

# Cegid OPEN

## Cegid Access Box

### ARTICLE 1 – OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article « Définitions ».

Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières en matière de durée, de contenu, de conditions d'exécution, de facturation et de responsabilité applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des conditions générales de vente.

### DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

### ARTICLE 2 – PERIMETRE DU SERVICE

Le présent Livret Service définit les conditions dans lesquelles Cegid fournit le Service au Client et assure l'entretien et le support à distance du Matériel Access Box conformément aux dispositions détaillées ci-après.

#### 2.1 : Définitions générales applicables au Service.

**Matériel Access Box** : Désigne le matériel mis à disposition par Cegid auprès du Client dans le cadre de l'exécution du Service. Ce matériel, qui fait partie intégrante du Service, fournit des fonctionnalités de pare-feu Internet et permet de séparer des flux Internet.

**Smart Web** : Désigne les fonctionnalités de filtrage des accès Web.

**Smart Mail** : Désigne les fonctionnalités de filtrage des accès Mail.

#### 2.2 : Le périmètre du Service est le suivant :

- Service de base Cegid Access Box :
  - fournit des fonctionnalités de pare-feu Internet et permet de séparer des flux Internet ;
  - Support ;
  - Remplacement du Matériel Access Box.
  
- Service de base optionnel :
  - Cegid Access Box Smart Web qui fournit des fonctionnalités de filtrage des accès Web.
  - Cegid Access Box Smart Mail qui fournit des fonctionnalités de filtrage des accès Mails.

Le Service est disponible en France Métropolitaine.

Le Client est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé.

#### 2.3 : Autorités compétentes

Cegid attire l'attention du Client sur l'obligation faite à Cegid et au Client de se conformer à la réglementation applicable concernant les dispositifs techniques ayant recours au cryptage tel que le Matériel Access Box, et par conséquent d'assurer en permanence la traçabilité de ces matériels afin de satisfaire aux impératifs de reporting

périodique imposé par les Autorités compétentes à savoir le Service des Douanes, l'Agence Nationale pour la Sécurité des Systèmes d'Information et le Service des Produits à Double Usage.

Aussi, le Client est informé et accepte que son identité (nom et adresse) soit communiquée par Cegid aux Autorités compétentes sur demande de celles-ci.

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT**

### **ARTICLE 3: 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 Service 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.

**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, des Progiciels Cegid et du Service. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation du Service conformément à sa destination.

### **ARTICLE 4 – DESCRIPTION DU SUPPORT**

#### **4.1 – PERIMETRE DES DEMANDES**

**Les Demandes qui seront traitées par Cegid dans le cadre du Support porteront sur :**

- le support téléphonique et web, support sur l'utilisation d'internet (surf et messagerie) des postes via Internet Explorer, Outlook, Outlook Express ;
- l'administration des règles de flux et filtres standards liés aux Progiciels Cegid ;
- l'administration des règles de flux des connexions dédiées à un Service SaaS de Cegid ;
- la sauvegarde des configurations clients sur les bases centralisées de Cegid ;

- le remplacement du Matériel Access Box en cas de panne avérée conformément à l'article 4
- l'analyse des journaux du pare-feu en cas d'anomalie ;
- la journalisation des évènements de connexion Internet en cas de demande de nature administrative (audits, demandes des autorités ou des fournisseurs d'accès).
- les Mises à Jour de la version logicielle via l'Internet du Matériel Access Box après validation de Cegid.

**Les Demandes suivantes ne sont pas comprises dans le cadre du Support et font l'objet de prestations complémentaires facturables sur devis :**

- le support auprès d'Orange après ouverture d'un incident auprès de l'opérateur par le client (titulaire de l'abonnement) ;
- la création et la gestion de règles de flux et filtrages spécifiques au Client après analyse du besoin
- les demandes spécifiques venant d'un prestataire externe tiers à Cegid et nécessitant une étude de faisabilité et un suivi après mise en place ;
- l'administration des interconnexions de sites (VPN IPSec, Cegid Terminal VPN) ;
- Les autres demandes 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.

## **4.2 – 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 puissent nécessiter une interruption de production.

Le Support 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 matériel ;
- 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.

#### **4.3 – 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.

#### **4.4 – 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.

#### **4.5 – 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.

#### **4.6 – MISE À DISPOSITION SIGNATURES ANTIVIRUS ET MISE A JOUR DES LOGICIELS EMBARQUES DU MATERIEL ACCESS BOX**

Cegid s'engage à mettre à jour automatiquement via l'internet :

- les Mises à Jour des signatures de virus du Logiciel antivirus concerné (en cas de souscription des options Smart Web et/ou Smart Mail);
- les Mises à Jour des Logiciels embarqués du Matériel Access Box validées par Cegid.

#### **4.7 – REMPLACEMENT DU MATERIEL DANS LES 48 HEURES OUVREES EN CAS DE PANNE AVEREE**

En cas de panne confirmée par un technicien de Cegid du Matériel Access Box, Cegid s'engage à procéder au remplacement du Matériel Access Box par un Matériel Access Box de modèle identique ou similaire qui sera livré avec la dernière configuration connue par Cegid.

Le Client est informé que le remplacement du Matériel Access Box ne pourra être consécutif à un vol, un incendie, un dégât des eaux, un incident électrique et/ou à des intempéries. Le Client s'engage à assurer le Matériel Access Box en conséquence.

La livraison par Cegid du Matériel Access Box de remplacement interviendra dans les 48 heures ouvrées après la confirmation par un technicien de Cegid de l'existence d'une panne nécessitant le remplacement.

Le retour du Matériel Access Box reconnu défectueux par Cegid et l'installation du Matériel Access Box de remplacement seront à la charge du Client.

En cas de remplacement du Matériel Access Box qualifié de défectueux par Cegid au sens du présent article, le Matériel Access Box défectueux, devra être restitué par le Client dans un délai de 1(un) mois suivant la livraison du Matériel Access Box de remplacement.

À défaut de restitution du Matériel Access Box par le Client dans ce délai et après relance restée infructueuse, Cegid adressera au Client une mise en demeure de restitution.

Dans le cas où cette mise en demeure resterait sans effet dans les 15 jours suivants, et sauf preuve par le Client de son absence de faute, une indemnité forfaitaire sera due par le Client dans les conditions fixées à l'article 9.

## **ARTICLE 5 – 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 6 – RESPONSABILITE**

### **6.1 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.

### **6.2 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.

Le Client s'engage à utiliser le Matériel Access Box conformément aux avis techniques du constructeur à savoir : spécifications d'installation et d'environnement (caractéristiques du réseau d'alimentation, de transmission, de température...), à respecter les spécifications d'utilisation (livret d'utilisation). Cegid se dégage de toute responsabilité envers le bon fonctionnement du Matériel Access Box en cas de non-respect de ces spécifications.

## **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 ou au Matériel Access Box.

## **DUREE DU SERVICE ET DISPOSITIONS FINANCIERES**

### **ARTICLE 8 : DUREE DU SERVICE**

Le Service est conclu pour une durée irrévocable de trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement.

Il sera ensuite renouvelé par tacite reconduction pour une seule année. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

L'activation d'une option service complémentaire en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

Le Matériel Access Box faisant partie intégrante du Service, le Matériel Access Box devra être restitué par le Client à Cegid à la fin du Service quelle qu'en soit la raison dans un délai de 1(un) mois suivant la fin du Service.

À défaut de restitution du Matériel Access Box par le Client dans ce délai et après relance restée infructueuse, Cegid adressera au Client une mise en demeure de restitution.

Dans le cas où cette mise en demeure resterait sans effet dans les 15 jours suivants, et sauf preuve par le Client de son absence de faute, une indemnité forfaitaire sera due par le Client dans les conditions fixées à l'article 9.

### **ARTICLE 9 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES**

Le Service sera facturé trimestriellement sous la forme d'un abonnement.

La première facturation de l'abonnement interviendra au plus tôt à la date de livraison par Cegid au Client du Matériel Access Box et au plus tard (3) trois mois après cette dernière.

En cas de non restitution par le Client du Matériel Access Box dans le cadre des dispositions des articles 4.7 et 8 des présentes, le Client sera redevable a titre de pénalité d'une indemnité forfaitaire et non libératoire de 250 euros HT.

## **ARTICLE 10 – 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.