

## Cegid SAFE



**Version française**



**English Version**

## Article 1 : DEFINITIONS

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

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non conformité reproductible du Progiciel Cegid par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel Cegid et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend inopérante l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Progiciel Cegid et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Progiciel Cegid, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid. Les Demandes ne concernent pas les incidents de fonctionnement (reproductibles ou pas) des Logiciels et Progiciels Auteur.

Documentation : Désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid 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.

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.

Mises à Jour : Désigne les améliorations apportées aux fonctions standards existantes des Progiciels Cegid, décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies des Progiciels Cegid par rapport à leur Documentation.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version du Progiciel Cegid (par exemple de V8 à V9) ainsi qu'une ré installation totale du Progiciel Cegid.
- Mises à Jour mineures qui n'impliquent pas une ré installation totale du Progiciel Cegid.

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions:

- des Progiciels Auteurs et des Logiciels ;
- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état non disponible dans la version standard des Progiciels Cegid que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec ou sans l'aide de Cegid, et décidé d'utiliser seul ;
- des Développements Spécifiques de toute nature y compris ceux réalisés par Cegid.

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, et pour lesquels le Client bénéficiera du Service.

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 Progiciels Cegid et des Mises à Jour. 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.

## **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 - MISE A JOUR**

En fonction des disponibilités techniques et de la nature des Mises à Jour, le Client pourra télécharger les Mises à Jour via le Portail. Cegid s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via le Portail.

A défaut, le Client pourra se faire adresser par Cegid les Mises à Jour 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 majeures réalisées et diffusées par Cegid.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour 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, 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.

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

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse de Cegid et sur intervention facturable de Cegid sur la base du tarif en vigueur.

### **3.2 - ACCES 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.

## **Article 4 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- bénéficier des licences d'utilisation des Progiciels Cegid et respecter les conditions d'utilisation définies dans le Contrat,
- respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels Cegid et les Pré-requis Techniques.

Les Mises à Jour font partie intégrante du Progiciel Cegid 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, et (ii) des garanties afférentes, dans les conditions et selon les modalités définies dans le Contrat.

## **Article 5 : RESPONSABILITE - ASSURANCE**

### **5.1 - RESPONSABILITE 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.

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 - RESPONSABILITE 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/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**

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 Cegid par le Client contraire aux droits de propriété intellectuelle de Cegid.

## **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 Cegid.

## Cegid SAFE

### Article 1: DEFINITIONS

The terms defined hereinafter shall have the following meanings, in the singular as well as in the plural:

**Failure:** refers to a fault, error, or nonconformance that is reproducible on the Cegid Software Package in relation to its Documentation. The Failures that are to be qualified by Cegid are classified in three categories.

- Criticality level 1 Failure: Failure reproducible by Cegid which makes it impossible to use one or more essential functionalities of the Cegid Software Package, and for which there is no possible technical or organizational workaround solution.
- Criticality level 2 Failure: Failure reproducible by Cegid which makes one or more Cegid Software Package functionalities inoperable, and for which there is a possible technical or organizational workaround solution.
- Criticality level 3 Failure: Failure reproducible by Cegid that does not present the characteristics of a Failure at another criticality level.

**Request:** refers to any reproducible operating incident encountered by the Client during use of the Cegid Software Package, as well as any Failure, that the Client brings to Cegid's attention. Requests do not pertain to the (reproducible or non-reproducible) incidents of Third Party Software and Software Packages.

**Documentation:** Refers to the information provided by Cegid in the form of user documentation accompanying the Cegid Software Package, or which may be in the form of online assistance.

**Business day:** Refers to a day Monday through Friday, that is not a holiday in continental France.

**Software:** Refers to computer program(s), to the exclusion of the Cegid Software Package or the Third Party Software Package, including, without distinction, operating system, backup, and data base management software, as well as, in general, antivirus programs and office or technical environment software packages.

**Updates:** Refers to the improvements made to the existing standard functions of the Cegid Software Package, unilaterally decided by Cegid, in connection with functional upgrades. Updates shall also include the correction of any possible Failures in the Cegid Software Package in relation to their Documentation.

Updates are classified in two categories:

- Major Updates that entail a change in the version number of the Cegid Software Package (for example, from V8 to V9) as well as a full re-installation of the Cegid Software Package.
- Minor Updates that do not entail a full re-installation of the Cegid Software Package.

Updates and/or new versions expressly do not include the following:

- Third Party Software Packages and Software;
- Special States. Special State shall be understood to mean any state not available in the standard version of Cegid Software Packages that the Client, on its own initiative, has chosen to create and configure or have created or configured, with or without Cegid's assistance, and which it alone has decided to utilize;
- Specific Developments of any nature, including those performed by Cegid.

**Portal:** Refers to the information and exchange space belonging to Cegid and which Cegid makes available to its clients that are users of Cegid Software Packages, 7 days a week and 24 hours a day, continuously, for maintenance and security reasons.

**Cegid Software Package:** Refers to the software package or packages designed and developed by Cegid and owned by the latter, and for which the Client shall receive Service.

**Third Party Software Package:** Refers to the software package or packages designed and developed by publishers other than Cegid and for which Cegid has distribution rights.

**Technical Prerequisites:** Refers to the information technology environment characteristics necessary for the proper functioning of Cegid Software Packages and the Updates. The Prerequisites specifically refer to the configuration necessary for use of Cegid Software Packages according to their intended purpose, which is to say, all of the hardware, software, operating systems, all communication networks, and the data base management system.

**Service:** Refers to the Cegid Software Package support services provided by Cegid in execution of the Service Booklet.

## **Article 2: PURPOSE**

The purpose of this document is to define the technical, legal, and financial terms and conditions under which Cegid shall provide the Service to the Client, as well as the obligations that the Client undertakes to perform.

## **Article 3: DESCRIPTION OF THE SERVICE**

### **3.1 – UPDATES**

As a function of the technical availability and the nature of the Updates, the Client shall be able to download the Updates via the Portal.

Failing to do that, the Client may have Cegid send the Updates on a physical medium, against payment of logistics costs (as a non-exhaustive listing: support, shipping), which shall be billed to the Client on a one-time basis, per shipment.

Cegid cannot be held liable if the Client has not installed one of the two most recent major Updates produced and distributed by Cegid.

Moreover, in the event that an Update cannot operate on the Client's hardware due to any of the reasons set forth in the Article "Constraints Related to Software Packages and/or Software" in the Agreement, the Client shall have the choice of having its installation upgraded according to Cegid's recommendations, or cancelling the Service immediately and *ipso jure*.

The Client is advised that certain Updates, due to their content (functional or ergonomic upgrades) or their technical complexity (possibly involving, specifically, but not as an exhaustive list, modifications to parameters) may require the performance of services (specifically installation and/or training services). Cegid obligates itself to so inform the Client at the same time that said Updates are made available. The Client is advised that the performance of parametering services is not included in the distribution of Updates.

The Client is also advised that with each new Update, Special States might no longer be compatible or might no longer be operational. For each Update, each Special State can be made operational only after Cegid's express formal approval, and pursuant to a service action by Cegid that is billable on the basis of the rate schedule currently in effect.

## **Article 4: INTELLECTUAL PROPERTY**

The Client must do the following, in order to make it possible to provide the Service:

- have licenses for the use of Cegid Software Packages and comply with the terms of use established in the Agreement,
- comply with normal conditions for use of Cegid Software Packages as well as the Technical Prerequisites.

Updates are an integral part of the Cegid Software Package to which they pertain, and Updates and the Software Package in question constitute an indivisible whole. Consequently, the Client shall have the benefit of (i) a license for the Updates, and (ii) the warranties pertaining thereto, subject to the terms and conditions and according to the procedures established in the Agreement.

## **Article 5: LIABILITY - INSURANCE**

### **5.1 – CEGID RESPONSIBILITY AND LIABILITY**

With respect to the performance of all its obligations, Cegid is subject to a means obligation. Cegid does not provide any warranty as to the total absence of failures or errors in Updates.

Cegid is liable solely for direct and foreseeable damages resulting from a breach of its contractual obligations.

Cegid cannot be held liable for any harm or damage suffered by the Client that would be classified as indirect damages, whether they be property damages or consequential damages, either foreseeable or unforeseeable, specifically including loss of opportunity, loss of sales volume, expected savings, clients, and/or orders.

In the event that Cegid should be found liable, the total cumulative indemnification, for all causes combined, which the Client would be able to claim shall be limited to the total amounts that the Client paid to Cegid under the Agreement during the course of the twelve (12) month period preceding the event that is the source of Cegid's liability.

The Parties acknowledge that the price of the Service reflects the distribution of risks arising from the Agreement as well as the financial equilibrium intended by the Parties, and that the Service would not have been agreed without the limitations of liability established under these presents.

Cegid obligates itself to maintain in force business civil liability insurance covering the damages which might occur on the occasion of performance of the Service.

## **5.2 – CLIENT RESPONSIBILITY AND LIABILITY**

The Client is responsible for compliance with the Technical Prerequisites. In this regard, the Client is advised that failure to comply with the Technical Prerequisites shall release and discharge Cegid from all or part of its contractual obligations.

The Client is exclusively responsible for the means (tools, methods, configuration, etc.) that it utilizes and which are neither supplied nor made available by Cegid pursuant to this Service.

The Client is responsible for taking all necessary precautions to ensure the security, confidentiality, and integrity of all the data that it may process, either directly or indirectly, pursuant to use of the Software Packages/Software and, specifically, for ensuring that the measures necessary for the backup and restoration of its data are carried out in a timely manner.

Likewise, the Client must take all action necessary for the protection of its information system, particularly with respect to protection against viruses, worms, and other hostile intrusion mechanisms.

## **Article 6: TERMINATION**

In the event of serious breaches by either of the Parties of any of the obligations by which they are bound under the Service Agreement, the Party in breach shall be sent by the other Party a formal notice via registered letter with return receipt, detailing the grounds for complaint. *Ipsa jure* termination of the Service shall take effect twenty (20) calendar days after receipt of the aforementioned formal notice by the Party in breach, unless the latter documents the appropriate corrective action taken to eliminate the breach which has been ascertained. Termination shall occur without prejudice to all damages that the Party not in breach might claim.

However, without prejudice to its other rights and legal remedies, Cegid shall have the right to terminate the Agreement immediately and *ipso jure* via registered letter with return receipt, in the event of the Client's utilization of the Cegid Software Packages in violation of Cegid's intellectual property rights.

## **Article 7: PERSONAL INFORMATION**

It is pointed out that, under Public Law N° 78-17 of 6 January 1978, referred to as the Information Technology and Civil Liberties Law, Cegid is acting in the capacity of subcontractor, pursuant to the instructions of the Client, which is classified as the person responsible for the processing and handling of information developed by the Software Packages.