

**cegid**



# Livret de services

Cegid Serveur Bancaire SaaS

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

## ARTICLE 1 : DEFINITIONS

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

**Administrateur Client** : désigne l'interlocuteur Client habilité à administrer pour le compte du Client, le service concerné.

**Centre Support Client (CSC)** désigne le contact de Cegid, chargé de traiter toutes les demandes du Client telles que déclarations d'incidents, demandes de changements, etc. associées au Service souscrit.

**Anomalie** : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Service 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 Service, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

**Fenêtre de Maintenance** : désigne la période de temps durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.

**Heure Ouvrée** : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

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

**Maintenance Urgente** : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

**Mise(s) à Jour** : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service et, décidées unilatéralement par l'auteur, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

**Portail** : désigne l'espace de partage d'informations et de traitement des Demandes du Client, appartenant à Cegid et dont le lien est communiqué au Client, disponible 24/7 sauf interruptions pour raison de maintenance et sécurité.

**Support** : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

**Temps d'Indisponibilité** : désigne toute période au cours de laquelle les utilisateurs ne peuvent se connecter au Portail Le Temps d'Indisponibilité exclut les périodes au cours desquelles le Service n'est pas disponible en raison : (i) d'un Temps d'Indisponibilité Planifié ou d'une opération de maintenance ou d'actualisation planifiée du réseau, du matériel ou du Service ou (ii) des actes ou des omissions du Client ou de ses employés, mandataires, prestataires, ou de toute personne ayant accès au réseau au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client.

**Temps d'Indisponibilité Planifié** : désigne les périodes de Temps d'Indisponibilité notifiées par le Portail au Client au moins un jour avant le début dudit Temps d'Indisponibilité. Un Temps d'Indisponibilité Planifié n'est pas considéré comme un Temps d'Indisponibilité et ne sera pas pris en compte dans le cadre du calcul de tout Temps d'Indisponibilité lorsque celui-ci est inférieur à 36 heures par année calendaire

## ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à l'article 2 « Définitions » des conditions générales de vente et d'utilisation de services. Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des conditions générales de vente et d'utilisation de services.

## DISPOSITIONS RELATIVES AU PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

### ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules fonctionnels, nombre d'utilisateurs nommés, nombre maximum de sociétés connectées) sera celui précisé dans la zone « Abonnement » de la Partie « Éléments commandés » du Contrat.

Cegid pourra modifier tout élément du Service (et notamment les versions des logiciels demandés comme prérequis pour la fourniture des services applicatifs ou complémentaires) ou sortir une nouvelle version d'un service applicatif ou d'une suite du Service existant, à tout moment et pour quelque raison que ce soit. Cegid se réserve le droit d'ajouter de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités au Service, ou de supprimer des caractéristiques ou fonctionnalités existantes du Service.

Le client reconnaît avoir été suffisamment informé sur les fonctionnalités de l'application pour en apprécier l'adéquation vis à vis de ses besoins. Cegid assiste le Client pour le paramétrage de l'application et la formation des utilisateurs. Cette prestation est réalisée selon les conditions décrites dans le bon de commande.

## ARTICLE 4 : PRÉREQUIS AU SERVICE

### 4.1. Désignation de contacts

Dans le cadre du Contrat, le Client désignera deux contacts principaux. Le premier pour l'administration technique de l'abonnement, le deuxième pour l'aspect facturation. Si les Parties l'estiment nécessaire, le Client pourra désigner des contacts supplémentaires. Le Client devra s'assurer que tous les contacts désignés sont disponibles et peuvent être contactés par Cegid.

La disponibilité des différents contacts du Client pour chaque période sera définie par les Parties. Dans le cadre du Support du Service, Cegid répondra uniquement aux demandes et aux appels de ces contacts en cas d'incident. Les moyens employés pour joindre les contacts désignés du Client dépendront du niveau de gravité applicable. Sauf accord contraire des Parties, la langue de contact sera le français. Toutes les modifications concernant le contact principal du Client devront être réalisées par écrit sur un papier à en-tête du Client et signées par un responsable de la société du Client. Le contact principal du Client devra veiller à fournir des informations à jour et exactes sur les contacts dans la Commande

### 4.2. Prérequis techniques des utilisateurs, configuration requise

Les logiciels système requis pour accéder au Service sont disponibles sur notre site web dans la rubrique « conditions générales de ventes », « pré-requis techniques ».

## ARTICLE 5 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service est disponible en France métropolitaine.

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant 400 jours, au-delà, les données sont purgées automatiquement.

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

Le Client est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Client s'engage à veiller à optimiser la taille des documents numérisés.

Le Client est informé que des conditions plus restrictives d'exploitation, de sécurité et de sauvegarde que celles du présent Livret Service peuvent concerner certains des services mis à disposition par Cegid au sein du Catalogue.

Ces conditions sont portées à la connaissance du Client et détaillées dans son espace Le Portail. Cegid recommande au Client de prendre connaissance de ces conditions éventuellement plus restrictives avant la mise en œuvre de ces services.

Dans le cas où le Client souscrirait aux dits services les conditions de ces derniers s'appliqueraient pleinement.

## ARTICLE 6 : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les jours entre 20:30 et 0:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Chaque Dimanche et jours fériés français ;

La maintenance que Cegid planifie au moins 48 heures à l'avance.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

Le Client doit s'assurer des pré-requis publiés sur le site web de Cegid pour utiliser le Service.

## ARTICLE 7 : DISPONIBILITE DU SERVICE OFFRE SAAS

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins de 98,95%. Cegid propose un engagement de disponibilité intitulé « Temps de Disponibilité Mensuel ». Le pourcentage de Temps de Disponibilité Mensuel d'un Client est calculé en totalisant le nombre de minutes au cours d'un mois calendaire (T1) moins le nombre total de minutes de Temps d'Indisponibilité subies par tous les utilisateurs au cours d'un mois calendaire donné (T2) ; le chiffre obtenu est ensuite divisé par le nombre total de minutes au cours de ce mois calendaire (T1). La formule suivante illustre ce calcul :  $(T1 - T2) / T1 * 100$

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

## DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

### ARTICLE 8 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité du Service, le stockage et la protection des Données Client, l'exploitation des équipements, la connectivité aux réseaux distants.

Cet hébergement comprend :

- la mise à disposition et la mise en œuvre des systèmes serveurs et de leurs unités périphériques ;
- la fourniture des m<sup>2</sup> de locaux techniques équipés :
- de l'alimentation électrique secourue avec deux groupes électrogènes de secours dont au moins un permanent sur site,
- de systèmes de surveillance de l'environnement (incendie, fumée, inondation) et d'extinction d'incendie,
- d'un double système de climatisation ;

- l'organisation et les équipes de sécurité, contrôle des accès physiques et anti-intrusion, sur une base permanente, 24h/24, 7j/7;
- des points de collecte de divers réseaux et divers opérateurs.

## **ARTICLE 9 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE**

Les prestations fournies sont :

- l'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation,
- la définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service. Les actions proactives et réactives d'optimisation et d'actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service

## **ARTICLE 10 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS**

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

La politique mise en œuvre comprend 23 points de sauvegardes avec une rétention définie comme suit :

- Sauvegarde journalière : du lundi au samedi, conservée pendant 7 jours
- Sauvegarde hebdomadaire : chaque dimanche, conservée pendant 1 mois
- Sauvegarde mensuelle : le dernier dimanche du mois, conservée pendant 12 mois. En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

## **ARTICLE 11 : MISES A JOUR**

**11.1.** Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

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

- les "Etats Spécifiques": désigne tout état non disponible en standard dans le Service 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 ;
- les "Développements Spécifiques": désigne tous les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le compte et les seuls besoins du Client et/ou ceux que le Client a réalisé de son propre chef pour ses besoins.

**11.2.** Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid.

Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

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 Mise en Œuvre (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre 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.

## **ARTICLE 12 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS**

### **12.1 Modes d'accès pris en charge**

Les identifiants personnels et modalités d'accès sont communiqués à l'utilisateur lors de la phase de commande du Service. Les utilisateurs ont la possibilité d'accéder à l'administration abonnement à partir d'un poste de travail, d'un navigateur internet compatible « interface Web Cegid Relations Bancaires ».

Dans le cas où une version d'un logiciel du poste de travail d'un utilisateur du Client ne serait plus supportée dans le cadre du Service, il appartient au Client de le mettre à jour.

### **12.2 Authentification des utilisateurs**

L'utilisation du service requiert une authentification de l'utilisateur lors de l'accès à l'application en ligne. Cette authentification peut se faire via :

- Une connexion LDAP
- L'utilisation d'un certificat numérique (non fourni par Cegid)

Cegid supporte le Client pour la mise en place de l'authentification lors du déploiement du Service.

Le Client doit veiller à la non-divulgaration des comptes à des personnes non autorisées.

## **DISPOSITIONS RELATIVES AU SUPPORT**

## **ARTICLE 13 : PRESTATIONS DE MAINTENANCE**

Les applications prises en compte au titre du présent Contrat sont celles décrites dans l'annexe « Document Technique et d'Architecture » notamment :

- Plateforme de flux spécifique Client (Cegid Serveurs Bancaires)
- Serveur EBICS TS

Il est précisé que le présent Contrat porte exclusivement sur les modules de cette application réalisés par Cegid. Il ne comprend pas les autres parties de l'environnement telles que les développements qui ont été réalisés par d'autres intervenants que Cegid.

Après la période de recette de l'application sous maintenance et pendant la durée du Contrat, Cegid s'engage à réaliser les opérations d'assistance, de maintenance corrective, telles que définies ci-dessous dans l'annexe II.

Dans le cas où une nouvelle version du logiciel serait disponible, cette dernière sera mise à disposition du Client, accompagnée de sa Documentation le cas échéant. Le Client s'engage à valider la nouvelle version dans un délai de 30 jours calendaires à réception de cette nouvelle version.

Cegid n'assurera pas le service de maintenance corrective dans les cas suivants :

- Refus par le Client d'accepter une Mise à Jour proposée par Cegid s'il ne modifie pas les fonctionnalités, mais évite la génération d'incidents que Cegid a repérés ;
- Utilisation non conforme aux spécifications contenues dans la documentation associée au logiciel.

## **ARTICLE 14 : DESCRIPTION SERVICE CLIENT**

Le Portail est la plateforme collaborative de services en ligne destinée aux clients et partenaires de Cegid.

Tout client Cegid possède un compte sur le Portail 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, à des informations relatives à votre compte et à vos Services Saas, à la création de demandes au support, à la création de demandes au Service Client et au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

Le support a pour fonction d'assurer, pour les contacts principaux du Client, au bénéfice de ses utilisateurs, sur le périmètre des services souscrits, un point d'entrée unique d'assistance :

- Cegid répond aux questions des utilisateurs, apporte le soutien au bon usage du Service
- Réalise l'enregistrement des sollicitations des utilisateurs et la prise en charge des incidents des utilisateurs pour traitement.

Le Support utilisateur assure la gestion des incidents selon les modalités et garanties décrites à l'article 15.



## **ARTICLE 15 : MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DU SUPPORT**

L'accès 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.

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 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 quatre (4) Heures Ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures Ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de quatre (4) Heures Ouvrées pour au moins 75% des Demandes.

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.

## **ARTICLE 16 : MODALITES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES**

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules d'assistance Cegid.

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande) de quatre (4) Heures Ouvrées, Cegid procédera 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.

La fin de l'intervention de Cegid est définie par la clôture du ticket d'incident.

Le non-respect par Cegid de la présente clause ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès de Cegid.

## **ARTICLE 17 : ACCÈS BASE DE CONNAISSANCE**

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

**ARTICLE 18 : ACCES AU SUPPORT VIA LE PORTAIL** Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules d'assistance Cegid

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

## **ARTICLE 19 : ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT**

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules d'assistance Cegid.

Le numéro d'appel du Service Support à communiquer aux utilisateurs est le + **02.99.55.33.21** (appels facturés au tarif en vigueur de l'opérateur) pour tous les appels au départ d'un poste fixe en France métropolitaine, hors France métropolitaine ou d'un mobile.

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

Le support est également joignable par email à l'adresse [cedricomsupportdesk@cegid.com](mailto:cedricomsupportdesk@cegid.com).

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

Pendant la durée du contrat, Cegid propose une assistance téléphonique. Celle-ci porte exclusivement sur l'utilisation de l'application et l'aide au diagnostic en cas de dysfonctionnement.

Sauf les jours fériés français, les heures d'ouvertures du service sont :

Du lundi au jeudi : 8h30-12h30 / 14h00-17h30

Le vendredi : 8h30-12h00 / 14h00-17h00

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.

## **DISPOSITIONS PARTICULIERES**

### **ARTICLE 20 : DISPOSITIONS FINANCIERES**

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie « Éléments commandés », fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

L'ouverture, par le Client, à ses Entreprises Clientes de services du Catalogue donne lieu à une facturation complémentaire en fonction du nombre et des services activés par Entreprises Clientes.

Toute nouvelle activation d'Entreprises Clientes et de services, au cours d'une période mensuelle, sera automatiquement intégrée dans la facturation de cette période.

La périodicité de la facturation des services du Catalogue est mensuelle et tout mois commencé est dû.

La fermeture, par le Client, d'un service du Catalogue prend effet à la fin du mois en cours.

### **ARTICLE 21 : REVERSIBILITE DE L'HEBERGEMENT**

Si le Client en fait la demande et quelle que soit la cause de l'extinction des relations contractuelles, le prestataire portera son assistance au Client ou tout autre personne désignée par celui-ci afin de faciliter le transfert de l'hébergement du Site du Client.

Le prestataire s'engage à ce que le transfert soit fait dans les meilleures conditions ; cette assistance comprendra tous les transferts de savoir-faire, de documentations nécessaires au support du Site.

Les prestations d'assistance seront valorisées au tarif du Prestataire en vigueur au moment du transfert et feront l'objet d'un contrat spécifique et d'une facturation distincte.

### **ARTICLE 22 : SECRET BANCAIRE**

Les Parties reconnaissent que les données traitées dans le cadre du Contrat sont susceptibles d'être soumises au secret professionnel bancaire, auquel cas elles s'engagent à ce titre à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité et la confidentialité de ces données.

## **FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 11 PAGES.**