Progiciel Auteur auxquels elles se rapportent et constituent avec lui un tout indivisible. En conséquence, le Client bénéficie (i) d'un droit d'utilisation des Mises à Jour Progiciel Auteur, et (ii) des garanties afférentes, dans les conditions et selon les modalités définies dans le Contrat.

Article 5 : RESPONSABILITE - ASSURANCE

5.1 - Responsabilité de Cegid

Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, Cegid est soumise à une obligation de moyens. Cegid ne fournit aucune garantie en ce qui concerne l'absence totale d'anomalies ou d'erreurs dans les Mises à Jour Progiciel Auteur.

Cegid est responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Cegid ne pourra pas être tenue responsable pour tout préjudice subi par le Client qui serait qualifié de dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, prévisible ou imprévisible, tels que la perte d'une chance, la perte de chiffres d'affaires, d'économies prévues, de clientèle et/ou de commandes.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Cegid serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au montant versé par le Client à Cegid au cours des douze (12) derniers mois précédent l'événement à l'origine de la responsabilité de Cegid.

Les Parties reconnaissent que le prix du Service reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Service n'aurait pas été conclu sans les limitations de responsabilité définies aux présentes.

Cegid s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Service.

5.2 - Responsabilité du Client

Le Client est responsable du bon respect des Pré-requis Techniques. A cet égard, le Client est avisé que le non respect des Pré-requis Techniques déchargera Cegid de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Le Client est exclusivement responsable des moyens (outils, méthodes, configuration...) qu'il utilise et qui ne sont ni fournis ni mis à sa disposition par Cegid dans le cadre du présent Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les données qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Progiciels Auteurs et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses données ont été prises en temps utile.

De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion.

Article 6 : RESILIATION

En cas de manquements graves par l'une ou l'autre des Parties aux obligations qui lui incombent en application du Contrat pour le Service, la Partie défaillante se verra adresser par l'autre Partie une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception détaillant les griefs.

La résiliation de plein droit du Service prendra effet vingt (20) jours calendaires après la réception de la mise en demeure précitée par la Partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés pour supprimer le manquement constaté. La résiliation interviendra sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre

Toutefois, et sans préjudice de ses autres droits et moyens de recours, Cegid aura le droit de résilier le Contrat immédiatement de plein droit et par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'utilisation des Progiciels Auteurs par le Client contraire aux droits de propriété intellectuelle des éditeurs des Progiciels Auteurs, qui seront en droit

d'exiger du Client, au besoin en justice, la cessation immédiate de leur utilisation.

Article 7 : DONNEES PERSONNELLES

Il est rappelé qu'au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, Cegid agit en qualité de sous-traitant, sur instructions du Client, lequel est qualifié de responsable des traitements de données mis en œuvre grâce aux Progiciels Auteurs.