

**ANNEXE - DESCRIPTION DU SERVICE EDI DOUANE  
FOURNI PAR L'EDITEUR**

## 1. DESCRIPTION DU SERVICE

La Plate-forme d'Exploitation par l'Editeur permet le bon échange de données informatisées entre le progiciel de l'Editeur, et le système mis en place par l'Administration des Douanes.

Les fonctionnalités techniques de la plate-forme sont décrites dans la documentation disponible auprès de l'Editeur. Les traductions, l'acheminement des flux EDI, les messages déclaratifs, les accusés de réception et autres messages de l'Administration des Douanes s'effectuent selon les formats de messages Silvers en vigueur, et via les protocoles Silvers définis par ladite Administration.

Tout autre format de données demandé par le Client ou ses correspondants devra faire l'objet d'une étude préalable et d'une offre de service spécifique.

Aux fins de réalisation du Service EDI Douanes, le Client s'engage à :

- disposer des agréments nécessaires et doit être répertorié auprès de ladite Administration.
- mettre en place et à tenir en bon état de fonctionnement les lignes et les moyens techniques nécessaires à la transmission de ses données informatisées via internet vers la plate-forme de l'Editeur.
- faire son affaire personnelle de la pérennité de la performance de ses réseaux.
- mettre à la disposition de l'Editeur toutes les informations et tous les documents nécessaires à la réalisation du Service EDI dans de bonnes conditions.

Les données transmises vers la Plate-forme EDI de l'Editeur doivent être fournies par le Client, exemptes d'erreur, exactes et authentiques. Cette clause s'applique également pour la remise des déclarations et des documents joints.

L'Editeur garantit :

- la conformité de la connexion de la plate-forme de l'Editeur avec les spécifications techniques et fonctionnelles des réseaux et de l'Administration des Douanes.
- la transmission des messages déclaratifs vers le serveur de l'Administration des Douanes, après leur réception sur la plate-forme. L'Editeur fera parvenir immédiatement au Client tous messages de retour et accusés de réception comportant les statuts successifs de l'opération en cours, adressés par l'Administration des Douanes.

L'Editeur s'assure que le contenu des messages déclaratifs reçus du Déclarant n'est pas altéré lors de la transmission à l'Administration des Douanes.

## 2. CONDITIONS D'UTILISATION

La plate-forme EDI est accessible 24/24, 7/7 hors arrêt programmé de la Plate-forme par l'Editeur ou arrêt sur les

instructions de l'Administration des Douanes et hors saturation des réseaux de télécommunication.

L'Editeur se réserve le droit de procéder à toutes modifications du Service EDI nécessaires afin de se conformer à une nouvelle réglementation (spécifications techniques applicables à la connexion EDI et au format des messages), ou afin de modifier le périmètre fonctionnel du Service EDI dans ce dernier cas avec un préavis d'un (1) mois. Ces modifications pourront donner lieu à des révisions de tarif.

Dès lors, le Client est informé et accepte que les spécifications en vigueur au moment de la signature des présentes sont susceptibles d'évoluer.

## 3. STOCKAGE DES DONNEES

Dans le cadre de la souscription à l'offre EDI Douanes, il est précisé que dans le cas où la fin du Contrat ne coïnciderait pas avec la prescription des actions Douanes, qui serait plus longue, le Client pourra disposer des éléments déclaratifs nécessaires au-delà de la fin du présent Contrat, suivant les modalités financières en vigueur chez l'Editeur au moment de la demande et suivant les recommandations fournies par l'Editeur.

Les données relatives aux déclarations seront conservées pendant une durée de trente-six (36) mois jusqu'à la date anniversaire de leur création, dans les conditions des présentes

A l'issue de cette période de conservation, l'Editeur pourra détruire les données du Client, sauf avis contraire de sa part, un (1) mois au plus tard après la fin de cette période. Toute transmission des données archivées se fera selon le tarif en vigueur au jour de la demande.

## 4. CONDITIONS D'ASSISTANCE

Pendant la durée du Contrat, l'Editeur fournira au Client une assistance téléphonique et des services de maintenance, suivant l'offre souscrite aux Conditions Particulières relatifs au Progiciel.

Si le Client souscrit à l'offre Assistance **Silver** de l'Editeur, seuls les services décrits à l'article 4.1 ci-après sont fournis.

Si le Client souscrit à l'offre Assistance **Platinum** de l'Editeur, il bénéficiera en sus des services complémentaires décrits à l'article 4.2.

### 4.1. Assistance Silver de l'Editeur

#### A) Assistance Silver

Dans le cadre de la maintenance du Progiciel, l'Editeur assure, au moyen d'une équipe de techniciens et spécialistes, l'assistance technique et fonctionnelle du Progiciel.

Exception faite des jours fériés et des jours exceptionnels de fermeture de l'Editeur, et sauf cas de force majeure tels que définis à l'article 13 du Contrat, les heures

d'intervention de cette équipe d'assistance sont de 9h à 12h et de 14h à 18h (heures métropolitaines) du lundi au vendredi. L'Editeur se réserve le droit de modifier ses horaires et prévoindra par tout moyen à sa convenance le Client des nouvelles plages horaires.

Pour bénéficier de l'assistance, le Client contacte, pendant les heures d'assistance, par téléphone l'équipe de techniciens de l'Editeur au numéro qui lui a été préalablement communiqué, ou se connecte au portail de l'Editeur Web Assistance, disponible 24h/24 et 7j/7 à l'URL fournie au Client au moment de la commande. Ce portail permet aux Interlocuteurs Formés de déclarer des Anomalies.

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai maximum de 8h ouvrés à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur ou de la saisie de la demande par le Client sur le portail l'Editeur Web Assistance.

Le Délai de Prise en Charge d'une Anomalie ou d'une demande d'assistance désigne le délai nécessaire à l'affectation d'un intervenant de l'Editeur pour le traitement de la demande envoyée par le Client. La prise en charge de l'Anomalie ou de la demande par l'assistance l'Editeur se traduit par un rappel du Client ou un mail du technicien qui traitera le cas.

Le Client fournira à l'Editeur tout élément demandé par celle-ci en vue de qualifier l'Anomalie ou la demande.

La maintenance comprend les services suivants :

- Un archivage des données pendant une durée de trente-six (36) mois.

Ce service permet la consultation des données pendant toute la durée du Contrat.

- Un accès au service de télémaintenance de l'Editeur. Ce service de télémaintenance est effectué exclusivement dans le cadre de la procédure de l'Editeur disponible auprès de l'Editeur.

La version de cette procédure en vigueur au moment de la signature du présent Contrat est transmise au Client après signature des présentes.

- La fourniture des mises à jour correctives et évolutives du Progiciel sous réserve des dispositions du présent article :

- Mises à jour correctives : l'Editeur prend à sa charge la correction des éventuelles Anomalies identifiées par le Client. L'Editeur pourra également communiquer une solution de contournement aux Anomalies identifiées par le Client. L'Anomalie doit être signalée à l'Editeur avec une précision suffisante pour que l'Editeur puisse intervenir. Il appartiendra au Client de se reporter au manuel d'utilisation du Progiciel avant chaque demande d'intervention et de décrire de façon précise et exhaustive les symptômes de l'Anomalie rencontrée.
- Mises à jour évolutives : La maintenance évolutive s'effectue par la mise à disposition via la Plate-forme d'Exploitation de la dernière version commercialisée du Progiciel.

La prestation de maintenance évolutive comprend également les prestations de services complémentaires qui pourraient accompagner les mises à jour, hormis les éventuelles prestations de formation et/ou de consulting. La nécessité de réaliser une mise à jour évolutive est décidée unilatéralement par l'Editeur au regard des évolutions légales et technologiques.

Tout échange de programmes ou de données entre le Client et l'Editeur doit respecter les normes de support en vigueur chez l'Editeur au moment de l'envoi.

## **B) Services optionnels**

Au titre de l'offre Assistance Silver, le Client, en complément des services de maintenance décrits en point A), peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Rendez-vous bilanciel fonctionnel annuel d'une journée sur demande du Client, en accord avec les deux parties.

A cette occasion, un consultant réalise sur site un audit d'utilisation du Progiciel du Client. Le consultant lui remet à l'issue du rendez-vous un bilan fonctionnel présentant les axes d'optimisation et d'amélioration de l'utilisation de l'Application hébergée.

- Accès au DVD annuel d'archivage des données  
Pendant toute la durée du Contrat et à son expiration, le Client pourra solliciter l'Editeur, à chaque fin d'année civile afin d'obtenir, suivant le tarif en vigueur en cours, les données de l'année écoulée, au format XML sur un support matériel (CD ROM, DVD...).

- Accès au service d'accompagnement  
Le Client peut souscrire à des journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) par un consultant l'Editeur.

A ce titre, les Parties conviendront ensemble des dates. Ce service est disponible au Client en packs prépayés de 2, 5 ou 10 journées de prestation.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Silver, dans les conditions tarifaires décrites à l'Annexe au moment de leur demande, et peuvent être commandés à tout moment de la durée du présent contrat. A ce titre, ces services optionnels feront l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ses services annuels à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ces services ne sont pas reportables l'année suivante.

## **4.2. Assistance Platinum de l'Editeur**

### **A) Assistance Platinum**

Dans le cadre de l'offre Assistance Platinum, l'Editeur fournit au Client, en complément des prestations décrites au point 4.1 A), les prestations suivantes :

- Horaires de l'assistance téléphonique : (heures métropolitaines) : de 8h à 12h30 et de 14h à 18h30 du lundi au vendredi.

- Priorité Assistance 1h (Délai de Prise en Charge) :  
L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai maximum de 1h ouvrée à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur.

- Accès au DVD annuel d'archivage des données  
Pendant toute la durée du Contrat et à son expiration, l'Editeur remettra au Client, à chaque fin d'année civile un DVD d'archivage des données afin que le Client obtienne les données de l'année écoulée, au format XML sur un support matériel (CD ROM, DVD...).

- Rendez-vous bilanciel fonctionnel annuel d'une journée sur demande du Client, en accord avec les deux parties.

A cette occasion, un consultant réalise sur site un audit d'utilisation du Progiciel du Client. Le consultant lui remet à l'issue du rendez-vous un bilan fonctionnel présentant les axes d'optimisation et d'amélioration de l'utilisation de l'Application hébergée.

#### **B) Service optionnel**

Au titre de l'offre Assistance Platinum, le Client, en complément des services de maintenance décrits en point A), peut souscrire au service optionnel suivant :

- Accès au service d'accompagnement

Le Client peut souscrire à des journées de prestation (consulting, formation, ingénierie sur site) par un consultant de l'Editeur.

Ce service optionnel peut être disponible aux Clients bénéficiant de l'offre Assistance Platinum, dans les conditions tarifaires décrites à l'Annexe au moment de leur

demande, et peut être commandé à tout moment de la durée du présent contrat. A ce titre, ce service optionnel fera l'objet d'une facturation distincte.

Si le Client n'a pas utilisé l'intégralité de ce service annuel à l'issue d'une période annuelle de maintenance, ce service n'est pas reportable l'année suivante.

#### **5. PROCEDURE DE SECOURS**

Outre la procédure de secours mise en place par l'Administration des Douanes en cas de dysfonctionnement durable des serveurs de cette dernière, l'Editeur a mis en place, selon le processus défini par l'Administration des Douanes, une procédure de secours à laquelle il a recours en cas de dysfonctionnement de sa propre plate-forme informatique ou de tout autre matériel, équipement, logiciel ou application utilisé.