

Cegid OPEN

Télécom SaaS Réseau client

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 de la liaison Télécom de son propre réseau privé étendue au(x) centre(s) d'hébergement de Cegid pour l'accès à sa solution SaaS et que le Client porte à la connaissance de Cegid. Les Demandes traitées par Cegid dans le cadre du Service seront uniquement celles mentionnées dans l'article traitant du périmètre des Demandes.

Intervention : Désigne une prestation portant sur :

- Le redémarrage d'un équipement du fournisseur Télécom du Client déployé sur le(s) centre(s) d'hébergement(s) de Cegid
- L'accompagnement du fournisseur Télécom du Client pour une manipulation sur ses équipements Télécom déployés sur le(s) centre(s) d'hébergement(s) de Cegid
- Un relevé d'état des équipements Télécom déployés sur le(s) centre(s) d'hébergement(s) de Cegid

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

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.

Pré-requis Techniques : Désigne les caractéristiques de l'environnement informatique nécessaires au bon fonctionnement de la liaison Télécom de son propre réseau étendue au(x) centre(s) d'hébergement de Cegid. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation de la liaison Télécom de son propre réseau étendue au(x) centre(s) d'hébergement de Cegid conformément à sa destination.

Service : Désigne les prestations fournies par Cegid en exécution du Livret Service.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation de la liaison Télécom de son propre réseau étendue au(x) centre(s) d'hébergement de Cegid.

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.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 – PERIMETRE DES DEMANDES ET DU SERVICE

Le Service comprend :

- La maintenance des équipements Télécom Cegid déployés sur le(s) centre(s) d'hébergement de Cegid en conditions opérationnelles (switchs d'accès, paires de cuivre spécifiques...)
- L'enregistrement de l'état de la liaison à des fins de traçabilité et l'analyse en cas d'anomalie

- Le support téléphonique et web concernant des anomalies relatives à la liaison
- 4 Interventions par an dans la limite de 2h par Intervention.
- Le Support relatif à la liaison Télécom. Les Demandes qui seront traitées par Cegid dans le cadre du Service porteront sur l'utilisation par le Client de la liaison Télécom mise en place entre le(s) site(s) du Client et le(s) centre(s) d'hébergement de Cegid pour l'accès à sa solution SaaS

Le Service ne comprend pas :

- Le traitement de demandes liées aux équipements propres au Client en dehors de ceux déployés sur le(s) centre(s) d'hébergement de Cegid
- Le traitement d'une demande nécessitant une Intervention supérieure à 2h ou au-delà des 4 Interventions annuelles incluses. Celles-ci pourront faire l'objet d'une prestation spécifique.

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 quatre (4) 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 quatre (4) 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 Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec Cegid notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

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, 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.

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 quatre (4) 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 Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec Cegid notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

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.

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 équipements Télécom du fournisseur Télécom du Client installés dans le(s) centre(s) d'hébergement de Cegid.

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.

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.