

LIVRET SERVICE SUPPORT PROGICIEL
« ALTAVEN PRIVATE FISCALITE »
Ref: I090001

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-Altaven par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Altaven sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Altaven qui rend impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel Cegid-Altaven et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Altaven qui rend inopérante l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Progiciel Cegid-Altaven et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Altaven 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-Altaven, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance d'Altaven. Les Demandes ne concernent pas les incidents de fonctionnement (reproductibles ou pas) des Logiciels et Progiciels Auteur.

Documentation : Désigne les informations fournies par Altaven sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid-Altaven 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-Altaven 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-Altaven, décidées unilatéralement par Altaven, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies des Progiciels Cegid-Altaven 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-Altaven (par exemple de V8 à V9) ainsi qu'une réinstallation totale du Progiciel Cegid-Altaven.
- Mises à Jour mineures qui n'impliquent pas une réinstallation totale du Progiciel Cegid-Altaven.

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-Altaven 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 d'Altaven, et décidé d'utiliser seul ;
- des Développements Spécifiques de toute nature y compris ceux réalisés par Altaven.

Portail : Désigne l'espace d'informations et d'échanges appartenant à Altaven et qu'Altaven met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Cegid-Altaven 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

Progiciel Cegid-Altaven : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par Cegid ou sa filiale Altaven, dont elles sont propriétaires, 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-Altaven et pour lesquels Altaven dispose d'un droit de distribution.

Pré-requis Techniques : Désigne les caractéristiques de l'environnement informatique nécessaires au bon fonctionnement des Progiciels Cegid-Altaven et des Mises à Jour. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Progiciels Cegid-Altaven 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-Altaven fournies par Altaven en exécution du Livret Service.

ARTICLE 2 – OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Altaven 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. Altaven s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via son Portail.

A défaut, le Client pourra se faire adresser par Altaven 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 d'Altaven ne pourra être recherchée si le Client n'a pas installé la dernière Mise à Jour majeure réalisée et diffusée par Altaven.

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 d'Altaven, 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). Altaven 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 d'Altaven et sur intervention facturable d'Altaven sur la base du tarif en vigueur.

3.2 – ACCÈS PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra également de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes ;
- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Service sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Altaven dans un espace média dédié.

b) Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils d'Altaven 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 Altaven de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

La réponse d'Altaven 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 d'Altaven 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.

Altaven 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 Altaven 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 d'Altaven notamment concernant la téléassistance.

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

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Cegid-Altaven ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Cegid-Altaven sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques d'Altaven;
- le Client utilise la dernière Mise à Jour majeure du Progiciel Cegid-Altaven ;

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Altaven, 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), Altaven procèdera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Altaven 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, Altaven ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

3.3 – ACCÈS FAQ PORTAIL

Sous réserve de disposer des équipements nécessaires, le Client bénéficiera d'un accès au Portail.

A cette occasion, le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions techniques les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

3.4 – ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

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

Le Support d'Altaven recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

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

Les Demandes seront enregistrées dans les outils d'Altaven afin d'en assurer la traçabilité et traitées 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 Altaven de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance d'Altaven.

Les réponses seront apportées par Altaven 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 d'Altaven 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 Altaven que dans la mesure où:

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Cegid-Altaven ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Cegid-Altaven sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques d'Altaven;
- le Client utilise la dernière Mise à Jour majeure du Progiciel Cegid-Altaven ;

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

3.5 – DÉLAI DE PRISE EN CHARGE RACCOURCI 2 H

La Demande sera prise en charge par un technicien d'Altaven, dans un délai de deux (2) heures 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 – 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.

3.7 – SUIVI PERSONNALISÉ

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.

3.8 – TRAITEMENT PRIVILÉGIÉ

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.

3.9 – SERVICE ÉLARGI PÉRIODE DE TVA

L'Accès téléphonique au Support par le Client sera possible, pour les seules Demandes liées à la TVA, de 8h45 à 13h et de 14h à 18h30 du 15 au 24 de chaque mois à l'exception du mois d'août.

3.10 – SERVICE ÉLARGI PÉRIODE DE CAMPAGNE FISCALE

L'Accès téléphonique au Support par le Client sera possible, pour les seules Demandes liées aux liasses fiscales, de 8h45 à 13h et de 14h à 19h du 1^{er} mars au 3 mai

ARTICLE 4 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

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

Les Mises à Jour font partie intégrante du Progiciel Cegid-Altaven 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

5.1 RESPONSABILITÉ D'ALTAVEN

Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, Altaven est soumise à une obligation de moyens. Altaven ne fournit aucune garantie en ce qui concerne l'absence totale d'anomalies ou d'erreurs dans les Mises à Jour.

Altaven est responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Altaven 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 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 Altaven au cours des douze (12) derniers mois précédent l'événement à l'origine de la responsabilité d'Altaven.

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.

Altaven s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Service.

5.2 RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client est responsable du bon respect des Pré-requis Techniques. A cet égard, le Client est avisé que le non respect des Pré-requis Techniques déchargera Altaven 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 Altaven 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 DU SERVICE

En cas de manquements graves par l'une ou l'autre des Parties aux obligations qui lui incombent en application du Contrat pour le Service, la Partie défaillante se verra adresser par l'autre Partie une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception détaillant les griefs.

La résiliation de plein droit du Service prendra effet vingt (20) jours calendaires après la réception de la mise en demeure précitée par la Partie défaillante, sauf à ce que cette dernière justifie des remèdes appropriés apportés pour supprimer le manquement constaté. La résiliation interviendra sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels la Partie non défaillante pourrait prétendre.

Toutefois, et sans préjudice de ses autres droits et moyens de recours, Altaven 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-Altaven par le Client contraire aux droits de propriété intellectuelle de Cegid-Altaven.

ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES

Il est rappelé qu'au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés, Altaven 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-Altaven.