

Cegid CONTACT

ORLI WEB SYSTEME

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

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

Demande : désigne un incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Logiciel que le Client porte à la connaissance de Cegid. Les Demandes ne concernent pas les incidents de fonctionnement (reproductibles ou pas) des Progiciels Cegid et Progiciels Auteur. Les Demandes traitées par Cegid dans le cadre du Service seront uniquement celles mentionnées dans l'article traitant du périmètre des Demandes.

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

Logiciels : Désigne le ou les programmes informatiques, à l'exclusion du Progiciel Cegid et du Progiciel Auteur, comprenant indifféremment les logiciels du système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les progiciels bureautiques ou d'environnement technique. L'auteur et éditeur des Logiciels est un tiers.

Mises à Jour : Désigne les améliorations apportées aux Logiciels, décidées unilatéralement par l'auteur des Logiciels.

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

Progiciel Cegid : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par Cegid, dont elle est propriétaire.

Progiciel Auteur : Désigne le ou les progiciel(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 Logiciels et des Progiciels Cegid. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Logiciels et des Progiciels Cegid conformément à leur destination.

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

ARTICLE 2 – OBJET

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

En l'absence de dispositions particulières dans l'article 3 Description du Service, la fourniture de Mises à Jour par Cegid est exclue du Service.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 – PERIMETRE DES DEMANDES

Les Demandes qui seront traitées par Cegid dans le cadre du Service porteront sur le support à l'administration :

De l'environnement Oracle :

- Gestion/Optimisation des process Oracle pour le Progiciel Cegid ORLI WEB ;
- Installation des services packs et patchs validés par Cegid pour l'environnement ORLI WEB ;
- Arrêt/redémarrage des instances Oracle ;
- Analyse /diagnostic des « codes erreur Oracle » ;
- Gestion de l'espace mémoire alloué (Extension tablespace) ;
- Génération de dump (copie de la base compressée) ;

De l'Environnement Linux :

- Aide au contrôle et à la gestion des incidents de sauvegardes automatiques installées par Cegid ;
- Gestion des droits d'accès sur les bases ;
- Optimisation de la place disque ;
- Optimisation des ressources système ;
- Déclaration/Gestion des process d'impression ;
- Optimisation des interconnexions avec des applications tiers ;

- Support à la restauration du système en cas de crash (en liaison avec intervention d'un consultant Cegid sur place).

De l'Environnement Windows :

- Gestion des serveurs d'application et des serveurs d'édition ORLI WEB ;
- Gestion de la place disque ;
- Défragmentation de disque ;
- Support à l'installation des services packs et patchs validés par Cegid sur le serveur ORLI WEB.

De l'Environnement ORLI WEB :

- Analyse et optimisation des tâches planifiées système ;
- Gestion des impressions depuis les logiciels de la suite ORLI WEB ;
- Analyse et optimisation des documents générés en PDF ;
- Gestion des connexions ;
- Analyse des performances et temps de réponse du Progiciel ORLI WEB;
- Intervention sur les serveurs d'applications Forms ;
- Support Code soft sentinel (logiciel gestion impression étiquettes) ;
- Support système liaisons ORLI pop / ORLI com ;
- Support sur transferts FTP.

Le Service comprend également les prestations suivantes :

- Créations de sociétés Cegid Business Retail (comptabilité / gestion Commerciale) (limitée à 4 / an) ;
- Mise à jour de la base de Test par copie des données de la base de production (limitée à 1 / an) sur même version applicative ;
- Support et conseil en cas de modification d'environnement (ex : connection nouveau site distant) ;
- En cas de baisse des performance: audit du système (place disque, taille des tablespaces, vérification des fichiers de log, vérification d'usage, auto-dépannage, purge des éditions)

Le traitement de toute autre demande et notamment l'aide au dépannage d'un problème généré suite à une mauvaise manipulation avérée du Client ou d'un tiers, sera d'un commun accord avec le Client, considéré comme ne relevant pas du Service.

3.2 – ACCÈS PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra également 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 de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid dans un espace média dédié.

b) Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées 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 d'apporter une réponse.

La réponse de Cegid interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande 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 de la période d'ouverture 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 notamment concernant la téléassistance.

Le Client est informé et accepte que certaines interventions de Cegid peuvent nécessiter une interruption de production.

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

- les Logiciels sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Cegid;
- les Logiciels ont été paramétrés par Cegid. A défaut, le paramétrage effectué devra faire l'objet d'une homologation par Cegid, c'est-à-dire d'une vérification et d'une mise en conformité par rapport aux Pré requis Techniques et ce préalablement à la mise en place du Service ;
- le Client utilise une version du Logiciel maintenue par l'éditeur concerné ;
- le Client a installé la dernière version du service pack du Logiciel validée par Cegid ;
- le Client dispose d'un accès opérationnel à la téléassistance, via l'internet, au serveur et poste de travail du Client avec les outils validés par Cegid ;
- le Client dispose d'un accès téléphonique dans le local qui abrite le serveur ;
- pour certains types d'interventions le Client donne accès à Cegid à l'ensemble de sa configuration avec des droits de type administrateur ;

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.

3.3 – ACCÈS FAQ PORTAIL

Sous réserve de disposer des équipements nécessaires, le Client bénéficiera d'un accès au Portail.

A cette occasion, le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions techniques les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

3.4 – ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

L'accès téléphonique au 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 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.

Les Demandes seront enregistrées 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 d'apporter une réponse.

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

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande 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 de la période d'ouverture du Support.

Le Client est informé et accepte que certaines interventions de Cegid peuvent nécessiter une interruption de production.

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

- les Logiciels sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Cegid;

- les Logiciels ont été paramétrés par Cegid. A défaut, le paramétrage effectué devra faire l'objet d'une homologation par Cegid, c'est-à-dire d'une vérification et d'une mise en conformité par rapport aux Pré requis Techniques et ce préalablement à la mise en place du Service ;
- le Client utilise une version du Logiciel maintenue par l'éditeur concerné ;
- le Client a installé la dernière version du service pack du Logiciel validée par Cegid ;
- le Client dispose d'un accès opérationnel à la téléassistance, via l'internet, au serveur et poste de travail du Client avec les outils validés par Cegid ;
- le Client dispose d'un accès téléphonique dans le local qui abrite le serveur ;
- pour certains types d'interventions le Client donne accès à Cegid à l'ensemble de sa configuration avec des droits de type administrateur.

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.

3.5 – SUPPORT LANGUE ANGLAISE

Dans le cadre des horaires standards du Support, Cegid s'engage à disposer, parmi son équipe de conseillers, de compétences linguistiques permettant de comprendre les Demandes et d'y répondre en anglais.

La Demande sera prise en charge par un technicien de Cegid disposant de la compétence linguistique requise. En cas d'indisponibilité de ce technicien, Cegid s'engage à rappeler le Client conformément au délai de prise en charge applicable.

ARTICLE 4 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- bénéficier des licences d'utilisation des Logiciels ;
- respecter les conditions normales d'utilisation des Logiciels et les Pré-requis Techniques.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITE

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 Logiciels.

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 Logiciels 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 DU SERVICE

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.

Cegid aura le droit de résilier le Contrat immédiatement de plein droit et par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas d'utilisation par le Client d'une version du Logiciel ne bénéficiant plus de la maintenance et du support de l'éditeur concerné.

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 Logiciels.