

CGV/CGU Gestan Cloud

Version 1.14 du 27/12/2024

1. Objet

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.

Le fait pour le Client de souscrire au service Gestan Cloud emporte acceptation pleine et entière des présentes CGV/CGU et des clauses de confidentialité des données Gestan Cloud.

Les présentes CGV/CGU peuvent être modifiées sans préavis.

2 Consistance du service

Le service objet du présent contrat se compose des éléments ci-après :

2.1 Mise à disposition de l'application Gestan

L'application Gestan est mise à disposition du Client sur les serveurs Gestan Cloud, dans sa version stable la plus récente, en version Standard ou en version Entreprise suivant demande du Client.

Les serveurs Gestan Cloud sont hébergés sur le territoire Français. Ils sont infogérés par des acteurs reconnus de l'hébergement de données, dans des infrastructures sécurisées. La maintenance physique des matériels est assurée par ces hébergeurs.

Ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7, dans la limite du nombre de connexion simultanées souscrites par le Client.

Gestan Cloud utilise le protocole de communication https, afin de garantir une sécurité maximale aux échanges.

2.2 Espace de stockage (bureau virtuel)

Un espace de stockage de 10Go est mis à disposition de chaque entreprise, 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.

2.3 Mise à jour et maintenance applicative

Toutes les mises à jour nécessaires de l'application, mais également de toutes les applications connexes nécessaires, sont effectuées par ICS-Informatique ou ses sous-traitants.

Certaines opérations peuvent nécessiter la suspension du service pendant le temps de l'opération, en moyenne de 3 à 5 minutes. Ces interruptions ne font pas l'objet d'aménagement de tarif.

2.4 Sauvegarde des données

Une sauvegarde des répertoires DATABASE, DOCUMENTS, USERS du Client est réalisée quotidiennement.

Sept sauvegardes glissantes sont conservées, dans un datacenter physiquement 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 sauf notification contraire, ainsi qu'au service technique d'ICS-Informatique.

Les données peuvent être restaurées à une date donnée sur simple demande auprès du support Cloud. Ce service est facturé en sus.

2.5 Support technique

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

Le support traite toute question techniques liées au fonctionnement des serveurs, ainsi que toute question relative au fonctionnement de Gestan ou son paramétrage. Il n'est cependant pas habilité aux opérations de formation, relevant d'un formateur ou d'un consultant spécialisé.

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

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 comme telles. Les différents types de formation proposées sont décrites sur le site gestan.fr

2.6 Libre disponibilité des données et base de test

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

Cela permet notamment :

- toute sauvegarde locale d'une version particulière des données
- l'installation d'une base Gestan locale, copie de la base Cloud, pour tests. A cette fin, autant de licence Entreprise que nécessaire sont attribuées gratuitement, sur simple demande auprès du service technique.

3. Durée du contrat

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

Il ne comporte aucun engagement, et peut être résilié à tout moment par le Client.

Il est renouvelé par tacite reconduction, à son expiration, pour la même période.

4. Restrictions d'utilisation

Le programme doit être utilisé dans le but pour lequel il a été conçu, c'est à dire la gestion d'une activité professionnelle, associative, ou personnelle. Toute utilisation contrevenant au droit Français ou aux dispositions internationales applicables, est strictement interdite. Il en va de même d'usages qui contreviendraient manifestement

aux droits humains, ou en portant une suspicion avérée.

Sur les serveurs Gestan Cloud, toute utilisation ou stockage de fichiers exécutables (programmes, fichiers .exe, .dll, .bat, etc), autres que ceux installés par ICS-Informatique est strictement interdite, pour des raisons de sécurité collective évidentes. Le service technique d'ICS est fondé à supprimer immédiatement tout fichier de ce type.

5 Modalités financières

5.1 Facturation

La facturation est effectuée en début de période (facturation à terme à échoir), par prélèvement automatique. Toute période commencée est due.

La facturation des prestations de support est effectuée, s'il y a lieu, au 12 du mois suivant l'intervention, et est facturée par fractions de 15 minutes. Tout quart d'heure commencé est dû.

Tout rejet ou tout défaut de paiement à l'échéance convenue donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à une indemnité conforme au décret 2012-1115 du 2 octobre 2012.

5.2 Tarification

La tarification du service est publiée dans un tarif public annuel, disponible en permanence sur le site gestan.fr.

Le tarif public est révisé chaque année, en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

Le tarif public peut être révisé 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.

6 Fin du contrat

6.1 Résiliation à l'initiative du Client

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

Si le motif de la résiliation est imputable au client, ICS Informatique conserve le solde éventuel des montants versés pour la période concernée.

6.1 Résiliation à l'initiative d'ICS-Informatique

6.1.1 Pour usage non-conforme

Dans un tel cas, ICS est fondé à interrompre de plein droit la fourniture du service au Client, sans que ce dernier ne puisse réclamer quelque indemnité que ce soit, après signification au Client et absence d'accord sur une mise en conformité de ce dernier. A l'arrêt du service, ICS remettra au Client, l'intégralité des éléments lui appartenant (base de données et fichiers).

6.1.2 Pour défaut de paiement

Le non-paiement d'une facture après le troisième rappel pourra donner lieu de plein droit à la rupture du contrat par ICS-Informatique, et à l'extinction du service. L'extinction du service sera notifiée au Client défaillant par LRAR, et exécutée sous un délai de 30 jours à compter de la date d'envoi de la LRAR.

7. Politique de confidentialité

La politique de confidentialité s'appliquant au service Gestan Cloud fait l'objet d'un [document spécifique](#).

8. 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 les présentes CGU/CGV.

De même, ICS Informatique garantit le bon fonctionnement de l'application sous les différentes versions de Windows en 32 bits et 64 bits pour les versions 15 de Gestan, et 64 bits pour les versions Ax. Sous les autres systèmes (MacOS/iOS, Android, Linux), l'application fonctionne soit avec tout navigateur internet compatible, soit avec un connecteur RDP adapté.

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.
- 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.

9. Droit applicable et juridictions compétentes

Pour l'exécution de ce contrat, les parties font chacune éléction 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.