

**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 l'Editeur, et le système mis en place par l'Administration des Douanes.

Les fonctionnalités techniques de la plateforme 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 standards en vigueur, et via les protocoles standards 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 plateforme 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 Plateforme 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 plateforme 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 plateforme. 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 plateforme EDI est accessible 24/24, 7/7 hors arrêt programmé de la Plateforme 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. DESCRIPTIONS DES SERVICES DE MAINTENANCE

a) Maintenance standard

Pendant la durée du Contrat, l'Editeur fournira au Client les services suivants :

- 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 : 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 Plateforme d'Exploitation de la dernière version commercialisée du Progiciel.

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

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 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h (heures de Paris) 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 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 quatre (4) heures ouvrées 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 de 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 de 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 celui-ci en vue de qualifier l'Anomalie ou la demande.

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

En complément des services de maintenance décrits en point 1), le Client peut souscrire aux services optionnels suivants :

- Priorité Assistance 2h (Délai de Prise en Charge) :

L'Editeur s'engage à prendre en charge la demande du Client dans un délai de 2h ouvrés à compter de l'appel du Client enregistré par l'équipe de techniciens de l'Editeur.

- Astreinte Technique :

Fourniture d'une assistance téléphonique étendue sur les Progiciels pour résoudre certains problèmes techniques définis.

Ces services optionnels peuvent être disponibles aux Clients, 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.

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 plateforme informatique ou de tout autre matériel, équipement, logiciel ou application utilisé.