

## 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.

Service : Désigne les prestations de support des Progiciels Cegid fournies par Cegid en exécution du Livret Service.

## **Article 2 : OBJET**

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Cegid fournit au Client le Service ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter.

## **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 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 et traités selon leur degré de criticité.

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 de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

La réponse de Cegid interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant

les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Service et implique le respect par le Client de ses obligations et des pré requis de Cegid notamment concernant la télé assistance.

Le Service ne pourra être assurée par Cegid que dans la mesure où:

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Cegid ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Cegid sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Cegid;
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Cegid ;
- le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

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.

### C) Modalités particulières de traitement des Anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) heures ouvrées), Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera :

- d'un délai de douze (12) heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1. La livraison de la correction fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés.
- d'un délai de six (6) jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2. La livraison de la correction ou de la solution de contournement fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

## 3.3 - 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.

## 3.4 - ACCES TELEPHONIQUE 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 enregistrés dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traités selon leur degré de criticité.

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 de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance de Cegid.

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

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Le Service ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où:

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Cegid ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Cegid sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Cegid;
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Cegid ;
- 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.

### **3.5 - DELAI DE PRISE EN CHARGE RACCOURCI 30 M**

La Demande sera prise en charge par un technicien de Cegid, dans un délai de trente (30) minutes ouvrées à compter du dépôt de la Demande si celle-ci est intervenue auprès du Support ou du Portail entre 8h 30 et 17h30 un jour ouvré. Ce délai de prise en charge raccourci ne s'applique pas aux services d'astreinte.

### **3.6 - EXTENSION SOIR 24 H**

Cegid s'engage à fournir au Client un service d'astreinte permettant au Client de formuler à Cegid ses Demandes concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office des Progiciels Cegid en dehors des heures d'ouverture du Support visé à l'Accès téléphonique au Support.

Le service d'astreinte est assuré par du personnel de Cegid disposant des moyens de télécommunication nécessaires pour recevoir les Demandes du lundi au vendredi hors jours fériés à partir de la fermeture du Support jusqu'à 24 heures. Le Client est informé que le service d'astreinte dispose de moyens techniques plus limités que le Support et n'est donc pas destiné à remplacer ce dernier mais à permettre, lorsque le centre d'appel n'est plus accessible, la prise en compte des appels d'urgence du Client concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office des Progiciels Cegid ainsi que leur traitement comprenant, si elle existe, la fourniture d'une solution de contournement et /ou la qualification du dysfonctionnement en vue de l'apport d'une réponse ultérieure.

### **3.7 - EXTENSION MATIN (6H -9 H)**

Cegid s'engage à fournir au Client un service d'astreinte permettant au Client de formuler à Cegid ses Demandes concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office des Progiciels Cegid en dehors des heures d'ouverture du Support visé à l'Accès téléphonique au Support.

Le service d'astreinte est assuré par du personnel de Cegid disposant des moyens de télécommunication nécessaires pour recevoir les Demandes du lundi au vendredi hors jours fériés à partir de 6 heures jusqu'à 9 heures. Le Client est informé que le service d'astreinte dispose de moyens techniques plus limités que le Support et n'est donc pas destiné à remplacer ce dernier mais à permettre, lorsque le centre d'appel n'est plus accessible, la prise en compte des appels d'urgence du Client concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office des Progiciels Cegid ainsi que leur traitement comprenant, si elle existe, la fourniture d'une solution de contournement et /ou la qualification du dysfonctionnement en vue de l'apport d'une réponse ultérieure.

### **3.8 - EXTENSION 7/7**

Cegid s'engage à fournir au Client un service d'astreinte permettant au Client de formuler à Cegid ses Demandes concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office des Progiciels Cegid en dehors des heures d'ouverture du Support visé à l'Accès téléphonique au Support.

Le service d'astreinte est assuré par du personnel de Cegid disposant des moyens de télécommunication nécessaires pour recevoir les Demandes les samedis, dimanches et jours fériés de 6 h à 24 h. Le Client est informé que le service d'astreinte dispose de moyens techniques plus limités que le Support et n'est donc pas destiné à remplacer ce dernier mais à permettre, lorsque le centre d'appel n'est plus accessible, la prise en compte des appels d'urgence du Client concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office des Progiciels Cegid ainsi que leur traitement comprenant, si elle existe, la fourniture d'une solution de contournement et /ou la qualification du dysfonctionnement en vue de l'apport d'une réponse ultérieure.

### **3.9 - SUPPORT LANGUES EUROPEENNES**

Dans le cadre des horaires standards du Support, Cegid s'engage à disposer, parmi son équipe de conseillers, de compétences linguistiques permettant de comprendre les Demandes et d'y répondre en anglais, ou en espagnol, ou en italien, ou en allemand ou en portugais.

La Demande sera prise en charge par un technicien de Cegid disposant de la compétence linguistique requise. En cas d'indisponibilité de ce technicien, Cegid s'engage à rappeler le Client conformément au délai de prise en charge applicable.

### **3.10 - RENDEZ-VOUS PLANIFIES**

Pour une Demande préalablement enregistrée, le Client aura la possibilité, pendant les horaires standards d'ouverture du Support, de prendre un rendez vous téléphonique avec un technicien du Support pour examiner celle-ci.

Les rendez vous ne pourront avoir lieu dans un délai inférieur à 8h ouvrées à compter de la Demande.  
De même les rendez vous ne pourront avoir lieu au-delà des cinq jours ouvrés suivant la Demande.

### **3.11 - SUIVI PERSONNALISE**

Trimestriellement, un interlocuteur désigné du Client disposera d'un reporting détaillé concernant ses Demandes.

Le Client pourra, s'il le souhaite, convenir d'un rendez vous téléphonique, pendant les horaires d'ouverture du Support visé à l'Accès téléphonique au Support, avec un interlocuteur du Support afin d'analyser et de commenter le reporting en vue, le cas échéant, de définir conjointement d'un plan d'action.

### **3.12 - TRAITEMENT PRIVILEGIE**

Les Demandes seront prises en charge par un interlocuteur privilégié faisant partie d'une équipe disposant d'une connaissance des précédentes Demandes et de l'environnement technique du Client.

### **3.13 - EVALUATION DES CONNAISSANCES COLLABORATEURS**

Le Client aura la possibilité d'accéder à des questionnaires en ligne disponibles pour certains Progiciels Cegid afin de permettre l'évaluation des connaissances de ses collaborateurs.

L'accord des collaborateurs concernés relèvera de la responsabilité du Client..

Les questionnaires seront accessibles via le Portail.

Les résultats des questionnaires seront communiqués au Client et à ses collaborateurs concernés sous la forme d'un rapport pouvant inclure des préconisations en termes de formation ou de complément de formation.

Le Client est informé et accepte que les questionnaires ne soient pas destinés à vérifier la compétence et l'aptitude générale d'un collaborateur et ne peuvent être utilisés comme tel.

## **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.