

# CGV/CGU Gestan Cloud

Version 1.13 du 02/06/2022

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV/CGU) régissent la relations contractuelle entre ICS-Informatique, 88 avenue des Ternes, 75017 PARIS, SARL de droit français enregistrée sous le numéro RCS Paris B 447 657 040, et tout souscripteur (ci-après « LE CLIENT ») de la prestation « Gestan Cloud », objet du présent contrat, ainsi que les conditions d'utilisation de ce service par le Client.

Elles sont complétées par :

- la licence générale d'utilisation de Gestan, accessible depuis le menu "A propos" du logiciel;
- l'annexe tarifaire annuelle, présentant l'ensemble des tarifs concernant Gestan Cloud;
- l'annexe relative à la confidentialité des données Gestan Cloud.

Le fait pour le Client de souscrire à la prestation Gestan Cloud emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, de la licence générale d'utilisation de Gestan, de l'annexe concernant la confidentialité des données Gestan Cloud, et de l'annexe tarifaire annuelle. En sus, les fiches de présentation des centre de données (datacenters) de production et de sauvegarde sont fournis au Client, sans toutefois qu'elle n'emportent force contractuelle.

Les présentes CGV, ainsi que la licence générale d'utilisation de Gestan, peuvent être modifiées sans préavis : la version applicable est celle valide à la date de souscription du service, sauf si la version en cours est plus favorable au Client. L'annexe tarifaire pourra être révisée annuellement, en fonction de l'indice des prix de production des services français aux entreprises françaises (BtoB) – CPF 58.2 – Édition de logiciels publié par l'INSEE, et de l'indice SYNTEC pour ce qui concerne les prestations. L'annexe relative à la confidentialité des données pourra être modifiée, notamment en fonction de l'évolution du droit français.

## 1. Objet

Le présent contrat a pour objet la fourniture par ICS-Informatique d'un service d'accès à distance à l'application Gestan composée des éléments suivants :

### **1.1 mise à disposition de l'application Gestan, accessible par Internet 24/24 -7/7, et maintenance applicative**

Gestan est mis à disposition du Client, dans sa version stable la plus récente. Les changements de version sont effectués par ICS-Informatique. Gestan est disponible, selon l'option choisie, en version Standard, ou en version Entreprise. Le Client est autorisé à se connecter au serveur 24h/24 et 7j/7, dans la limite du nombre d'utilisateurs Gestan souscrits. Certaines opérations de maintenance nécessitent toutefois la suspension du service pendant le temps de l'opération de maintenance. Ces interruptions ne font pas l'objet d'aménagement de tarif.

Pour chaque entreprise ayant souscrit au service Gestan Cloud, l'espace de stockage mis à disposition est de 10Go pour les données, et de 60Go pour le backup. En cas de dépassement de ce quota, il est

possible de souscrire à une extension d'espace de stockage.

## 1.2 protection et sauvegarde des données

**Protection physique des serveurs** : les serveurs Gestan Cloud sont hébergés par des acteurs notoirement reconnus de l'hébergement de données, dans des infrastructures sécurisées situées sur le territoire français. La maintenance physique des matériels est assurée par ces hébergeurs. L'identité des hébergeurs est précisée dans l'annexe tarifaire.

**Sauvegarde des données** : Une sauvegarde des répertoires DATABASE, DOCUMENTS, USERS du Client est réalisée quotidiennement. Sept (7) sauvegardes sont conservées en permanence, dans un datacenter différent du datacenter hébergeant les serveurs applicatifs. Le fichier log du backup constitue la preuve de l'exécution de la sauvegarde, et est transmis chaque jour au Client ainsi qu'au service technique d'ICS-Informatique. L'identité de l'hébergeur des backups est précisée dans l'annexe tarifaire.

En cas de besoin d'une restauration totale ou partielle des données sauvegardées, le Client transmet sa demande au service de Support Gestan Cloud. Ce service est facturé en sus, aux conditions précisées dans l'annexe tarifaire.

**Confidentialité des données** : ICS-Informatique observe une confidentialité absolue concernant toute donnée, information ou savoir-faire qui pourrait venir à sa connaissance à l'occasion des prestations prévues dans le cadre du présent contrat.

Cette obligation de confidentialité reste en vigueur même après le terme du contrat, sans limite de temps.

En cas de résiliation, les données du Client seront conservées pour une durée maximale de 30 jours sur les serveurs. Après quoi, elles sont définitivement détruites.

**Cryptage des communications** : Gestan Cloud utilise un cryptage SSL pour la communication entre le client et le serveur, assurant aux échanges une confidentialité maximale conforme aux règles de l'art.

## 1.3 Support Gestan Cloud

Le support Gestan Cloud est accessible par mail ou téléphone, en jours ouvrables.

Le support peut traiter toutes les questions techniques liées au fonctionnement des serveurs, mais également toute question ponctuelle concernant le fonctionnement de Gestan et/ou son paramétrage. Il n'est cependant pas habilité aux opérations de formation, nécessitant l'intervention d'un consultant spécialisé ou d'un formateur.

Conventionnellement, le support est assuré gratuitement, dans la limite d'une heure par semaine et par client. Au delà, ses interventions sont comptabilisées dans les actions de formation, et facturées selon les conditions de l'annexe tarifaire.

A l'issue de chaque intervention, un compte-rendu est adressé au Client.

## 1.4 Support spécialisé

Les consultants spécialisés Gestan, notamment en accompagnement stratégique d'entreprise, et en comptabilité, sont disponibles pour les clients Gestan Cloud au même titre que pour les clients Gestan classique.

Ces consultants spécialisés peuvent intervenir :

- soit en régie horaire, facturée selon les conditions de l'annexe tarifaire;
- soit en action de formation, éligible OPCO/FAF selon certification QUALIOPF, présentée dans le catalogue formation d'ICS-Informatique;
- soit au forfait selon devis établi préalablement.

## 1.5 Disponibilité des données et base de test locale

Le Client a un accès permanent à ses données, qu'il peut télécharger librement sur ses machines locales.

Il peut ainsi travailler sur une copie de sa base Gestan Cloud, ce qui lui permet de former ses utilisateurs sur des données représentatives. Une licence Gestan Entreprise est attribuée sur simple demande et accord du responsable de l'entreprise, à tout membre de l'entreprise pour cet usage.

L'upload d'une base modifiée est effectuée par le support Cloud, au tarif publié dans l'annexe tarifaire.

## 2. Durée

Le présent contrat prend effet à la date de souscription, avec une périodicité trimestrielle ou annuelle, selon l'option choisie par le Client. Toute période commencée est due.

Le présent contrat se renouvelle par tacite reconduction, pour la même période, trimestrielle ou annuelle.

## 3. Fin du contrat

Le Client peut mettre fin à son contrat à tout moment, par courrier recommandé, un mois avant l'expiration du terme.

En cas de résiliation anticipée du contrat pour une raison imputable au Client, ICS Informatique conserve le solde des montants versés pour la période concernée.

## 4. Garanties et limitation de responsabilité

ICS-Informatique garantit que sa prestation est fournie avec toute la diligence et la compétence raisonnablement requises, et exclut toute garantie expresse ou implicite non stipulée explicitement

dans ce contrat.

ICS-Informatique garantit le bon fonctionnement de l'application à partir de toute machine sous le système d'exploitation Windows, à partir de la version XP. Pour les accès depuis les machines sous Linux, MacOS, iOS ou Android, si globalement de nombreuses combinaisons fonctionnent parfaitement, ICS-Informatique ne peut garantir exhaustivement toutes les combinaisons possibles (toutes les distributions Linux, toutes les version de MacOS ou iOS, toutes les tablettes, tous les clients RDP, tous les claviers, etc). Le support s'efforcera cependant de mettre à disposition tout élément technique disponible en fonction des éventuelles particularités rencontrées.

ICS-Informatique ne donne aucune garantie complémentaire en ce qui concerne les fournitures qui ne font pas partie de sa prestation, à savoir les serveurs physiques, et les dispositifs de raccordement au réseau Internet, gérés par l'hébergeur, ainsi que la liaison Internet entre le Client et ses serveurs, gérée par le Fournisseur d'Accès Internet (FAI) du Client. Le Client est informé des garanties offertes par le fournisseur d'hébergement sur simple demande. Le choix du fournisseur d'hébergement, ou son changement, relève de la seule diligence d'ICS-Informatique.

Dans le cas où la responsabilité d'ICS-Informatique se trouverait engagée par suite d'un défaut de respect de ses obligations, que ce soit sur une base contractuelle, extra-contractuelle, ou pour toute autre raison, sa responsabilité est limitée aux dommages directs subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect. Les frais d'expertise éventuels seront supportés par moitié entre le Client et ICS-Informatique. La responsabilité civile d'ICS-Informatique est couverte par un contrat de RC professionnelle souscrit auprès de la compagnie AIG Europe Limited.

ICS-Informatique ne sera en aucun cas tenu d'indemniser d'éventuels dommages, de quelque nature que ce soit, résultant:

- de la connexion de télécommunication choisie par le Client et/ou du non-fonctionnement de cette même ligne.
- de tout problème technique relevant de la responsabilité de la société tierce hébergeant les serveurs
- d'utilisation du service non-conforme au but pour lequel il est proposé,
- de tout cas de force majeure, comme la foudre, ou la rupture de la fourniture d'énergie
- de tout fait qui peut être démontré comme étant indépendant de la volonté d'ICS-Informatique.

## 5. Restrictions d'utilisation

Toute utilisation ou stockage de fichiers exécutables (programmes, fichiers .exe, .dll, .bat, etc), autres que ceux installés par ICS-Informatique sur les serveurs Gestan Cloud, est strictement interdite. Tout fichier de cette nature fera l'objet d'une destruction immédiate.

De même, toute utilisation de Gestan Cloud à des fins contraires aux dispositions légales et réglementaires applicables en France, est strictement interdite.

## 6. Droit applicable et juridictions compétentes

Pour l'exécution de ce contrat, les parties font chacune élection de domicile à l'adresse de son siège social ou de son établissement.

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de contestation portant sur l'application ou l'interprétation de ce contrat, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. A défaut, les tribunaux du siège social d'ICS-Informatique seront seuls compétents.

From:

<http://extranet.gestan.fr/> - **Extranet Gestan**

Permanent link:

<http://extranet.gestan.fr/doku.php?id=wiki:contrats:cgvcloud>

Last update: **13/06/2022 21:43**

