

# Cegid OPEN

## ENVIRONNEMENT SYSTEME

### 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 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. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Progiciels Cegid 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 Logiciels fournies par Cegid en exécution du Livret Service.

### 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.

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 distant à l'utilisation du Logiciel (limité au système d'exploitation et au gestionnaire de base de données) à savoir :

#### De l'environnement SGBD (Sql ou Oracle)

- Import / export de la base de donnée ;
- Sauvegarde et restauration des bases en mode manuel ou automatique ;
- Défragmentation, ré indexation, optimisation des bases ;
- Création et gestion des plans de maintenance (indexation, compression, optimisation) ;
- Dépannage à distance pour tout problème de base de données lié à un dysfonctionnement du Progiciel Cegid ;
- Conseils et installation des mises à jour Services Pack et patch validés par Cegid

#### De l'environnement système lié au Progiciel Cegid

- Traitement des erreurs d'accès à l'application liées à un composant système et/ou réseau
- Support sur les accès depuis les postes clients
- Conseils sur les pilotes d'impression validés par Cegid
- Support sur les composants systèmes liés aux Progiciels Cegid comportant la dénomination Yourcegid et Y2 (Microsoft IIS, Cegid Web services, process server Cegid, Microsoft ARR, Cegid Report service)Support sur la gestion des licences (sérialisation)
- Audit ponctuel suite à une dégradation de performance du Progiciel Cegid

Le Client est informé et accepte qu'en cas de non-respect par ses soins d'un Pré-requis Technique ou d'une mauvaise manipulation les prestations ci-dessous deviendront facturables par Cegid en sus :

- Les audits ;
- L'aide au dépannage d'un problème généré suite à une mauvaise manipulation avérée du Client ou d'un tiers.

Les prestations suivantes ne sont pas incluses et font l'objet d'une facturation complémentaire :

- La première installation ou la mise à jour complète du Progiciel Cegid
- L'installation des services pack et patches de sécurité Système d'Exploitation validés par Cegid ;
- L'installation d'une mise à jour de version majeure du gestionnaire de base de données (Sql ou Oracle)

Le traitement des demandes ne relevant pas du Service devront, avant réalisation, faire l'objet d'un devis accepté par Cegid et le Client.

### **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, enchaînement 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 à la téléassistance opérationnelle, 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 à la téléassistance opérationnelle, 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.

### **3.6 – DELAI DE PRISE EN CHARGE RACCOURCI 4 H**

La Demande sera prise en charge par un technicien de Cegid, dans un délai de quatre (4) heures ouvrées à compter du dépôt de la Demande si celle-ci est intervenue auprès du Support ou du Portail entre 8h 45 et 12h30 et entre 14h et 17h30 un jour ouvré.

#### **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 précédant 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.