Gexell
Systèmes d'Encaissement et de Gestion

sage Centre de Compétence PME

silæ PARTENAIRE | PREMIUM

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET D'ASSISTANCE

PREAMBULE :

Les présentes CGU régissent l'utilisation des progiciels commercialisés par GEXELL ainsi que l'assistance, la télémaintenance et leurs mises à jour. Leur acceptation emporte également acceptation des Conditions Générales de Ventes de GEXELL.

La durée d'engagement du droit à utilisation des progiciels et des accès à nos services d'assistance est de **12 mois** selon le devis initial émis par GEXELL et accepté par le Client. La date de début d'engagement court à compter de la date portée sur la première facture adressée au Client., à défaut c'est la date de première facture qui est prise en compte.

ARTICLE 1 - Définition, limitation et responsabilité

1.1 Définition

Le périmètre des progiciels défini par les CGU est celui indiqué dans le devis accepté par le client et valant commande.

1.1.1 Prestations fournies

On entend par Assistance Téléphonique ou Télémaintenance et à l'exclusion de toutes autres prestations :

- La réponse aux problèmes de manipulations nécessaires au bon fonctionnement du progiciel.
- L'interprétation des messages d'erreur ainsi que les manipulations éventuellement nécessaires à leur correction.
- Les conseils quant au bon déroulement de l'ensemble des programmes de la chaîne.

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de nos services, les appels reçus par notre assistance ou émis par notre assistance sont systématiquement enregistrés. L'enregistrement peut être désactivé à la demande du client à son interlocuteur, au début de la conversation.

Dans le cadre de l'intervention téléphonique ou en télémaintenance, s'agissant d'explications ou de conseils nécessaires à la bonne compréhension pour l'utilisation du produit, le temps imparti par appel n'est pas illimité. Si nécessaire, le consultant proposera un devis d'intervention sur site ou à distance. Si un CSE (Contrat de Service d'Exploitation) a été souscrit, le temps pourra en être décompté. Toute prestation demandée par le Client, connexe ou parallèle à l'un des progiciels objets des présentes CGU fera systématiquement l'objet d'un devis pour une prestation facturée.
GEXELL s'efforcera, au titre de ce service et dans le cadre d'une obligation de moyens, de répondre aux questions concernant le bon fonctionnement du logiciel conformément aux documentations de l'Editeur. Ce service d'assistance ne comprend ni la formation aux différentes fonctionnalités, ni l'installation des mises à jour, ni le paramétrage ou développement qui feront l'objet d'une proposition financière complémentaire.
Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version majeure de l'année N ou au plus sur la version N-1 du progiciel en cours de commercialisation au jour de la demande d'assistance. En cas de dysfonctionnement reconnu par l'Editeur, la responsabilité de GEXELL ne pourra pas être recherchée.

Seuls les employés du Client ayant suivi avec assiduité les stages de formation de GEXELL pourront bénéficier du service d'assistance téléphonique.
Dans le cas où l'assistance fournie au Client est consécutive à un manque évident de formation de l'utilisateur, GEXELL proposera au Client un stage de formation complémentaire.

1.1.2 Prestations Exclues

GEXELL n'assurera pas les services de maintenance dans les cas suivants :

- Anomalie que GEXELL ne peut reproduire sur la version standard en cours ;
- demande d'intervention sur des versions N-2 et antérieures du progiciel ;
- utilisation du progiciel non conforme à sa documentation et, en particulier, non-respect par le Client des procédures de sauvegarde préconisées par GEXELL ;
- poursuite de l'exploitation du progiciel sans l'accord de GEXELL, consécutivement à un incident ;
- modification du progiciel par le Client ou un tiers sans l'accord de GEXELL ;
- changement de tout ou partie du matériel ou des logiciels périphériques les rendant par suite non compatibles avec le Progiciel, sauf accord préalable écrit de GEXELL ;
- défaillance de l'ordinateur, de ses périphériques ou du réseau du Client empêchant le fonctionnement normal du Progiciel ;
- défaillance de la solution, qui interviendrait en dehors de la durée du contrat ou repris par un autre partenaire.

Par ailleurs, ne sont pas pris en comptes les dysfonctionnements étant d'origine électrique ou « virale ». L'assistance téléphonique ne s'effectuera que pour les sites ayant protégé leur installation informatique contre les coupures électriques à l'aide d'onduleurs on-line en état de fonctionnement et contre les « virus » informatiques de toutes formes et origines au travers de logiciels ou Progiciels anti-virus complétés d'un contrat de mises à jour périodiques et sous réserve que ces mises à jours soient effectivement réalisées dans les délais.

1.1.3 Prestations complémentaires

Les présentes CGU ne couvrent pas notamment les prestations suivantes, qui donneront lieu à une facturation complémentaire suivant devis préalable :
- la fourniture d'un Progiciel nouveau qui viendrait se substituer dans la gamme à un Progiciel existant, ce Progiciel nouveau présentant des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités ;
- Installation du Progiciel ou mise à jour du Progiciel, des patchs, et les déplacements nécessaires le cas échéant
- Interventions sur site,
- Prestations à distance ou télémaintenance, sauf dans le cadre des formules visées ci-dessus
- Formations,
- Assistance pour tout paramétrage d'éditions et de formats d'extraction et d'intégration de données, paramétrages spécifiques (paramétrages non fournis en standard dans le Progiciel)
- Assistance ou réalisation de requêtes SQL, de script ou de nouvelles rubriques de Paie ou d'états Pilotés
- Diagnostic technique de l'environnement et système d'exploitation
- Assistance au développement d'application complémentaire
- Réparation des bases de données Client.

1.2 Responsabilités

Les consultants de GEXELL ont uniquement une mission d'information et de conseil des symptômes indiqués et des informations fournies par le Client.
De ce fait, la responsabilité de GEXELL ne pourra être engagée en aucune façon, et pour quelque cause que ce soit, notamment :

* A la suite d'une mauvaise interprétation ou une incompréhension des conseils fournis au Client.
* En cas d'altération totale ou partielle des supports magnétiques ou du fichier écrit sur ces supports.

Il est exclusivement de la responsabilité du Client de prendre les précautions nécessaires à la sauvegarde et à la protection des données, quelles qu'elles soient, notamment des supports magnétiques, nécessaires au bon fonctionnement du progiciel.

GEXELL reste seul juge, en fonction de la complexité du problème posé, de la nécessité d'une intervention d'un spécialiste sur le site du Client. Cette prestation externe n'est en aucun cas incluse dans le service d'assistance de GEXELL.
GEXELL se réserve le droit de ne pas donner suite à une demande de prestation si celle-ci n'est pas assez précise, si le Client n'a pas les interlocuteurs compétents pour répondre à la prestation demandée, si la prestation n'entre pas dans le périmètre d'intervention proposé ou encore si GEXELL n'a pas les capacités d'intervenir.

GEXELL s'engage à respecter une obligation de confidentialité à l'égard de toutes informations confidentielles du Client auxquelles elle aura accès à l'occasion de la réalisation des prestations et notamment aux paramétrages et informations des bases de données du Client.
A l'issue de l'intervention par le consultant de GEXELL, il appartient au Client de contrôler où de le faire faire par toute personne compétente (expert-comptable notamment) l'application des bonnes règles de calcul spécifiques ou pas au domaine du Client. Si le contrôle du Client n'est pas concluant, il lui appartient d'en informer GEXELL. En aucun cas GEXELL ne saurait être tenu responsable d'un défaut de résultat.
Les services téléphoniques sont ouverts du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9h00 à 12h30 et 14h00 à 18h00 (sauf le vendredi 17h00). GEXELL se réserve le droit de modifier ces plages horaires et préviendra le Client par tout moyen à sa convenance.
Le Client pourra déposer ses demandes 24h sur 24 sur la plateforme d'assistance à l'adresse http://tec.GEXELL.com via une connexion sécurisée.

1.3 Les Garanties

GEXELL garantit au Client que les opérations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre des présentes CGU seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les dernières technologies de l'informatique au moment de chaque intervention.

GEXELL ne garantit pas que l'intervention permettra de régler la difficulté rencontrée, ou qu'après l'intervention la difficulté rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ou qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de l'intervention du service de maintenance. Le service de maintenance est fourni par GEXELL avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique et des contraintes ci-dessus exprimées.

Compte-tenu de la haute technicité des progiciels, GEXELL ne garantit pas un fonctionnement sans bug, ni un fonctionnement ininterrompu desdits progiciels.

1.4 Limites et exclusions

GEXELL sera libéré de ses obligations de maintenance, en cas de manquement du Client à ses obligations propres et notamment pour les raisons suivantes :
Implantation de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les progiciels faisant l'objet de la prestation de service.
Modification des progiciels par le Client ou par un tiers.
Intervention d'un tiers sur les progiciels ou sur les matériels.
En pareil cas, la responsabilité de GEXELL ne pourra être recherchée.
Le service de réparation de base de données (ou fichiers endommagés). Le Client bénéficie d'un tarif préférentiel pour l'ensemble des étapes. Ces réparations étant soumises à une réserve de faisabilité technique et à l'acceptation d'un devis commercial.

1.5 Collaboration des parties

Le Client est parfaitement conscient que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active et régulière entre le Client et GEXELL.
Le Client désigne un interlocuteur compétent qui le représentera auprès de GEXELL.
Si en cours de prestation une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties les engage à alerter l'autre partie le plus vite possible et à se concerter pour mettre en place la solution la mieux adaptée dans les meilleurs délais.
Le Client doit fournir au personnel de GEXELL, chargé de la réalisation des travaux de maintenance, tous les documents, renseignements et éléments existants, nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.

ARTICLE 2 - Prix et conditions de révision du prix

L'Utilisation des progiciels est assujettie au paiement de la redevance indiquée dans le devis initial accepté par le client.

Le prix de cette redevance est ferme pendant la première année de la commande (hors modification du périmètre d'utilisation). À partir de la deuxième année, Gexell pourra faire évoluer ce prix selon la fréquence et les conditions définies par Gexell.

ARTICLE 3 – Facturation et paiement

La redevance est facturée en une fois pour la durée d'engagement souscrite. Le paiement s'effectue par prélèvement automatique sans frais en quatre échéances trimestrielles qui sont précisées en pied de facture. A cette fin le client doit obligatoirement retourner à GEXELL le mandat de prélèvement ad-hoc.

Si le client renonce au mode prélèvement automatique il doit dans ce cas payer, au plus tard dans le mois suivant la date de facturation, la totalité de la redevance due pour la nouvelle période. A défaut de paiement, le Client ne pourra plus utiliser ses progiciels et n'aura plus accès aux services d'assistance. En cas de non-paiement, le Client pourra uniquement consulter et visualiser les données enregistrées pendant la durée du droit d'utilisation des périodes précédentes.

ARTICLE 4 – Durée - Résiliation

L'engagement de 12 mois se reconduit tacitement pour la même durée.

La résiliation à l'initiative du Client ne peut se faire qu'à l'échéance normale d'engagement en respectant un préavis de 90 jours. Cette résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute résiliation effectuée sans respecter le préavis de 90 jours sera prise en compte pour la fin de période d'engagement suivante.

ARTICLE 5 - Incessibilité

Le Client s'interdit expressément de céder ou transmettre à tout tiers, y compris à l'une quelconque de ses filiales, même à titre gratuit, tout ou partie des droits et/ou obligations qu'il détient au titre du présent contrat.

ARTICLE 6 - Extension

Toute acquisition future par le Client de nouveaux progiciels figurant au catalogue de GEXELL bénéficiera des clauses et conditions des présentes CGU. Le montant de la redevance applicable à ce progiciel sera dans ce cas celui figurant au tarif en vigueur au jour de la demande du Client.

ARTICLE 7 – Confidentialité

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés comme confidentiels par l'autre partie, et auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution des prestations objet des présentes CGU.
Chacune des parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses collaborateurs, société mère, filiales et sous-traitants éventuels
L'obligation de confidentialité continuera pendant une durée de 1 (un) an après l'expiration de la dernière période d'engagement. Elle deviendra caduque si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui aura reçu l'information.

ARTICLE 8 – Non sollicitation de personnel

Le Client s'interdit expressément, sauf accord écrit et préalable de GEXELL, d'engager à son service ou de faire travailler d'aucune manière tout collaborateur présent ou futur de GEXELL.
La présente clause vaudra quelle que soit la spécialisation du collaborateur en cause et même dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. La présente clause développera ses effets pendant toute la durée d'engagement en cours et pendant un an à compter de sa fin pour quelque cause que ce soit.
En cas de non-respect de cette clause, le Client s'engage à dédommager GEXELL en lui versant une indemnité égale à 12 (douze) mois de rémunération brute de ce collaborateur.

ARTICLE 9 - Force majeure

Les obligations des parties au titre des présentes CGU seront suspendues par suite d'événements fortuits ou de force majeure, en particulier : tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, de fait ou de droit, grève, incendie, émeute, interruption ou retard des moyens de transport tout à fait imputable à un tiers, inondation, dégâts des eaux, tempête, foudre, et, ou toute autre circonstance ayant une cause externe et empêchant l'une ou l'autre des parties, directement ou au travers d'un tiers, de répondre aux obligations contractées.

ARTICLE 10 - Attribution de juridiction

Il est convenu entre les parties, qu'en cas de litige ou de contestation quelconque, relative à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGU, le tribunal de commerce du siège social de GEXELL est seul compétent même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.