

# LIVRET SERVICES HORS SUPPORT PROGICIEL

## SOMMAIRE

### **RAPPEL IMPORTANT**

Le présent Livret Services constitue des conditions particulières destinées à compléter et à faire partie intégrante des conditions contractuelles de Cegid lorsque le Client a souscrit avec cette dernière par le biais du Bon de Commande Buy Me.

Le Livret Services référencé « LS 01/11 » s'applique à la version « BM 01/11 » des conditions contractuelles du Bon de Commande « Buy Me » de Cegid.

Par conséquent, les définitions référencées, figurant dans les conditions contractuelles du Bon de Commande Buy Me de Cegid, s'appliquent au présent Livret Services.

## SERVICE ASSISTANCE LOGICIELS ET MAINTENANCE DU PARAMETRAGE

<b>ARTICLE 1 : DEFINITIONS ET CONTENU</b>	<b>PAGES 4,5,6,7,8,9,10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASSISTANCE TELEPHONIQUE</li> <li>• TELEASSISTANCE</li> <li>• SUPPORT ANTIVIRUS</li> <li>• ASSISTANCE PORTAIL</li> <li>• ASSISTANCE PREVENTIVE A L'EXPLOITATION</li> <li>• ASSISTANCE A L'UTILISATION D'UN DISPOSITIF D'AUTHENTIFICATION</li> <li>• ASSISTANCE LOGICIEL SYSTEME</li> <li>• MAINTENANCE DU PARAMETRAGE LEGAL</li> <li>• MAINTENANCE DU PARAMETRAGE LEGAL ET DU PARAMETRAGE CONVENTIONNEL</li> <li>• NIVEAUX DE SERVICES</li> </ul>	
<b>ARTICLE 2 : MODALITES D'EXECUTION</b>	<b>PAGE 10</b>
<b>ARTICLE 3 : NIVEAUX DE SERVICES</b>	<b>PAGES 10,11</b>
<b>ARTICLE 4 : MODALITES PARTICULIERES DE FACTURATION</b>	<b>PAGE 11</b>

**SERVICE MAINTENANCE MATERIEL**

<b>ARTICLE 1 : PRE REQUIS CEGID</b>	<b>PAGE 12</b>
<b>ARTICLE 2 : CONTENU DU SERVICE (NIVEAU DE SERVICE « OPTIMAL », « SUPER PLUS », « EXECUTIVE » OU « RETOUR ATELIER »)</b>	<b>PAGES 12, 13</b>
2.1. Contenu	
2.2. Déroulement de prestations	
<b>ARTICLE 3 : GARANTIE DE DELAI DE REMISE EN EXPLOITATION</b>	<b>PAGE 13</b>
<b>ARTICLE 4 : CONDITIONS D'EXECUTION DE SERVICE</b>	<b>PAGE 14</b>

**PRESTATION DE FORMATION**

<b>ARTICLE 1 : OBJET</b>	<b>PAGE 15</b>
<b>ARTICLE 2 : CONDITIONS ET MODALITES D'INSCRIPTION</b>	<b>PAGE 15</b>
<b>ARTICLE 3 : TARIFS – FACTURATION</b>	<b>PAGE 15</b>
<b>ARTICLE 4 : FEUILLE DE PRESENCE</b>	<b>PAGE 15</b>
<b>ARTICLE 5 : ANNULATION ET REPORT</b>	<b>PAGES 15,16</b>
<b>ARTICLE 6 : CONDITIONS PARTICULIERES WEB FORMATION</b>	<b>PAGE 16</b>

**PLATE-FORME eWS**

<b>ARTICLE 1 : DEFINITIONS</b>	<b>PAGE 17</b>
<b>ARTICLE 2 : OBJET DU SERVICE PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGES 17,18</b>
<b>ARTICLE 3 : MISE A DISPOSITION DE LA PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGE 18</b>
<b>ARTICLE 4 : ACCESSIBILITE DE LA PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGE 18</b>
<b>ARTICLE 5 : SECURITE &amp; SAUVEGARDE DE LA PLATE-FORME eWS</b>	<b>PAGE 18</b>
<b>ARTICLE 6 : CONTROLE D'ACCES</b>	<b>PAGE 19</b>

<b>ARTICLE 7 : MISE EN ŒUVRE DU PORTAIL eWS</b>	<b>PAGE 19</b>
<b>ARTICLE 8 : ADMINISTRATION ET RELATIONS ENTRE CLIENTS ET ENTREPRISES CLIENTES</b>	<b>PAGES 19, 20</b>
<b>ARTICLE 9 : CONTENU DU PORTAIL eWS</b>	<b>PAGE 20</b>
<b>ARTICLE 10 : PRINCIPES DE FACTURATION</b>	<b>PAGES 20, 21</b>
<b>ARTICLE 11 : LICENCES DES PROGICIELS EN LIGNE OU TELECHARGES</b>	<b>PAGE 21</b>
<b>ARTICLE 12 : MISE A JOUR DU PROGICIEL eWS</b>	<b>PAGE 21</b>
<b>ARTICLE 13 : RESPONSABILITE DE CEGID</b>	<b>PAGE 21,22</b>
<b>ARTICLE 14 : SOUS-TRAITANCE</b>	<b>PAGE 22</b>
<b>ARTICLE 15 : CONDITIONS PARTICULIERES DE RESILIATION</b>	<b>PAGE 22</b>
<b>ARTICLE 16 : CONVENTION DE PREUVE</b>	<b>PAGE 22</b>
<b>ARTICLE 17 : DUREE</b>	<b>PAGE 22</b>
<b>ARTICLE 18 : DESTRUCTION PHYSIQUE DES DONNEES</b>	<b>PAGE 22</b>
<b>ARTICLE 19 : CONDITIONS PARTICULIERES DE REGLEMENT</b>	<b>PAGE 22</b>

<b>SERVICE ASSISTANCE LOGICIELS ET MAINTENANCE DU PARAMETRAGE</b>
---

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CONTENU**

Pour les besoins des présentes, les parties conviennent des définitions et des contenus suivants :

**- ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

Un centre d'appel de Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les appels du Client, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Cegid communiquera au Client le numéro du centre d'appel concerné ainsi que ses heures d'ouverture et ce en fonction du Niveau de Service applicable. Les appels seront traités selon leur ordre d'arrivée.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

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

Les éventuels dysfonctionnements portés à la connaissance de Cegid devront pouvoir être reproductibles.

L'Assistance Téléphonique ne pourra être assurée par Cegid que dans la mesure où :

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Logiciels concernés;
- les Logiciels concernés sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré Requis de Cegid;
- le Client utilise la dernière version du Logiciel concerné.

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.

**- TELEASSISTANCE**

Option permettant à Cegid d'intervenir à distance soit sur le serveur du Client soit sur les stations du Client dès lors que ce dernier est équipé du dispositif de télécommunications approprié.

**- SUPPORT ANTIVIRUS**

Prestation de Cegid permettant au Client de poser à Cegid des questions relatives au fonctionnement du Logiciel de sécurité antivirus acquis auprès de Cegid et installé par Cegid sur un réseau ou un monoposte, dans les conditions que définies à l'"Assistance Téléphonique".

Le Service Support Antivirus comprend également la mise à disposition :

- des signatures de virus via l'internet fournis par l'auteur concerné et validées par Cegid;
- sur demande du Client après information de Cegid, des mises à jour (versions majeures) de l'auteur concerné et validées par Cegid.

Le Service ne comprend pas l'installation des signatures de virus et des mises à jour et l'éradication de virus.

Pour le Logiciel Cegid Protection Suite, le Service fait l'objet d'une Fiche Service référencée FI016 consultable par le Client. Cette Fiche Service décrit de manière précise la prestation. Elle décrit également les Pré Requis Matériels applicables que le Client s'engage à respecter, les conditions de réalisation des prestations ainsi que les prestations en option.

**- ASSISTANCE PORTAIL**

Sous réserve de disposer des équipements nécessaires, le Client bénéficiera d'un accès au portail professionnel de Cegid sous réserve de l'existence de ce dernier.

A cette occasion, le Client aura la possibilité :

- d'accéder à une base de données répertoriant les questions techniques les plus fréquemment posées ;
- de poser une question par e mail au centre d'appel de Cegid et de prendre connaissance de la réponse de ce dernier ;
- d'accéder aux informations techniques présentes sur le portail.

**- ASSISTANCE PREVENTIVE A L'EXPLOITATION**

Prestation de service de Cegid, permettant, dans le cadre d'une démarche préventive, d'assister le Client dans l'exploitation des Logiciels Systèmes de son outil informatique et sous réserve du respect, par le Client, des conditions préalables requises exposées ci-dessous.

Pour les besoins de la présente assistance préventive à l'exploitation, le terme Logiciel Système désigne un logiciel permettant l'exploitation du matériel du Client (système d'exploitation tel que Windows ou Linux, superviseur de terminaux tel que TSE, gestionnaire de sauvegarde tel que CA Brightstore ARC SERVE Back up, MS WSB, gestionnaire de télécommunication tel que NCP VPN, antivirus ou anti intrusion tel que CA ITM, gestionnaire de base de données tel que MS SQL ou ORACLE). Les Logiciels Systèmes bénéficiant du Service sont ceux désignés au Contrat.

Les conditions préalables à la fourniture de la prestation devant être respectées par le Client sont :

- le Client doit disposer d'un contrat de maintenance matériels en vigueur auprès de Cegid pour l'ensemble des serveurs du périmètre Prevent Care qui désigne le nom du Niveau de Service;
- le Client doit disposer d'un contrat d'assistance progiciel pour chaque progiciel, auprès de l'éditeur concerné, permettant la Téléassistance;
- les Logiciels Systèmes ont été fournis ou validés par Cegid.

Au titre de l'assistance préventive à l'exploitation des Logiciels Systèmes, le Client bénéficiera :

- d'une télésurveillance par l'intermédiaire d'outils d'alerte à distance, permettant à Cegid de surveiller l'état de fonctionnement des serveurs (physiques ou virtuels) et Logiciels Systèmes du Client inclus dans le Périmètre Prevent Care. Les outils d'alertes seront installés par Cegid sur les matériels du Client lors de la prestation de mise en service du Service Prevent Care. Cegid s'engage à communiquer au Client les informations ou alertes en sa possession nécessitant une action corrective à court terme, soit par l'assistance téléphonique ou la téléassistance. Si l'action corrective nécessite un déplacement sur site, celui-ci pourra être effectué par Cegid, en dehors des visites préventives, et sur la base d'un devis accepté par le Client et Cegid.

Sont exclues de la présente prestation, l'Assistance Téléphonique, la Téléassistance et la Mise à Jour des Logiciels bureautique, c'est à dire des programmes de traitement de texte tel que WORD, des tableurs tel que EXCEL, des générateurs de documents électroniques tel que ACROBAT, des programmes de traitement d'image ou de présentation ou de page HTML, tel que Frontpage ou Powerpoint, et des gestionnaires de base de données tel que ACCESS.

- de l'Assistance Logiciel Système et le Support Antivirus;
- de deux visites préventives par an sur site d'un consultant système Cegid, et d'une visite par serveur (physique ou virtuel) au-delà du premier serveur. Ces interventions seront planifiées à l'avance entre le Client et Cegid.

**- ASSISTANCE A L'UTILISATION D'UN DISPOSITIF D'AUTHENTIFICATION**

Prestation de service de Cegid permettant au Client de bénéficier d'une assistance à l'utilisation d'un dispositif d'authentification.

Pour les besoins de la présente, le terme dispositif d'authentification désigne le procédé par lequel un utilisateur (personne physique) déclaré du Client peut accéder, via l'internet, aux Progiciels utilisés par le

Client sur ses propres serveurs (mode insourcing) ou hébergés sur les Moyens Informatiques de Cegid (mode outsourcing). Ce procédé peut faire appel à un boîtier de type "token" ou à un message de type SMS.

Pour bénéficier de la prestation assistance à l'utilisation d'un dispositif d'authentification, le Client doit au préalable disposer d'un contrat d'assistance ou de Support Progiciel en vigueur auprès de Cegid.

La prestation comporte :

- l'échange gratuit du dispositif d'authentification en cas de panne de celui-ci lorsque le dispositif fait appel à un boîtier de type "token". Cet échange ne pourra aucunement intervenir en cas de perte, de vol ou en cas d'accident du fait d'une négligence ou d'une maladresse du Client;
- l'Assistance Téléphonique à l'utilisation du dispositif d'authentification;
- la mise à disposition au Client du processus d'authentification autorisant ou refusant l'accès aux Progiciels (en mode in ou outsourcing). Les mises à jour du processus d'authentification, dès lors qu'elles sont validées par Cegid, font également partie de la prestation.

#### **- ASSISTANCE LOGICIEL SYSTEME**

Prestation de service d'assistance téléphonique de Cegid permettant au Client de poser à Cegid des questions relatives à l'utilisation et au fonctionnement des logiciels systèmes.

Pour les besoins du présent Service, le terme Logiciel Systèmes désigne les systèmes d'exploitation, les gestionnaires de base de données, les logiciels de sauvegardes, les serveurs de messagerie, les boîtiers de sécurité Cegid (télé administration), ces éléments étant par ailleurs désignés dans les Fiches Services applicables au présent Service et visées ci-après.

Les Logiciels Bureautiques seront expressément exclus du présent Service.

Le Client aura la possibilité de retenir un ou plusieurs types de prestations parmi ceux existants et récapitulés ci-dessous. Chaque type de prestations fait l'objet d'une description précise dans les Fiches Services référencées et consultables par le Client. Chaque Fiche Service décrit également les Pré Requis Matériels applicables que le Client s'engage à respecter, les conditions de réalisation des prestations ainsi que les prestations en option.

SOLUTION RESEAUX : types de prestation

- Assistance Logiciel système : système d'exploitation Windows Serveur  
Fiche Service : FI012.
- Assistance Logiciel système : système d'exploitation Linux-Unix  
Fiche Service : FI019
- Assistance Logiciel système : gestionnaire de base de données (MS – SQL, Oracle)  
Fiche Service : FI013.
- Assistance Logiciel système : logiciel de sauvegarde (BrightStor Arcserve Back up, Back up Exec, NT Backup)  
Fiche Service : FI014.
- Assistance Logiciel système : serveur de messagerie (Exchange ou Lotus)  
Fiche Service : FI015.
- Assistance Logiciel système : télé administration (Boîtier de sécurité Cegid)

Fiche Service : FI017.

SOLUTION MONOPOSTE : Assistance Logiciel Système Monoposte Windows

Fiche Service : FI018.

Un centre d'appel de Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les appels du Client, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Les appels seront traités selon leur ordre d'arrivée.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

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

Les éventuels dysfonctionnements portés à la connaissance de Cegid devront pouvoir être reproductibles.

L'Assistance Téléphonique ne pourra être assurée par Cegid que dans la mesure où :

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Logiciels Systèmes concernés;
- les Logiciels Systèmes concernés seront utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré Requis de Cegid.

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.

**- MAINTENANCE DU PARAMETRAGE LEGAL (concerne certains Progiciels Cegid de paye et de ressources humaines)**

Cegid s'engage à réaliser une prestation pour le compte du Client concernant les modifications de paramétrage inhérentes aux évolutions de l'environnement législatif (règles de calcul légales), même lorsque ces évolutions n'ont pas nécessité la réalisation par Cegid d'une nouvelle version du Progiciel Cegid.

Les prestations ne comprendront pas: l'intégration d'une nouvelle entité juridique et/ou un nouvel établissement, la création de nouveaux états de reporting, d'une manière générale toute modification majeure du paramétrage existant nécessitant une refonte dépassant cinq (5) jours de mise en œuvre.

Les prestations ne pourront être assurées que si Cegid est en mesure d'accéder au paramétrage en cours existant du Client, et qu'un correspondant est désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires concernant l'utilisation du Progiciel et les règles de gestion applicables dans l'entreprise. Ce correspondant mettra à la disposition de Cegid le paramétrage en cours existant.

Il appartiendra à Cegid de contacter le Client pour planifier la réalisation des modifications de paramétrage et convenir avec le Client des modalités pratiques de mise en œuvre des modifications.

Un délai maximum de 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de parution du décret d'application concerné est requis par Cegid pour la réalisation des modifications de paramétrage avant validation par le Client.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le portail professionnel de Cegid et la téléassistance pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution des présentes. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du portail professionnel et à permettre l'accès à son environnement d'exploitation (via les moyens de téléassistance validés par Cegid et opérationnels).

A l'issue de la réalisation des modifications un compte rendu sera adressé par Cegid au Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

L'absence de réponse dans un délai de dix (10) jours ouvrés sera considérée comme une validation du Client.

La validation déclenchera l'extension par Cegid des modifications sur l'environnement de production du Client lorsque les modifications auront été effectuées sur un environnement autre que celui de la production.

Le Client s'engage à ce que le correspondant Client conserve les comptes-rendus validés par les deux parties.

- **MAINTENANCE DU PARAMETRAGE LEGAL ET DU PARAMETRAGE CONVENTIONNEL** (concerne certains Progiciels Cegid de paye et de ressources humaines)

## **1 – PRESENTATION GENERALE**

Les prestations que Cegid s'engage à réaliser pour le compte du Client comprennent :

- la maintenance du paramétrage légal
- la maintenance du paramétrage conventionnel.

## **2 – MAINTENANCE DU PARAMETRAGE LEGAL**

Cegid s'engage à réaliser une prestation pour le compte du Client concernant les modifications de paramétrage inhérentes aux évolutions de l'environnement législatif (règles de calcul légales), même lorsque ces évolutions n'ont pas nécessité la réalisation par Cegid d'une nouvelle version du Progiciel Cegid.

Les prestations ne comprendront pas: l'intégration d'une nouvelle entité juridique et/ou un nouvel établissement, la création de nouveaux états de reporting, d'une manière générale toute modification majeure du paramétrage existant nécessitant une refonte dépassant cinq (5) jours de mise en œuvre.

Les prestations ne pourront être assurées que si Cegid est en mesure d'accéder au paramétrage en cours existant du Client, et qu'un correspondant est désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires concernant l'utilisation du Progiciel et les règles de gestion applicables dans l'entreprise. Ce correspondant mettra à la disposition de Cegid le paramétrage en cours existant.

Il appartiendra à Cegid de contacter le Client pour planifier la réalisation des modifications de paramétrage et convenir avec le Client des modalités pratiques de mise en œuvre des modifications.

Un délai maximum de 15 (quinze) jours ouvrés à compter de la date de parution du décret d'application concerné est requis par Cegid pour la réalisation des modifications de paramétrage avant validation par le Client.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le portail professionnel de Cegid et la téléassistance pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution des présentes. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du portail professionnel et à permettre l'accès à son environnement d'exploitation (via les moyens de téléassistance validés par Cegid et opérationnels).

A l'issue de la réalisation des modifications un compte rendu sera adressé par Cegid au Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

L'absence de réponse dans un délai de dix (10) jours ouvrés sera considérée comme une validation du Client.

La validation déclenchera l'extension par Cegid des modifications sur l'environnement de production du Client lorsque les modifications auront été effectuées sur un environnement autre que celui de la production.

Le Client s'engage à ce que le correspondant Client conserve les comptes-rendus validés par les deux parties.

### **3 – MAINTENANCE DU PARAMETRAGE CONVENTIONNEL**

Cegid s'engage à réaliser une prestation, pour le compte du Client et dans le cadre des demandes transmises par celui-ci, concernant la maintenance du paramétrage du Réglementaire afin d'y intégrer les modifications inhérentes aux évolutions des accords conventionnels (conventions collectives) et collectifs (accords collectifs).

Le terme Réglementaire désigne l'ensemble des règles de calcul (légales et conventionnelles) qui participent à l'élaboration de la paie du Client et amènent au net à payer.

La maintenance du paramétrage conventionnel ne constituant pas un engagement pour Cegid à adapter systématiquement le Réglementaire à toutes les évolutions de la situation du Client et/ou des accords conventionnels et collectifs, les prestations de Cegid ne porteront pas sur les modifications ou les évolutions du Réglementaire consécutives à l'introduction de nouveaux accord conventionnels et collectifs. De même les prestations ne comprendront pas la réalisation de modifications majeures du paramétrage du Règlementaire existant nécessitant une refonte dépassant cinq (5) jours de mise en œuvre.

Les prestations ne pourront être assurées que si Cegid est en mesure d'accéder au paramétrage du Règlementaire en cours existant du Client, et qu'un correspondant est désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires concernant l'utilisation du Progiciel et les règles de gestion applicables dans l'entreprise. Ce correspondant mettra à la disposition de Cegid le paramétrage en cours existant.

Un délai maximum de quinze (15) jours ouvrés est requis par Cegid pour l'exécution des demandes émanant du Client.

Toute demande du Client, compte tenu des délais d'exécution, qui ne pourra être satisfaite pour la paie du mois en cours sera de facto planifiée pour la paie du mois suivant.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le portail professionnel de Cegid et la téléassistance pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution des présentes. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du portail professionnel et à permettre l'accès à son environnement d'exploitation (via les moyens de téléassistance validés par Cegid et opérationnels).

Le Client s'engage à transmettre à Cegid, via le portail professionnel concerné, l'ensemble de ses demandes de modification de paramétrage du Réglementaire en les documentant de manière exhaustive.

Dès réception par Cegid des éléments du Client, celui-ci procédera à la modification du paramétrage sur l'environnement (de production ou de test) défini en accord avec le Client et en fonction de l'importance des modifications demandées.

A l'issue de la réalisation des modifications un compte rendu sera adressé au Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

L'absence de réponse dans un délai de dix (10) jours ouvrés sera considérée comme une validation du Client.

La validation déclenchera la mise en œuvre par Cegid des modifications sur l'environnement de production du Client lorsque les modifications auront été effectuées sur un environnement autre que celui de la production.

Le Client s'engage à ce que le correspondant Client conserve une trace documentée de ses différentes demandes et des modifications effectuées, notamment les comptes-rendus validés.

Un conseiller du centre d'assistance sera désigné par Cegid pour traiter les demandes du Client, permettant ainsi à ce dernier de bénéficier d'une prise en charge prioritaire de ses demandes. Pour des raisons d'organisation, le Client est informé que Cegid se réserve la possibilité d'affecter au suivi du Client un autre collaborateur répondant au même profil.

#### **- NIVEAUX DE SERVICES**

Chaque Niveau de Service correspond à un contenu de prestations déterminé par Cegid notamment en fonction de la destination et des particularités des prestations. Les Niveaux de Service sont décrits à l'article 3.

Seule Cegid est compétente pour déterminer le contenu d'un Niveau de Service.

### **ARTICLE 2 – MODALITES D'EXECUTION**

Le Client est informé et accepte :

- que Cegid exécute ses prestations dans le cadre d'une obligation de moyens ;
- que le Service quel qu'il soit n'a pas pour vocation de remplacer les formations initiales ou de perfectionnement. Il appartient donc au Client de veiller à ce que les Utilisateurs disposent à tout moment des connaissances et compétences requises pour utiliser les Logiciels ;
- qu'il lui appartient de disposer des équipements nécessaires à la mise en œuvre, de la Téléassistance et de l'Assistance Portail.

Par ailleurs, le Client s'engage à respecter les conditions de concession de droit d'utilisation octroyées préalablement par Cegid.

En cas de résiliation du Service aux torts du Client, celui-ci devra verser à Cegid une somme correspondant à la totalité des redevances qui auraient été dues à Cegid au titre de la période qui aurait couru jusqu'à la fin normale du Service.

### **ARTICLE 3 – NIVEAUX DE SERVICE**

Les différents Niveaux de Service sont ceux décrits ci-dessous :

#### **3.1. PREVENT CARE**

Niveau de service comprenant l'Assistance préventive à l'exploitation.

#### **3.2. AUTHENTIFICATION FORTE**

Niveau de service comprenant l'Assistance à l'utilisation d'un dispositif d'authentification.

#### **3.3. STANDARD SYSTEME**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Logiciel Système
- la Télé assistance
- l'Assistance Portail.

#### **3.4. OPTIMAL SYSTEME**

Niveau de Service comprenant :

- Le Support Antivirus

- la Télé assistance
- l'Assistance Portail

### **3.5. SUPER PLUS SYSTEME**

Niveau de Service comprenant :

- l'Assistance Logiciel Système
- la Télé assistance
- l'Assistance Portail

Ce Niveau de Service comprend également un engagement de rappel de Cegid dans un délai de quatre (4) heures à compter de l'enregistrement par Cegid de l'appel entrant du Client. Tout appel reçu après 16h30 au Centre d'Appel sera considéré comme prenant effet à 8h30 le jour ouvré suivant.

### **3.6. PLUS LEGAL**

Niveau de Service comprenant la maintenance du Paramétrage Légal.

Ce Niveau de Service nécessite que pendant toute sa durée un Service Assistance Progiciel/Logiciel Niveau OPTIMAL ou un Service Support Progiciel équivalent soit également en vigueur.

A défaut et d'un commun accord le présent Service Niveau Plus Legal prendra fin.

### **3.7. PLUS CONVENTIONNEL**

Niveau de Service comprenant la maintenance du Paramétrage Légal et du Paramétrage Conventionnel.

Ce Niveau de Service nécessite que pendant toute sa durée un Service Assistance Progiciel/Logiciel Niveau OPTIMAL ou un Service Support Progiciel équivalent soit également en vigueur.

A défaut et d'un commun accord le présent Service Niveau Plus Conventionnel prendra fin.

## **ARTICLE 4 – MODALITES PARTICULIERES DE FACTURATION**

Les Niveaux de Service sont facturés, terme à échoir, soit mensuellement pour les abonnements, soit trimestriellement, soit annuellement en fonction de la périodicité portée sur Contrat.

<b>SERVICE MAINTENANCE MATERIEL</b>
-------------------------------------

**ARTICLE 1 – PRE REQUIS CEGID**

Le Service Maintenance Matériel est fourni sous réserve que le Client satisfasse et maintienne les conditions suivantes :

- assurer une qualité d'alimentation électrique conforme aux spécifications d'installation du constructeur ;
- installer le Matériel sur le site défini entre les parties dans les conditions requises par Cegid et par les constructeurs des Matériels, notamment dans des locaux appropriés et dans un état normal d'entretien et de dépoussiérage;
- désigner un interlocuteur unique qui doit être habilité à autoriser Cegid à intervenir. Cegid n'est pas tenue de fournir le Service en cas d'intervention du Client ou d'un tiers non autorisé par Cegid sur le Matériel. Les matériels non couverts par un Service Maintenance Matériels conclu avec Cegid immédiatement avant l'entrée en vigueur du contrat conclu entre les parties, devront faire l'objet d'une vérification et éventuellement d'une remise en état par Cegid aux frais du Client.

**ARTICLE 2 – CONTENU DU SERVICE (NIVEAU DE SERVICE « OPTIMAL », « SUPER PLUS », « EXECUTIVE » OU « RETOUR ATELIER »****2.1** Le Service Maintenance Matériels comprend :

- les opérations nécessaires au dépannage du Matériel (pièces détachées, main d'œuvre, frais de déplacement des techniciens uniquement pour un déplacement en France Métropolitaine et conformément aux conditions de l'article 2.2) situé sur le site indiqué au contrat conclu entre les Parties. Pour tout déplacement sur un site, hors France Métropolitaine, les frais de déplacement des techniciens seront facturés en réel au Client ;
- dans le cas d'un serveur, d'une station de réseau, d'un monoposte ou d'un portable sous maintenance, uniquement en cas de panne de disque dur et à condition que le Client puisse fournir à Cegid le support et les licences nécessaires ainsi que les médias de sauvegarde à jour et testés :
  - le rechargement du système d'exploitation et des logiciels de sauvegarde-restauration et antivirus, validés par et acquis auprès de Cegid,
  - la réintégration du Matériel dans l'environnement d'exploitation réseau du Client validé par Cegid (à l'exclusion du niveau de prestation « Retour Atelier »)
  - le rechargement de l'environnement applicatif (Progiciels Cegid, Progiciels Auteurs, Logiciels) acquis auprès de Cegid ainsi que le lancement de la restauration des données applicatives de cet environnement applicatif (à l'exclusion de toutes les données, et notamment les données bureautiques, qui ne sont pas centralisées et sauvegardées sur un serveur);
- En cas d'immobilisation prolongée du Matériel du Client et en fonction du Matériel concerné, le cas échéant, le prêt d'un matériel équivalent à titre gracieux, d'une durée déterminée d'un commun accord entre les parties.

**2.2** La réalisation de ces prestations se déroule comme suit :

a) Les interventions sont déclenchées par le centre d'appel de Cegid sur simple appel ou dépôt d'une demande sur le portail professionnel de Cegid par le Client durant les heures d'ouverture dudit centre d'appel soit de 8H30 à 18H30 les jours ouvrés, soit du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés.

Tout appel ou dépôt de demande reçu après 16H30 au centre d'appel est considéré comme prenant effet à 8H30 le jour ouvré suivant.

b) Sauf accord contraire des Parties l'intervention du technicien de Cegid ou d'un tiers désigné par ce dernier s'effectuera sur site:

- pour tous les Matériels, sauf les portables, dans le cadre du Niveau de Service « **Optimal** » : du lundi au vendredi, le jour ouvré suivant la date de prise d'effet de l'appel du Client ;
- pour les unités centrales, sauf les portables, dans le cadre du Niveau de Service « **Super Plus** » : pour tout site jusqu'à cent (100) kilomètres de l'agence de Cegid la plus proche, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, dans les quatre (4) heures ouvrées suivant la prise d'effet de l'appel ainsi que le samedi dans un délai de quatre (4) heures sauf accord des Parties pour reporter l'intervention au jour ouvré suivant ou à un autre jour.
- pour les portables, dans le cadre du Niveau de Service « **Executive** » : du lundi au vendredi, le jour ouvré suivant la date de prise d'effet de l'appel du Client. Dans la mesure du possible, le dépannage du matériel sera fait sur site. En cas d'impossibilité, un prêt de matériel présentant des performances au moins équivalentes sera prêté au Client, dans les conditions décrites à l'article 2.1. Le matériel initial, une fois réparé en atelier, sera réintégré au réseau du client par Cegid, ou, si le Client le souhaite, retourné par transporteur, la réintégration étant faite par le Client lui-même.
- dans le cas particulier des portables en Niveau de Service « **Retour Atelier** », Cegid procède par une réparation en atelier. La machine est réparée par Cegid et expédiée au Client, sous cinq (5) jours ouvrés, à compter de sa réception au centre de réparation de Cegid. Le transport aller est à la charge du Client.

Les interventions se dérouleront pendant les heures ouvrées travaillées chez Cegid et seront effectuées exclusivement sur le territoire de la France Métropolitaine, et ce dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Client reconnaît que tout déplacement hors France Métropolitaine sur un site client à l'étranger ne sont pas compris au(x) prix de maintenance Matériel(s) désigné(s) au Contrat et lui seront facturés en sus au réel.

### **ARTICLE 3 – GARANTIE DE DELAI DE REMISE EN EXPLOITATION**

Cegid, dans le cadre de la qualité de service définie aux présentes, intègre la notion de « Garantie de Délai de Remise en Exploitation ».

La notion de « Garantie de Délai de Remise en Exploitation » est définie comme l'engagement de Cegid, pour le ou les serveurs applicatifs du Client acquis auprès de Cegid, d'exécuter les prestations, dans un délai maximum de huit (8) heures ouvrées à compter de la présence du technicien sur le site du Client. Les prestations bénéficiant de la « Garantie de Délai de Remise en Exploitation » sont celles visées à l'article 2.1.

Le délai d'intervention pour les sites hors de la France Métropolitaine est fixé à 3 jours ouvrés pour tous les matériels du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

Pour un Matériel donné et pour une intervention visée, le non respect de ce délai par Cegid entraînerait l'exigibilité par le Client de pénalités de retard à compter de l'expiration des délais et suite à demande circonstanciée et motivée du Client par lettre recommandée avec accusé de réception, reçue par Cegid, dans les conditions suivantes :

- de 0 à 8 heures ouvrées de dépassement : cinquante (50) % du montant de la redevance mensuelle de maintenance du Matériel concerné ;
- plus de 8 heures ouvrées de dépassement : cent (100) % du montant de la redevance mensuelle de maintenance du Matériel concerné, ce qui constituerait le maximum de pénalités exigible par le Client pour une année.

Ces éventuelles pénalités applicables à Cegid au titre du présent Service constitueront la seule obligation et indemnisation due par Cegid et l'unique compensation et recours du Client au titre de la qualité de service.

Ces pénalités seront payées par Cegid sur la base d'une facture Client, dans un délai de (30) jours à compter de la date de réception de celle-ci.

Cegid ne se verra appliquer aucune pénalité pour les délais non atteints ou dysfonctionnements majeurs liés à un cas de force majeure, une cause étrangère ou une faute ou manquement par le Client à ses obligations contractuelles.

**ARTICLE 4 – CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE**

**4.1** Le Service Maintenance Matériels ne comprend pas la réparation des pannes résultant :

- d'une utilisation non conforme du Matériel par rapport aux spécifications constructeur ;
- de conditions d'utilisation ou de conservation ne respectant pas les recommandations d'utilisation et d'entretien des Matériels définies par Cegid ou le constructeur (à titre non exhaustif : conditions climatiques, environnement, alimentation électrique, câblage informatique et électrique, nettoyage de têtes de lecture de streamer) ;
- de dégâts provoqués par des faits accidentels dus à la maladresse d'un utilisateur, à l'imprévoyance ou aux phénomènes naturels (à titre non exhaustif : choc, bris, foudre, inondation), à la force majeure et en général à tout accident couvert par l'assurance bris de machines » qui doit être souscrite par le Client ;
- de négligence, erreur ou mauvais entretien ;
- de modifications, de déplacement, de réparation ou tentative de réparation effectués sans l'accord préalable expresse de Cegid ou par une personne non habilitée par cette dernière ;
- de connexions de matériels qui n'auraient pas fait l'objet d'une approbation préalable expresse de Cegid;
- de l'utilisation d'accessoires ou de consommables non-conformes aux pré-requis de Cegid ou du constructeur.

Le Service Maintenance Matériels ne comprend pas :

- la fourniture d'éléments consommables tels que, à titre non exhaustif, CD, DVD, toners d'imprimantes, têtes d'impression, tambours et « kits de maintenance » d'imprimantes (incluant les fours), batteries de portables, cartouche streamer et cartouche disque dur ;
- le rechargement de progiciels et logiciels non concédés en licence par Cegid et des données afférentes;
- les interventions causées par des infections virales, des intrusions ou tentatives d'intrusions informatiques.

Dans l'hypothèse où il s'avèrerait que l'intervention est sans objet ou a été effectuée dans le cadre du présent paragraphe précisant les limites du Service, ladite prestation serait facturée au tarif d'intervention des techniciens de Cegid en vigueur.

Les prestations exclues peuvent faire l'objet d'un devis de la part de Cegid.

**4.2** Cegid ne sera plus tenue d'assurer la réparation du matériel dont le constructeur aura arrêté la fabrication des pièces détachées nécessaires à cette réparation. Il est expressément convenu entre les parties que ce Matériel sera, à compter de la date à laquelle Cegid ne disposera plus de pièces détachées, automatiquement exclu du Service assuré par Cegid.

**4.3** Le Client s'engage à collaborer régulièrement et activement avec Cegid et notamment à :

- permettre et faciliter aux techniciens de Cegid l'accès aux Matériels dans un délai compatible avec les délais d'intervention contractuels de Cegid;
- procéder aux sauvegardes nécessaires de l'ensemble de ces programmes et données, et ce notamment préalablement à toute intervention de Cegid;
- vérifier périodiquement le bon fonctionnement de l'outil de sauvegarde en vérifiant l'existence et la cohérence des données sauvegardées ;
- tenir à disposition du technicien de Cegid l'ensemble des supports médias et licences des logiciels nécessaires à la remise en état/exploitation des unités centrales ;
- protéger son outil informatique contre les attaques virales, intrusions informatiques et logiciels espions avec des programmes anti-virus anti-espions, pare-feu tenus à jour.

**4.4** En cas de résiliation du Service aux torts du Client, celui-ci devra à Cegid une somme correspondant à la totalité des redevances qui auraient été dues à Cegid au titre de la période qui aurait couru jusqu'à la fin normale du Service.

## PRESTATION DE FORMATION

### ARTICLE 1 – OBJET

Cegid s'engage à réaliser pour le Client, qui l'accepte, les prestations de formation définies au Contrat conclu entre les Parties.

### ARTICLE 2 – CONDITIONS ET MODALITES D'INSCRIPTION

Le contenu des formations de Cegid est décrit dans les contenus pédagogiques ; lesquels peuvent être adressés au Client sur simple demande de sa part. Le Client est responsable vis-à-vis de Cegid des frais engagés au titre de la formation, même si la facture est adressée à un organisme payeur. La constitution ainsi que le suivi de tout dossier avec un organisme payeur est à la charge du Client et relève de sa responsabilité. A ce titre, le Client s'engage à fournir à Cegid, avant la demande d'inscription à la ou les formation(s) concernée(s), un accord de prise en charge de son organisme payeur. A défaut, la formation sera facturée directement au Client, qui l'accepte, et payable à réception de facture. Si le Client souhaite disposer d'une convention de formation il devra en faire la demande auprès de Cegid et accepter le document pré imprimé « Convention de Formation ».

Le Client qui inscrit un participant devra s'assurer que celui-ci possède le niveau et la motivation nécessaires à la compréhension et au bon accomplissement de la ou des formation(s) dispensée(s).

Les inscriptions sont traitées par Cegid dans l'ordre de réception des bulletins. Si le stage choisi est complet au jour de l'inscription, une nouvelle date sera proposée au Client. L'inscription sera prise en compte et planifiée dès lors que le Client aura transmis un accord de prise en charge d'un organisme payeur ou procédé par chèque au règlement total de sa commande. L'inscription sera confirmée par Cegid au plus tard huit (8) jours avant le début du stage.

### ARTICLE 3 – TARIFS - FACTURATION

Les prestations de formation seront exécutées par Cegid selon les modes ci-après :

- prestations multi clients en centre, dans les locaux de Cegid: les frais de repas demeureront à la charge du Client ;
- prestations dans les locaux du Client : les frais de repas et de déplacement de l'intervenant seront facturés forfaitairement selon les conditions définies au contrat conclu entre les Parties ;
- Web Formation : les prestations de formation sont réalisées via l'internet ;
- formation sur proposition : à la demande du Client, une proposition chiffrée de formation modulable est établie et acceptée par le Client. La formation peut s'effectuer soit sur site, soit au centre. Les frais de déplacement et/ou de repas sont facturés aux conditions définies ci-dessus en fonction du lieu de la formation.

Dans tous les cas les prix appliqués sont ceux figurant au contrat conclu entre les Parties.

La facturation des prestations sera adressée au Client et ne sera pas divisible.

### ARTICLE 4 – FEUILLE DE PRESENCE

Les stagiaires du Client présents à chaque journée de formation s'engagent à signer la feuille journalière de présence de Cegid qui servira de base à la facturation de Cegid.

### ARTICLE 5 – ANNULATION ET REPORT

#### 5.1 Annulation du fait du Client

Le Client qui souhaite modifier la date de son inscription, ou annuler sa participation à un stage, doit en avertir le département formation de Cegid, par courrier ou télécopie envoyé au moins huit (8) jours ouvrables avant la date de début de stage. Dans l'hypothèse d'une annulation trop tardive (moins de huit 8 jours avant la date de début de stage), une indemnité forfaitaire d'annulation d'un montant égal à cinquante (50) % du prix du stage pourra être réclamée au Client.

## **5.2 Report du stage du fait du**

Un stage dans les locaux de Cegid pourra être reporté dans le cas où le nombre de participants serait insuffisant. Le Client en sera prévenu huit (8) jours au moins avant la date prévue du stage. Un stage dans les locaux du Client pourra être reporté en cas d'indisponibilité du formateur ou des moyens de transport initialement prévus (grèves, intempéries).

## **ARTICLE 6 – CONDITIONS PARTICULIERES WEB FORMATION**

Pour suivre les prestations de WEB Formation proposées par Cegid, le Client s'engage à disposer d'une liaison téléphonique et d'une liaison internet opérationnelles. La mise en œuvre de ces éléments demeurera en tout état de cause à la charge du Client.

<b>PLATE-FORME eWS</b>
------------------------

**ARTICLE 1 DEFINITIONS**

Pour les besoins des présentes, les Parties conviennent des définitions suivantes :

**Client** : il s'agit d'un cabinet, d'une société d'expertise comptable, d'un centre de gestion ou toute autre entité désignée par Cegid comme pouvant bénéficier de la Plate-forme eWS.

**Entreprises Clientes** : entreprises faisant partie de la clientèle du Client.

**eWS** : abréviation de Cegid eXPERT Web Serveur ou de CCMX eXPERT Web Serveur désignant la plate-forme de communication et de services en ligne du Client pour ses Entreprises Clientes.

**Portail eWS** : désigne l'espace privé d'échanges, de travail et de services en ligne, entre le Client et ses Entreprises Clientes, hébergé sur la plate-forme eWS.

**Plate-forme eWS** : désigne l'ensemble des moyens informatiques de Cegid assurant l'hébergement des portails eWS (serveurs web, d'application, de données, progiciels applicatifs, dispositifs antivirus, anti-intrusion et de sauvegarde) installés dans une salle blanche sécurisée.

**eWS Privilège** : portail de services de Cegid, accessible pour les Clients d'origine Cegid par l'adresse [http « ewsprivilege.cegid.fr »](http://ewsprivilege.cegid.fr) et pour les Clients d'origine CCMX par l'adresse « [ewsprivilege.ccmx.com](http://ewsprivilege.ccmx.com) » ainsi que pour une partie des Clients d'origine CCMX, via Cité Expert, portail de services de CCMX dont l'adresse est « [cite-expert.ccmx.com](http://cite-expert.ccmx.com) »

**Catalogue eWS** : désigne les services de eWS fournis par Cegid au Client, à partir de la Plate-forme eWS, listés ci-après et que le Client peut activer pour ses Entreprises Clientes:

- mémos et contacts ;
- informations générales consultables en ligne ;
- documents en provenance du Client que l'Entreprise Cliente pourra consulter et télécharger ;
- documents en provenance de l'Entreprise Cliente ;
- annuaire de sites utiles à l'activité de l'Entreprise Cliente ;
- gamme de services s'appuyant sur l'offre en vigueur de Cegid couvrant notamment les fonctionnalités suivantes:
  1. l'acquisition des éléments variables de paie ;
  2. l'acquisition comptable ;
  3. la comptabilité générale et analytique ;
  4. la gestion commerciale.

L'ensemble du Catalogue eWS est détaillé sur le site eWS Privilège en précisant notamment les conditions tarifaires et les conditions d'exploitation.

Le Catalogue eWS étant par nature évolutif, il s'étendra à d'autres services, au fur et à mesure de leur mise à disposition, qui seront portés à la connaissance du Client par l'intermédiaire du site eWS Privilège en précisant leurs conditions d'exploitation. De même certains services pourront être supprimés.

**Catalogue privé eWS** : désigne les services qu'un Client a, de son propre chef, choisi de fournir à ses Entreprises Clientes. Le catalogue privé eWS, lorsqu'il existe, se rajoute au catalogue eWS, après homologation préalable et intégration par Cegid.

**Moyens Client** : désigne le progiciel eWS et les moyens informatiques et de télécommunications appropriés, permettant au Client d'administrer et d'accéder à son Portail eWS hébergé sur la Plate-forme eWS.

**Centre d'Appel**: désigne le service d'assistance téléphonique de Cegid.

**ARTICLE 2 OBJET DU SERVICE PLATE-FORME eWS**

Le Service Plate-forme eWS a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Cegid exécutera les prestations qui y sont décrites ainsi que les obligations que le Client devra respecter pour en bénéficier.

**ARTICLE 3 MISE A DISPOSITION DE LA PLATE-FORME eWS**

Cegid s'engage à mettre à la disposition du Client la Plate-forme eWS ainsi que le progiciel eWS afin de lui permettre :

- de définir la présentation de son Portail eWS et les services activés, dans le cadre du Catalogue eWS et du Catalogue privé eWS ;
- d'attribuer les droits d'accès à ses Entreprises Clientes ;
- de gérer les flux de données et de documents vers et en provenance du Portail eWS.

**ARTICLE 4 ACCESSIBILITE DE LA PLATE-FORME eWS**

**4.1** Cegid s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer hors jours fériés l'accessibilité à la Plate-forme eWS par le Client et /ou les Entreprises Clientes

.Du lundi au vendredi de 0h à 8h et de 20h à 24h ainsi que le samedi et le dimanche de 0h à 24h, seul un service d'astreinte pourra être actionné directement par les automates de surveillance en cas d'incident ou de défaillance technique de la Plate-forme eWS.

**4.2** Le Client bénéficiera également, au titre du Service Assistance Progiciels/Logiciels déjà souscrit auprès de Cegid pour les produits en bénéficiant, de l'accès au Centre d'Appel. Cegid n'ayant aucun rapport direct avec les Entreprises Clientes, il s'interdit de répondre à toute question qui pourrait en émaner.

**4.3** Cegid pourra, sans indemnités au bénéfice du Client et/ou des Entreprises Clientes, procéder à des interruptions de service :

- Pour assurer la maintenance à l'échelle du site en veillant à minimiser l'impact de ces interruptions. Les interruptions de service à l'échelle du site seront généralement entraînées par des exigences légales extérieures au (contrôle ou maintenance de sécurité électrique). Un préavis d'un (1) mois sera donné par Cegid au Client par tout moyen à sa convenance.
- Pour des arrêts programmés à des fins de changement de version, (notamment pour les progiciels), de remise à niveau de la Plate-forme ou autre intervention majeure nécessitant un arrêt total ou partiel de la Plate-forme eWS, telles que les sauvegardes qui sont programmées la nuit entre 2h et 7h.
- Pour Cegid procéder à des arrêts d'urgence (à titre non exhaustif : perte d'intégrité de données, alertes virales) en cas de nécessité absolue.

**ARTICLE 5 SECURITE & SAUVEGARDE DE LA PLATE-FORME eWS**

Cegid assurera le maintien de la sécurité de la Plate-forme eWS et notamment procèdera aux sauvegardes quotidiennes en double exemplaire sur des supports et sites distincts, de l'ensemble des données sur la Plateforme eWS. L'une des sauvegardes sera conservée pendant 5 jours par Cegid.

En cas de restauration nécessaire, la seule obligation de Cegid consistera à recharger les données présentes dans la sauvegarde la plus adéquate sur la Plate-forme eWS.. Le Client et les Entreprises Clientes sont informées que des écarts pourront exister entre les données restaurées et celles existantes au moment de l'incident à l'origine de la restauration. Par conséquent il appartiendra au Client et aux Entreprises Clientes, dans le cadre de leur procédure d'échange et de sauvegarde, de vérifier l'existence des éventuels écarts et de les reconstituer.

Le Client est informé que des conditions plus restrictives d'exploitation, de sécurité et de sauvegarde peuvent concerner des services mis à disposition par Cegid.

Ces conditions sont portées à la connaissance du Client et détaillées sur le site eWS Privilège. Cegid recommande au Client de prendre connaissance de ces conditions éventuellement plus restrictives avant la mise en œuvre de ces services. Dans le cas où le Client souscrirait aux dits services les conditions de ces derniers s'appliqueraient pleinement.

**ARTICLE 6 CONTROLE D'ACCES****6.1. Contrôle d'accès à la Plate-forme eWS par le Client**

Le contrôle d'accès dépendra de la solution de télécommunication choisie par le Client pour entrer en connexion avec la Plate-forme eWS.

Le Client reconnaît expressément que le choix de la solution de télécommunication est de son entière responsabilité et qu'il se porte-fort du respect de cette dernière aux pré requis notifiés par Cegid.

Si le Client choisit d'être relié à Cegid par le biais d'un réseau privé virtuel, VPN :

- Son identité sera automatiquement contrôlée une première fois lors de l'accès au réseau :
  - si le Client est raccordé par un accès commuté (RTC ou Numéris), le dispositif d'accès (modem ou routeur) sera paramétré avec un code d'accès et un mot de passe fournis par Cegid. A chaque connexion, les informations d'identification du Client seront contrôlées par Cegid qui délivrera ou non une autorisation d'entrée sur le réseau.
  - en cas de lien permanent (DSL), c'est l'opérateur de télécommunications qui s'assurera de l'identité du Client sur le réseau privé.
- Un second contrôle sur l'identité du Client et sur son adhésion aux présentes sera automatiquement effectué pour permettre l'accès à son Portail eWS.
- Les données qu'il émettra ou recevra ne seront pas visibles de l'Internet.

Si le Client choisit de ne pas communiquer par le biais du VPN :

- Un seul contrôle sur l'identité du Client sera effectué avant de permettre l'accès à la Plate-forme eWS.
- Les données qu'il émettra ou recevra circuleront sur l'Internet, leur confidentialité et leur non falsification étant assurée par des messages cryptés et exigeant un contrôle d'intégrité.
- Toutefois, le Client reconnaît avoir été expressément informé par Cegid que ce procédé ne lui permettra pas de bénéficier des dispositifs anti-intrusion que Cegid met en œuvre dans le cadre du réseau privé virtuel (VPN).

**6.2. Contrôle d'accès au Portail eWS par l'Entreprise Cliente**

- Le contrôle d'accès d'une Entreprise Cliente à la Plate-forme eWS se fera sur l'identifiant et le mot de passe que le Client lui aura attribués.

Un cryptage SSL assurant la confidentialité des données circulant sur l'internet, est activé dès lors que des données propres à l'Entreprise Cliente sont mises à disposition sur la Plate-forme eWS.

L'Entreprise Cliente devra s'équiper des moyens de télécommunications adaptés lui permettant d'accéder à la Plate-forme eWS et à installer des anti-virus à jour et actifs sur les postes et réseaux connectés à la Plate-forme eWS.

**ARTICLE 7 MISE EN ŒUVRE DU PORTAIL eWS**

Le Client s'engage à acquérir et disposer des Moyens Client pour bénéficier des services décrits dans les présentes. A ce titre, il devra notamment être formé à l'utilisation du Progiciel eWS, qui lui permettra :

- de définir la présentation de son Portail eWS et les services activés, dans le cadre du Catalogue eWS ainsi que ceux du Catalogue privé eWS ;
- d'attribuer les droits d'accès à ses Entreprises Clientes ;
- de gérer les flux de données et de documents vers et en provenance du Portail eWS.

De plus, il devra disposer de l'un des moyens de télécommunication permettant d'accéder à la Plate-forme eWS en fonction du choix technique qu'il aura effectué tel que décrit à l'article 6.1.

Enfin, le Client s'engage à installer des anti-virus à jour et actifs sur les postes et réseaux connectés à la Plate-forme eWS.

**ARTICLE 8 ADMINISTRATION ET RELATIONS ENTRE CLIENT ET ENTREPRISES CLIENTES**

**8.1** Le Portail eWS étant entièrement et exclusivement administré par le Client à partir du progiciel eWS, le Client s'engage à effectuer des sauvegardes quotidiennes de ses bases de données et notamment celles présentes dans son progiciel eWS, sur des supports différents pendant cinq (5) jours.

En cas de restauration nécessaire d'une sauvegarde de J-1 à J-5, le Client devra impérativement procéder immédiatement à une re-synchronisation de la base de données présente dans le Progiciel eWS avec le Portail eWS. Le Client est informé que Cegid, dans le cadre de cette procédure, ne s'engage pas à reconstituer à ses frais les écarts pouvant subsister.

**8.2** Sauf accord particulier entre le Client et Cegid suite à une demande du Client portant sur la formation et l'assistance d'une ou plusieurs Entreprises Clientes par Cegid, relative à l'utilisation du Progiciel CEGID BUSINESS LINE, le Client sera seul responsable de la gestion de la relation avec ses Entreprises Clientes, notamment :

- la diffusion et la confidentialité des mots de passe attribués par le Client à ses Entreprises Clientes ;
- la vérification des pré-requis techniques exigés par Cegid pour l'accès au Portail eWS et consultables à tout moment sur le site eWS Privilège ;
- la formation et l'assistance des Entreprises Clientes à l'utilisation d'Internet et des services du Portail eWS ;
- l'utilisation des services du Portail eWS par chacune de ses Entreprises Clientes.

Les droits d'accès des Entreprises Clientes étant exclusivement gérés et attribués par le Client, seules les entreprises auxquelles le Client a attribué un identifiant et un mot de passe seront autorisées par Cegid à accéder au Portail eWS du Client.

## **ARTICLE 9 CONTENU DU PORTAIL eWS**

**9.1** Le Client est entièrement et exclusivement responsable :

- de l'utilisation par lui-même et par ses Entreprises Clientes des services activés de son Portail eWS sur la Plate-forme eWS ;
- du contenu, de la fréquence et de la durée des documents, données et informations qu'il choisit de diffuser ou de faire transiter sur son Portail eWS et sur la Plate-forme eWS.

A ce titre, le Client s'engage à respecter les lois et règles en vigueur notamment en veillant à ne pas diffuser ou donner accès à des informations ou services contraires aux dispositions légales et/ou réglementaires, ou étant susceptibles de porter atteinte à l'image d'autrui;

Il appartient au Client et aux Entreprises Clientes de veiller à être en conformité par rapport à la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Cegid s'interdit de faire un quelconque usage des données du Client ou de ses Entreprises Clientes sauf accord préalable et express du propriétaire des données. Cet engagement ne portera toutefois pas sur les éléments nécessaires à l'établissement par Cegid de ses factures et statistiques de fréquence d'utilisation visées à l'article 10 ainsi qu'à toute explication concernant l'exécution du service.

**9.2** Le Client est informé que sont notamment mais non limitativement interdits et pénalement sanctionnés :

- l'atteinte à la vie privée ; la diffamation, l'injure ; la contrefaçon, le piratage informatique ainsi que la reproduction, représentation ou diffusion d'un œuvre (par exemple extrait musical, photographie, extrait littéraire, progiciels, logiciel, marque...) en violation des droits de l'auteur et/ou du titulaire des droits de propriété intellectuelle ;
- l'atteinte à la protection des mineurs ;
- la provocation aux crimes et délits, à la discrimination, à la haine ou à la violence ; l'apologie de crimes, notamment meurtre, viol, crime de guerre et crime contre l'humanité, ainsi que la négation de crimes contre l'humanité.

## **ARTICLE 10 PRINCIPES DE FACTURATION**

**10.1** La facturation de la Plate-forme eWS s'effectuera mensuellement sur la base d'un abonnement et des consommations, par le Client et ses Entreprises Clientes, des services du Catalogue eWS.

La facturation de l'abonnement commencera, d'un commun accord, dès l'achèvement de la prestation d'installation (hors formation) de Cegid.

La facturation liée aux consommations du Client et de ses Entreprises Clientes des services du Catalogue eWS s'effectuera mensuellement en fonction :

- du nombre d'Entreprises Clientes activées pour lesquelles le Client attribue un identifiant et un mot de passe sur son Portail eWS ;

- des services activés ou non par le Client sur son Portail eWS ;
- du niveau de consommation de ces services.

Toutes nouvelles activations d'Entreprises Clientes et de services, tout dépassement du niveau de consommation autorisé au cours d'une période mensuelle, seront automatiquement intégrés dans la facturation de cette période.

**10.2** Les éléments justifiant la facturation mensuelle seront contrôlables à l'initiative du Cabinet sur le site eWS Privilège, et ce pendant un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission de la facture concernée.

Au-delà de ce délai, les informations juste visées seront disponibles sur demande écrite du Client faite par lettre recommandée avec accusé de réception par ce dernier et ce au tarif en vigueur au jour de la demande, ce dernier étant disponible sur le site eWS Privilège.

Les tarifs détaillés d'eWS, des services optionnels ou toute autre offre commerciale particulière seront accessibles par le Client sur le site eWS Privilège.

**10.3** Le Client étant le seul responsable de l'utilisation de la Plate-forme eWS pour lui même et pour ses Entreprises Clientes, il lui appartient de gérer les activations et les désactivations des Entreprises Clientes et/ou des services les concernant.

Par conséquent, le Client s'engage à respecter les procédures d'activation et de désactivation en vigueur et le cas échéant à contacter le Centre d'Appel pour les services qui nécessiteraient des confirmations de désactivation.

Toute Entreprise Cliente ou tout service n'ayant pas fait l'objet d'une désactivation par le Client continuera à être inclus dans la base de facturation mensuelle.

#### **ARTICLE 11 LICENCES DES PROGICIELS EN LIGNE OU TELECHARGES**

La mise à disposition, pour les besoins des services du Catalogue eWS, de progiciels téléchargés ou accessibles en ligne, dont Cegid est l'auteur ou dont Cegid détient les droits de distribution, ne saurait être considérée comme une cession, au sens du code de la propriété intellectuelle, d'un quelconque droit de propriété intellectuelle, de Cegid ou de quiconque au bénéfice du Client ou des Entreprises Clientes.

Par conséquent, le Client et ses Entreprises Clientes bénéficieront, pendant toute la durée des présentes, au titre des présentes, d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, et non cessible des progiciels téléchargés ou accessibles en ligne.

Le Client et ses Entreprises Clientes s'interdisent de porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'auteur.

#### **ARTICLE 12 MISE A JOUR DU PROGICIEL eWS**

Le Client s'engage à installer les Mises à Jour du progiciel eWS dès la notification par Cegid de la mise à disposition d'une Mise à Jour.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour ne pourrait fonctionner sur le Matériel du Client en raison des motifs exposés à l'article « Contraintes liées aux Progiciels et/ou Logiciels » des conditions générales, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations de Cegid, ou résilier de plein droit avec effet immédiat le présent Service Plate-forme eWS.

#### **ARTICLE 13 RESPONSABILITE DE CEGID**

Dans le cadre des présentes, les Parties conviennent que Cegid est soumise à une obligation de moyens.

La responsabilité de Cegid ne saurait être retenue en cas de :

- interruption des services indépendante du contrôle de Cegid,
- utilisation des services par le Client, non conforme aux descriptions des présentes, à la réglementation applicable ou aux règles de l'art,
- utilisation par le Client de matériels, logiciels, services, non conformes aux préconisations de Cegid,
- incidents ou interruption des services causés par une panne survenant sur les réseaux de télécommunication empruntés,
- difficultés d'accès et lenteur du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes,
- difficultés et incidents liés aux caractéristiques et limites d'internet,

- attaque virale mettant en œuvre des virus inconnus,
- transmission ou réception de données inexactes ou sans rapport avec l'objet des présentes.

Le Client est informé de l'existence de « goulots d'étranglement » à certains endroits de l'Internet, susceptibles d'allonger ou de rendre difficile la connexion entre les serveurs de Cegid et ceux du Client, et ce notamment en raison de la complexité des réseaux mondiaux, à la différence des capacités de ses réseaux et des sous réseaux, ainsi qu'à l'afflux des connexions par les utilisateurs à certaines heures. En conséquence, la responsabilité de Cegid est expressément limitée aux Progiciels installés sur le matériel du Client ou services visés aux présentes, ce que le Client reconnaît et accepte.

Ainsi, Cegid ne pourra à aucun moment être tenue pour responsable des vitesses d'accès lors de l'échange de données entre ses installations et celles du Client ou Entreprises Clientes en raison des ralentissements pouvant survenir sur le réseau pour des raisons notamment exposées ci-dessus. La responsabilité de Cegid s'arrête donc à la sortie des routeurs installés chez elle.

#### **ARTICLE 14 SOUS-TRAITANCE**

Cegid se réserve la possibilité de sous-traiter tout ou partie des moyens informatiques sans que cette décision puisse l'exonérer de ses obligations vis-à-vis du Client. Cegid communiquera, à la demande du Client, le nom des sous-traitants concernés.

#### **ARTICLE 15 CONDITIONS PARTICULIERES DE RESILIATION**

Chacune des Parties pourra demander la résiliation du présent Service Plate-forme eWS pour manquement de l'autre Partie à ses obligations par lettre recommandée avec accusé de réception sans préjudice de tous dommages et intérêts.

La résiliation du présent Service Plate-forme eWS prendra effet deux (2) mois après la réception de la lettre précitée par la partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés ou devant être apportés pour supprimer le manquement constaté.

#### **ARTICLE 16 CONVENTION DE PREUVE**

Les Parties déclarent que les informations fournies et exploitées par la Plate-forme eWS ainsi que par le site eWS Privilège feront foi entre elles jusqu'à preuve du contraire.

#### **ARTICLE 17 DUREE**

Le Service Plate-forme eWS est conclu pour une période initiale qui s'étend jusqu'à la fin de l'année civile suivant celle de sa signature par la dernière des Parties. Elle sera ensuite reconduite par périodes d'une année civile, par tacite reconduction.

La Partie qui déciderait de ne pas reconduire le présent Service Plate-forme eWS devrait notifier cette décision à l'autre Partie par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois mois avant la fin de la période en cours.

#### **ARTICLE 18 DESTRUCTION PHYSIQUE DES DONNEES**

En cas de désactivation d'Entreprises Clientes et/ou de services, de dénonciation de services, de résiliation ou de non reconduction du contrat conclu entre le Client et Cegid, le Client est informé que Cegid procèdera à la destruction physique totale de l'ensemble des données et ce après application d'un délai de soixante (60) jours à compter de la date de l'évènement.

#### **ARTICLE 19 CONDITIONS PARTICULIERES DE REGLEMENT**

Les modalités de règlement applicables au présent service Plate-forme eWS sont, sans escompte, cent (100) pour cent par prélèvement automatique.

**FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 22 PAGES.**