

Conditions Spécifiques de Vente applicables aux contrats d'assistance EBP (CSV)

ES2I CARAIBES, société à responsabilité limitée au capital de 7500€, inscrite au RCS de Pointe à Pitre sous le n° 529 766 891 dont le siège social est sis 3 IMM COLORADO, MOUDONG CENTRE, 97122 BAIE MAHAULT est une entreprise intervenant dans le secteur des services numériques, ci-dessous nommée « ES2I » ou « ES2I CARAIBES ».

A l'effet d'établir avec ses clients ci-dessous nommés le « CLIENT » des relations contractuelles transparentes, ES2I a établi les présentes Conditions spécifiques de Vente. ES2I et le CLIENT, ensemble, sont dénommés ci-après les Parties et individuellement la Partie.

Article 1 - Objet et champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Spécifiques de Vente (CSV) définissent les modalités de fourniture de prestations de service par ES2I CARAIBES. Associées au bon de commande relatif au service proposé par ES2I CARAIBES, elles constituent l'intégralité du contrat liant les parties pour les Services figurant à la proposition de contrat.

1.2 Les présentes CSV définissent les conditions de fourniture de l'assistance matérielle, logicielle et des services EBP aux utilisateurs finaux. Ce service couvre l'accompagnement technique pour la résolution des problèmes liés à l'utilisation du logiciel EBP, à l'exclusion des services de formation ou d'intervention sur des éléments extérieurs au logiciel.

1.3 Le CLIENT est informé que le type de contrat correspondant aux produits ou services proposés est clairement indiqué dans la proposition commerciale ainsi que sur le devis. En validant le devis, le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance et accepté le type de contrat applicable à sa commande.

1.4 Les Conditions Générales de Vente forment un tout avec les présentes Conditions Spécifiques.

1.5 ES2I CARAIBES se réserve la possibilité, à tout moment, de modifier en tout ou partie les CSV. Les CLIENTS sont invités à consulter régulièrement les CSV afin de prendre connaissance des changements apportés.

Article 2 – Accès au Support

2.1 Pour accéder au Support, le CLIENT dispose d'un site internet <http://assistance.gp> sur lequel il devra créer ses demandes d'assistance sous forme de ticket. Ce portail est accessible 24h/24, 7j/7 sans restriction.

2.2 Le CLIENT reconnaît que la fourniture des services de support téléphonique et par téléassistance dépend de la disponibilité des moyens de communication (internet, télécom) et qu'ES2I CARAIBES ne peut garantir une telle disponibilité.

2.3 Le CLIENT doit s'assurer que son environnement informatique (connexion internet, matériel, etc.) est conforme aux exigences du logiciel EBP et doit veiller à ce que le logiciel soit correctement installé et configuré. Le CLIENT doit également déclarer tout problème technique rencontré dans les plus brefs délais.

Article 3 – Services de Support

3.1 Les services de Support comprennent une assistance technique et d'utilisation des logiciels EBP prévu dans le présent contrat. Cette assistance est fournie pour les logiciels listés dans le contrat et le nombre d'utilisateurs ou postes prévus dans des licences.

3.2 Ce contrat inclus :

- Une assistance à l'utilisation des logiciels-
- L'installation et la mise à jour des données lors de mises à jour correctives ou de logiciels concernés dans la mesure où ses correctifs soient publiés par l'éditeur EBP et que le CLIENT possède un contrat avec l'éditeur couvrant celles-ci.

3.3 Les services d'assistance à la prise en main et à l'utilisation d'ES2I CARAIBES sont destinés à fournir des conseils, des recommandations et des informations relatives à l'usage des Progiciels EBP

dans les configurations matérielles et logicielles requises.

3.4 ES2I CARAIBES s'engage à fournir au CLIENT les conseils les plus adéquats pour l'aider à résoudre les problèmes qu'il pourrait rencontrer dans l'utilisation ou le fonctionnement du Progiciel concerné, mais ES2I CARAIBES ne peut donner aucune garantie de résolution des problèmes.

Article 4 – Horaires du support et délais d'intervention

4.1 Les services d'assistance sont ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 16h30.

4.2 La Garantie de Temps d'Intervention (GTI) est fixée à 8 heures ouvrables suivant la création du ticket d'incident. Cela signifie qu'un technicien prendra en charge la demande du CLIENT dans ce délai. Aucune garantie de temps de rétablissement (GTR) n'est fournie, ES2I CARAIBES s'engage uniquement sur le délai de la première intervention.

4.2 Toute demande d'assistance doit faire l'objet d'un ticket, créé par le CLIENT sur site <http://support.es2icaribes.com>. Aucune intervention ne pourra être réalisée sans la création préalable d'un ticket.

4.3 Les interventions hors des heures ouvrables seront facturées séparément du contrat au tarif horaire en vigueur et disponible sur le devis transmis au CLIENT majoré d'un coefficient de 1.5 après 19h et le samedi, 2 après 21h et dimanche et jours fériés. Le taux horaire est fixé à un minimum de 100 euros HT pour les interventions relatives à EBP et pour les prestations de développement. Il s'agit d'un montant minimum mais le taux horaire peut varier et est déterminé en fonction de la complexité de l'intervention et sera transmis au Client avant toute intervention.

Article 5 – Logiciels inclus et mises à jour du contrat

5.1 Les logiciels inclus dans ce présent contrat sont listés avec précision. Le contrat est indexé sur la licence EBP. En cas d'ajout d'utilisateur ou changement de niveau fonctionnel, celui-ci sera révisé automatiquement dès accord CLIENT sur la mise à jour de la licence.

5.2 Aucune intervention ne pourra s'effectuer sur un logiciel non inclus dans le cadre de ce contrat. Un avenant sera proposé afin de l'y inclure avant toute intervention ou à défaut une proposition d'intervention ponctuelle sera transmise au CLIENT.

Article 6 – Exclusion des services de support

Ne font notamment pas partie des services de Support :

- Les déplacements sur site.
- La formation des utilisateurs y compris nouveaux collaborateurs, la saisie de données, le paramétrage des modèles d'impression et plus généralement tout ce qui consiste à faire une modification pour l'utilisateur plutôt que lui indiquer comment procéder. Toute demande d'explication détaillée ou approfondie sur le fonctionnement du logiciel, visant à améliorer la compétence ou l'autonomie de l'utilisateur, est considérée comme une formation et n'est pas couverte par ce contrat. Pour tout besoin de formation, une proposition spécifique sera faite au CLIENT. Le prix sera déterminé sur le devis en fonction des besoins du CLIENT.
- L'intervention sur les problèmes réseaux, les connexions internet ou toute infrastructure matérielle non liée directement au logiciel EBP.
- La résolution des problèmes de compatibilité avec d'autres logiciels ou matériels non spécifiés dans le cadre du contrat.
- Les développements spécifiques autour des solutions informatiques du client, tels que :
 - La création ou l'adaptation d'applications sur mesure.
 - Les modifications personnalisées des logiciels ou des systèmes existants.
 - L'intégration de nouvelles fonctionnalités ou la

modification de fonctionnalités existantes non prévues par les logiciels standards utilisés.

Tout développement spécifique devra faire l'objet d'un devis séparé, précisant les besoins spécifiques du CLIENT, les délais de réalisation, et les coûts associés. Ce devis devra être approuvé par le CLIENT avant le commencement des travaux.

- Les conseils de nature juridique, comptable, fiscale, réglementaire, organisationnel, etc. Nous recommandons aux entreprises de se tourner vers les professions réglementées (avocats, experts-comptables, etc.)

Article 7 – Durée

7.1 Les services de Support sont fournis pour une période d'engagement initiale d'un an à compter de sa date de signature.

7.2 À l'issue de cette première période d'engagement, le contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée. À partir de ce moment, à l'exception du cas où le CLIENT dispose d'un contrat SILVER, le CLIENT est libre de résilier le contrat à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois.

La résiliation doit être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception à ES2I CARAIBES.

7.3 Dans le cas où le CLIENT dispose d'un contrat SILVER, toute résiliation prendra effet uniquement à l'issue de la durée d'engagement spécifiée dans le contrat SILVER, sous réserve du respect des modalités de résiliation prévues dans les présentes CGV. Le CLIENT est tenu de notifier sa demande de résiliation conformément aux délais et conditions stipulés, à défaut de quoi le contrat sera tacitement reconduit selon les termes établis.

7.4 Toute résiliation en cours de mois n'annule pas les obligations de paiement pour la période entamée.

Article 8 – Prix

8.1 Le prix des services de Support applicable pour la première période contractuelle est celui figurant au contrat.

8.2 Les paiements sont effectués selon les modalités définies dans les CGV et doivent être réglés à l'échéance. En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément à l'article 4 des CGV.

8.3 Pour les périodes de reconduction tacite, le prix sera révisé au 1er Janvier suivant le 1er anniversaire du contrat. L'indice Syntec a été retenu afin de gérer cette révision de tarif. La valeur retenue est celle de l'indice Syntec au 1er Janvier de l'année de signature du contrat.

8.4 Le contrat est facturé mensuellement le 20 de chaque mois pour la période écoulée. Le règlement de cette échéance est exigible au dernier jour du mois courant. La Facture sera transmise par courrier électronique sur l'adresse fournie par le CLIENT. ES2I CARAIBES garantit la conformité des factures électroniques émises au regard des règles françaises en vigueur et en particulier aux articles 289-V et 289 bis du Code Général des Impôts.

8.5 EBP conserve la copie des factures émises pendant 10 ans et peut délivrer sur demande à l'Administration Fiscale des duplicata papier des factures émises et, si besoin, authentifiées par une signature de la Direction d'ES2I CARAIBES. Le CLIENT peut renoncer à tout moment à l'option « Facture par email » en envoyant une demande par courrier postal à ES2I CARAIBES, 3 immeuble Colorado, Moudong Centre, 97122 Baie-Mahault. A compter de prise en compte de sa demande le CLIENT recevra ses factures en format papier par courrier postal.

8.6 Les échéances mensuelles du contrat seront réglées par prélèvement bancaire automatique.

Article 9 – Prestations sur devis

Les autres prestations qu'ES2I CARAIBES pourrait être amenée à fournir au CLIENT le seront sur la base d'un devis (notamment les formations à l'utilisation des Progiciels, intervention hors de heures, interventions sur fichiers, réalisation de modèles ouvrables). Elles seront facturées et réglées selon les conditions établies au devis. Le prix des différentes

prestations est déterminé notamment, selon la complexité, le nombre d'utilisateurs, le besoin du CLIENT etc.

Article 10 – Obligations du CLIENT

10.1 Le CLIENT devra veiller à ce que ses préposés utilisent les logiciels conformément aux instructions fournies ES2I CARAIBES. ES2I CARAIBES ne saurait suppléer à un défaut de formation du CLIENT ou de ses préposés s'il apparaît que le CLIENT n'a pas les compétences requises pour utiliser les logiciels.

10.2 Le CLIENT reste seul responsable du contrôle et de la production des documents et/ ou résultats effectués via les matériels et Progiciels et pouvant avoir des conséquences légales ou fiscales (factures, bulletins, déclarations fiscales...).

10.4 Le CLIENT devra évaluer régulièrement le logiciel de façon approfondie en particulier à la réception de ses mises à jour pour vérifier qu'il est toujours en adéquation avec ses besoins.

10.5 Le CLIENT est responsable des éléments extérieurs au logiciel EBP. Il est informé que ES2I CARAIBES n'intervient pas sur des incidents qui ne sont pas directement liés au logiciel. Ainsi, si le CLIENT rencontre une panne de connexion internet, il lui appartient de contacter son opérateur télécom. ES2I CARAIBES n'est pas responsable des dysfonctionnements dus à des problèmes réseau ou à d'autres éléments externes au logiciel EBP.

10.6 Le CLIENT s'engage à ne pas avoir de relation directe avec l'éditeur du logiciel (EBP). Toute assistance concernant le logiciel sera gérée uniquement par ES2I CARAIBES.

Article 11 – Coopération

Pour la bonne exécution des prestations d'ES2I CARAIBES une collaboration active, loyale et permanente des parties est nécessaire, notamment en cas de survenance d'une quelconque difficulté. Ainsi les parties s'engagent à communiquer autant que nécessaire sur l'exécution du contrat.

Article 12 – Responsabilité

Sauf faute prouvée de la part de ES2I CARAIBES, ES2I CARAIBES décline toute responsabilité en cas de cyberattaque, piratage, ou toute autre intrusion malveillante affectant les systèmes informatiques du client, y compris ceux utilisant le logiciel EBP.

Bien que ES2I CARAIBES fournisse un accompagnement technique et des recommandations pour la sécurisation du logiciel et des équipements, la protection globale des systèmes informatiques et la sécurité des données du CLIENT relèvent de la responsabilité exclusive de ce dernier.

ES2I CARAIBES ne saurait être tenue responsable des pertes de données, des interruptions d'activité, ou des dommages matériels et immatériels consécutifs à une attaque informatique, y compris si ces événements impactent le bon fonctionnement du logiciel EBP.

Le CLIENT est donc tenu de mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger son infrastructure, telles que l'installation de pare-feu, d'antivirus, et l'adoption de bonnes pratiques de sécurité (mises à jour régulières, gestion des accès, etc.).

Article 13 – Incessibilité

Les Contrats conclus sont incessibles par le CLIENT, en tout ou partie, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit d'ES2I CARAIBES.

Article 14 – Résiliation en cas de manquement

14.2 En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles, le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'autre partie 15 jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

14.3 Dans l'hypothèse d'une résiliation, le CLIENT cessera d'utiliser tous codes d'accès aux Services. Le cas échéant, les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément aux conditions ci-dessus exposées.

Article 15 – Archivage des contrats

ES2I CARAIBES s'engage à conserver les contrats conclus par voie électronique (présentes Conditions Spécifiques, bon de commande et descriptifs de services en vigueur au jour du bon de commande) sur support numérique fiable et durable. Le CLIENT pourra en obtenir communication sous forme numérique en adressant sa demande par courrier recommandé à ES2I CARAIBES avec une preuve de son identité ainsi qu'une adresse e-mail, pendant une durée de dix ans à compter de la dernière délivrance de service.

Article 16 – Informatique, liberté et confidentialité

ES2I reconnaît que la Prestation réalisée au titre du Contrat traite notamment des données à caractère personnel. Ces données sont exclusivement utilisées pour assurer le bon fonctionnement des équipements et la sécurité du réseau informatique du CLIENT. A cet égard, il est expressément stipulé entre les parties que le CLIENT demeure le seul responsable de traitement et conserve l'entière maîtrise de ses bases de données, ES2I n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel. Les obligations de ES2I CARAIBES figurent à l'article 13 des CGV « Protection des données à caractère personnel ».

SIGNATURE DU CLIENT PRECEDEE DE LA MENTION « LU ET APPROUVE »