

Livret de services : Conditions d'assistance et de support type : Contact et Privilège



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 HORIZONS-GROUP sont classifiées en trois catégories.

- ⇒ Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par HORIZONS-GROUP qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par HORIZONS-GROUP qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par HORIZONS-GROUP 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, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de HORIZONS-GROUP. 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 réinstallation totale du Progiciel Cegid.
- Mises à Jour mineures qui n'impliquent pas une réinstallation 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 HORIZONS-GROUP, et décidé d'utiliser seul ;

- des Développements Spécifiques de toute nature y compris ceux réalisés par HORIZONS-GROUP.

Plateforme HORIZONS-GROUP : Désigne la plateforme de ticketing qu' HORIZONS-GROUP met à disposition de ses clients, 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

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 HORIZONS-GROUP en exécution du Livret Service

ARTICLE 2 : OBJET

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

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Niveau de contrat Contact et Privilège

Horizons-Group définit deux niveaux de service pour son contrat de d'assistance et de support.

- Le niveau dit « Contact » qui est la prestation minimum d'assistance et de support
- Le niveau dit « Privilège » qui comprend le niveau contact et des prestations complémentaires.

Le présent Livret de Service décrit les deux niveaux de prestation

3.2 MISES A JOUR (Contact et privilège)

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, Cegid s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via le Portail.

Selon la nature du contrat liant le Client et HORIZONS-GROUP, HORIZONS-GROUP peut se

charger de ses mises à jour pour son compte.

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). HORIZONS-GROUP 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 HORIZONS-GROUP et sur intervention facturable de HORIZONS-GROUP sur la base du tarif en vigueur.

3.3 DESCRIPTION DU SERVICE CLIENT (Contact et Privilège)

HORIZONS-GROUP met à disposition une plateforme, dite de Ticketing, collaborative de services en ligne destinée aux seuls clients de HORIZONS-GROUP.

Tout client HORIZONS-GROUP possède un compte sur cette plateforme qui lui permet d'avoir accès à des services en fonction du Contrat souscrit.

Cet espace permet d'accéder la création de demandes au support, à la création de demandes au Service Client ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations. A l'ouverture du service Horizons-Group remet aux clients les procédures d'accès et de première connexion.

3.4 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DU SUPPORT (Contact et Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules HORIZONS-GROUP Privilège et HORIZONS-GROUP Contact.

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution). Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid. Le Support ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués

dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de HORIZONS-GROUP afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. De manière à faciliter l'exécution du Support, 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 HORIZONS-GROUP de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

HORIZONS-GROUP accusera réception de la Demande sous la 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 HORIZONS-GROUP s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées (HORIZONS-GROUP Contact) ou de quatre (4) heures ouvrées (HORIZONS-GROUP Privilège) à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Le support est ouvert de 9h à 12h30 et de 14h30 à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi.

HORIZONS-GROUP s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées (HORIZONS-GROUP Contact) ou de quatre (4) heures ouvrées (HORIZONS-GROUP Privilège) pour au moins 75% des Demandes. Le respect par HORIZONS-GROUP de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par HORIZONS-GROUP que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par HORIZONS-GROUP, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

3.5 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES (Contact et Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules HORIZONS-GROUP Contact et HORIZONS-GROUP Privilège.

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande de huit (8) heures ouvrées (HORIZONS-GROUP Contact) ou de quatre (4) heures ouvrées (HORIZONS-GROUP Privilège), HORIZONS-GROUP procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, HORIZONS-GROUP 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

- 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.

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

3.6 ACCÈS BASE DE CONNAISSANCE (Contact et privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules HORIZONS-GROUP Contact et HORIZONS-GROUP Privilège

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de connaissance répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées

3.7 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT (Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules HORIZONS-GROUP Privilège.

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de HORIZONS-GROUP.

HORIZONS-GROUP 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 de 9h à 12h30 et de 14h30 à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi. Les horaires sont également indiqués sur l'espace HORIZONS-GROUP de la plateforme de ticketing, consultable à tout moment par le Client. Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client. Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du Support, 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 HORIZONS-GROUP.

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

3.8 – TELEASSISTANCE (Contact et Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules HORIZONS-GROUP Contact et HORIZONS-GROUP Privilège.

La téléassistance permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du logiciel par un technicien HORIZONS-GROUP pour faciliter l'assistance aux clients.

Dans le cadre des formules HORIZONS-GROUP Contact et HORIZONS-GROUP Privilège, le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du

Service pour des interventions relevant uniquement du périmètre du Support. Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire. Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid.

3.9 – WEBASSISTANCE (Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules HORIZONS-GROUP Privilège.

Les webassistances, dispensées par un technicien HORIZONS-GROUP en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits. Les clients recevront par mail des invitations leur permettant de s'inscrire aux prochaines webassistances.

3.10 – APPELS PRIORITAIRES (Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule HORIZONS-GROUP Privilège.

Lors de son appel au Support, le Client passera en priorité sur la ligne correspondante à son produit. Si plusieurs clients prioritaires appellent au même moment, et que tous les experts sont déjà en ligne, les appels seront pris dans l'ordre de leur arrivée.

3.11 – HORAIRES ETENDUS (Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule HORIZONS-GROUP Privilège.

Pour toute assistance d'ordre technique et fonctionnelle, le Client bénéficie de plages horaires étendues, du lundi au jeudi de 9h à 18h, et de 9h à 17h le vendredi.

3.12 – BILAN PERSONNALISE (Privilège)

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule HORIZONS-GROUP Privilège.

Le Client dispose d'un reporting détaillé concernant ses Demandes au Support et au Service Client.

ARTICLE 4 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- Bénéficier des licences d'utilisation, ou des droits d'accès 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.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITE – ASSURANCE

5.1 RESPONSABILITE DE HORIZONS-GROUP

Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, HORIZONS-GROUP est soumise à une obligation de moyens. L'éditeur Cegid ne fournissant aucune garantie en ce qui concerne l'absence totale d'anomalies ou d'erreurs dans les Mises à Jour, HORIZONS-GROUP ne peut en être tenu pour responsable.

Cegid et HORIZONS-GROUP sont responsables uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à leurs obligations contractuelles. HORIZONS-GROUP 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 HORIZONS-GROUP serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée aux sommes payées par le Client, au titre du Service, au cours des douze (12) derniers mois précédent le dommage à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de HORIZONS-GROUP.

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.

HORIZONS-GROUP 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 ou HORIZONS-GROUP 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.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 8 PAGES.