

**cegid**



# Livret de services

Licences On Premise

[www.cegid.com](http://www.cegid.com)

## ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

**Anomalie** : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Progiciel Cegid par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories.

- ⇒ Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

**Demande** : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Progiciel, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid. Les Demandes ne concernent pas les incidents de fonctionnement (reproductibles ou pas) des Logiciels et Progiciels Auteur.

**Documentation** : désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

**Jour ouvré** : désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

**Logiciels** : désigne le ou les programmes informatiques, à l'exclusion du Progiciel Cegid et du Progiciel Auteur, comprenant indifféremment les logiciels du système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les progiciels bureautiques ou d'environnement technique.

**Mises à Jour** : désigne les améliorations apportées aux fonctions standards existantes des Progiciels Cegid, décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies des Progiciels Cegid par rapport à leur Documentation.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version du Progiciel Cegid (par exemple de V8 à V9) ainsi qu'une réinstallation totale du Progiciel Cegid.
- Mises à Jour mineures qui n'impliquent pas une réinstallation totale du Progiciel Cegid.

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions :

- des Progiciels Auteurs et des Logiciels ;
- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état non disponible dans la version standard des Progiciels Cegid que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec ou sans l'aide de Cegid, et décidé d'utiliser seul ;

- des Développements Spécifiques de toute nature y compris ceux réalisés par Cegid.

**Portail** : Désigne l'espace d'informations et d'échanges appartenant à Cegid et que Cegid met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Cegid 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

**Progiciel Cegid** : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par Cegid, dont elle est propriétaire, et pour lesquels le Client bénéficiera du Service.

**Progiciel Auteur** : Désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par d'autres éditeurs que Cegid et pour lesquels Cegid dispose d'un droit de distribution.

**Pré-requis Techniques** : Désigne les caractéristiques de l'environnement informatique nécessaires au bon fonctionnement des Progiciels Cegid et des Mises à Jour. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Progiciels Cegid conformément à leur destination à savoir l'ensemble des matériels, logiciels, systèmes d'exploitation, tout réseau de communication, système de gestion de base de données.

**Service** : Désigne les prestations de support des Progiciels Cegid fournies par Cegid en exécution du Livret Service.

## ARTICLE 2 : OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Cegid fournit au Client le Service ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter.

## ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

### 3.1 MISES A JOUR

En fonction des disponibilités techniques et de la nature des Mises à Jour, le Client pourra télécharger les Mises à Jour via le Portail. Cegid s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via le Portail.

A défaut, le Client pourra se faire adresser par Cegid les Mises à Jour sur un support physique moyennant le règlement des frais de logistique (à titre non exhaustif : le support, l'expédition) qui seront facturés au Client de manière forfaitaire par envoi.

La responsabilité de Cegid ne pourra être recherchée si le Client n'a pas installé l'une des deux dernières Mises à Jour majeures réalisées et diffusées par Cegid.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour ne pourrait fonctionner sur le matériel du Client en raison d'un des motifs exposés à l'article « Contraintes liées aux Progiciels et/ou Logiciels » du Contrat, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations de Cegid, soit résilier de plein droit avec effet immédiat le Service.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la

réalisation de prestations de services (notamment d'installation et/ou de formation). Cegid s'engage à en informer le Client concomitamment à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de prestations de paramétrage n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse de Cegid et sur intervention facturable de Cegid sur la base du tarif en vigueur.

### **3.2 SERVICE RELATION CLIENT**

Cegidlife.com est la plateforme collaborative de services en ligne destinée aux clients et partenaires de Cegid.

Tout client Cegid possède un compte Cegidlife qui lui permet d'avoir accès à des services en fonction du Contrat souscrit.

Cet espace permet d'accéder aux téléchargements des Mises à Jour, à la base de connaissance, au CegidStore, à la communauté, à des informations relatives à vos Services Saas, à la création de demandes au support et au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

### **3.3 ACCES AU SUPPORT VIA CEGIDLIFE.COM**

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

Les clients Cegid ont la possibilité d'accéder à l'assistance technique et fonctionnelle via Cegidlife.com.

L'accès par téléphone au Support est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution). Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid. Le Support ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire.

### **3.4 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION**

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des menus etc.) en la documentant le cas échéant

par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

Cegid accusera réception de la Demande sous la forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Cegid, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

### **3.5 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES**

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande) de huit (8) heures ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private), Cegid procèdera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera :

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

### **3.6 ACCÈS FAQ PORTAIL**

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées

### **3.7 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT**

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.

Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur l'espace Cegidlife.com consultable à tout moment par le Client. Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client. Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à la connaissance de Cegid.

Les réponses seront apportées par Cegid soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support. Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec Cegid notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Cegid, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

### **3.8 – TELEASSISTANCE**

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

La téléassistance permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du logiciel par un technicien Cegid pour faciliter l'assistance aux clients.

Dans le cadre des formules Cegid Open et Cegid Private, le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du Service pour des interventions relevant uniquement du périmètre du Support. Il ne couvre en aucun cas la formation de

l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire. Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fourni par Cegid.

### **3.9 – WEBASSISTANCE**

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

Les webassistances, dispensées par un technicien Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits. Les inscriptions des clients ou utilisateurs aux sessions sont ouvertes directement dans l'espace client Cegidlife.com.

### **3.10 – BILAN SEMESTRIEL PERSONNALISE**

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule Cegid Private.

Semestriellement, un interlocuteur disposera d'un reporting détaillé concernant ses Demandes.

### **3.11 – APPELS PRIORITAIRES\***

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule Cegid Private.

Lors de son appel au Support, le Client passera en priorité sur la ligne correspondante à son produit. Si plusieurs clients prioritaires appellent au même moment, et que tous les experts sont déjà en ligne, les appels seront pris dans l'ordre de leur arrivée.

\* courant 2019

### **3.12 – UNIVERSITY BY CEGID**

L'University by Cegid est une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (contenus digitaux, vidéo, quizz, téléchargement de supports, témoignages d'experts, forum).

Les contenus digitaux proposés portent exclusivement sur les produits Cegid détenus par le Client. Selon la formule choisie, le Client et ses utilisateurs accèdent à un niveau d'approfondissement variable :

- ⇒ Cegid Connect : appréhender les bases de ses produits Cegid
- ⇒ Cegid Open : maîtriser les différentes fonctionnalités de ses produits Cegid
- ⇒ Cegid Private : approfondir certaines fonctionnalités ou certains paramétrages pour aller encore plus loin dans l'utilisation de ses produits Cegid

### **3.13 – OFFICE 365**

Le Client a accès aux différents contenus pédagogiques online d'Office 365 Business. Dans le cadre de la formule Cegid Private, le Client peut, en outre, suivre des sessions de formations en live animées par un formateur expert de l'offre Office 365 (usages de la solution Office 365, métiers de utilisateurs Office 365, applications de la suite Office...)

Dans tous les cas, le Client doit disposer d'un compte Office 365 de niveau minimum Business Essentials. Le Service n'est pas accessible sans ce type de compte.

## **ARTICLE 4 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

bénéficier des licences d'utilisation des Progiciels Cegid et respecter les conditions d'utilisation définies dans le Contrat,

respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels Cegid et les Pré-requis Techniques.

Les Mises à Jour font partie intégrante du Progiciel Cegid auxquels elles se rapportent et constituent avec lui un tout indivisible. En conséquence, le Client bénéficie (i) d'un droit d'utilisation des Mises à Jour, et (ii) des garanties afférentes.

## **ARTICLE 5 : RESPONSABILITE – ASSURANCE**

### **5.1 RESPONSABILITE DE CEGID**

Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, Cegid est soumise à une obligation de moyens. Cegid ne fournit aucune garantie en ce qui concerne l'absence totale d'anomalies ou d'erreurs dans les Mises à Jour.

Cegid est responsable uniquement des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles.

Cegid ne pourra pas être tenue responsable pour tout préjudice subi par le Client qui serait qualifié de dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel, prévisible ou imprévisible, tels que la perte d'une chance, la perte de chiffres d'affaires, d'économies prévues, de clientèle et/ou de commandes.

Dans l'hypothèse où la responsabilité de Cegid serait retenue, l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée aux sommes payées par le Client, au titre du Service, au cours des douze (12) derniers mois précédents le dommage à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de Cegid.

Les Parties reconnaissent que le prix du Service reflète la répartition des risques découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties, et que le Service n'aurait pas été conclu sans les limitations de responsabilité définies aux présentes.

Cegid s'engage à maintenir en vigueur une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du Service.



## **5.2 RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client est responsable du bon respect des Pré-requis Techniques. A cet égard, le Client est avisé que le non-respect des Pré-requis Techniques déchargera Cegid de tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Le Client est exclusivement responsable des moyens (outils, méthodes, configuration...) qu'il utilise et qui ne sont ni fournis ni mis à sa disposition par Cegid dans le cadre du présent Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les données qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Progiciels/Logiciels et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses données ont été prises en temps utile.

De la même manière, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information, notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion.

**FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 9 PAGES.**