

cegid



Livret de services

Cegid Conciliator

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 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 essentielles 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.

Mises 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.

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

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 CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules fonctionnels, nombre d'utilisateurs nommés, nombre de documents, nombre de packs) sera celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat, ou sur le site internet.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service est disponible en France métropolitaine.

Si le Client exerce l'activité d'expertise comptable, il pourra utiliser le Service pour les besoins de ses clients dans le cadre de cette activité.

Le Client peut conserver un historique de documents couvrant deux années, l'année en cours et l'année précédente.

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 sur le site internet de Cegid. 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.

Le service est conçu pour fonctionner dans le cadre d'un téléchargement régulier de Documents : 1. l'engagement de traitement dans les 48 heures n'est valable que dans ce contexte d'utilisation, 2. un téléchargement de facture qui ne correspond pas à un traitement quotidien des factures reçues (par ex. plusieurs mois d'archivage) sera traité avec le temps de traitement nécessaire au volume réceptionné.

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h.

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

L'Editeur (a) mettra les Services de Cegid Conciliator, le Contenu et les Données du Client à la disposition du Client conformément aux présentes Conditions, (b) fournira le support standard applicable pour les Services de Cegid Conciliator au Client sans frais supplémentaires, et/ou un support amélioré (moyennant des frais supplémentaires, le cas échéant), (c) fera des efforts raisonnables pour rendre les Services de Cegid Conciliator disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, sauf pour toute indisponibilité causée par des circonstances échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur, y compris, par exemple, un acte gouvernemental, une inondation, un incendie, un tremblement de terre, des troubles civils, un acte de terreur, une grève ou tout autre problème de travail, une défaillance ou un retard ou un refus de service du fournisseur de services Internet. Dans l'hypothèse où la disponibilité normale du Service est inférieure à 98% par mois sur une période de travail (de 9h à 18h, du lundi au vendredi, hors maintenance programmée), le Client bénéficiera, à sa demande formulée dans les 7 jours suivant l'incident, d'une remise de 10% sur le coût de l'abonnement du mois concerné.

La mesure de disponibilité s'effectue comme suit. Les mesures sont prises globalement à partir du réseau Internet sur 2 sondes :

- Sonde 1 : disponibilité de l'IHM sur un actif statique :
- Critère : temps de réponse < 1 seconde
- Mesure : toutes les 3 minutes

Disponibilité horaire : les heures sont considérées comme fixes à partir de 0 minute 0 sec, jusqu'à 59 min 59 sec. Une heure est considérée comme OK si au moins 50% des mesures sont correctes. Une heure est considérée comme KO si plus de 50% des mesures sont KO.

- Sonde 2 : disponibilité des serveurs d'application sur l'API écho,
- Critère : temps de réponse < 5 secondes
- Mesure : toutes les 3 minutes

Disponibilité horaire : les heures sont considérées comme fixes à partir de 0 minute 0 seconde et se terminent à 59 minutes 59 secondes. Une heure est considérée comme OK si au moins 50% des mesures sont correctes. Une heure est considérée comme KO si plus de 50% des mesures sont KO. Le calcul de l'indisponibilité est le suivant : nombre d'heures KO sur le total des heures.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité de service, le stockage et la protection des données, 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 m² 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 8 : 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'amélioration du Service

ARTICLE 9 : MISES A JOUR

10.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions ;
- Correctifs (patches correctifs).

10.2. Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid.

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.

ARTICLE 10 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

- les comptes administrateur qui permettent l'accès au Service,
- les comptes d'utilisateurs qui permettent l'utilisation du Service.

La gestion des comptes systèmes est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. Cegid crée ces comptes, les supprime et leur attribue un mot de passe initial.

La création des comptes d'utilisation et l'attribution des droits associés dans le Service aux comptes d'utilisation sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgence des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

- La création du compte de l'Administrateur est de la responsabilité du Client et ce, sur la base des instructions fournies par le Client lors de la signature du Contrat ;
- La création de comptes Utilisateurs ou Administrateurs complémentaires est de la responsabilité du Client.

Le Client crée ces comptes et les supprime ;

Le Client doit veiller à la non-divulgence des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées. En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT PAR LE CHAT LIVE

ARTICLE 11 – DESCRIPTION

11.1 DESCRIPTION SERVICE 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, aux plateformes de formation Cegid Learning et Microsoft 365, 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.

L'Editeur fournira un soutien technique raisonnable au Client et à ses Utilisateurs autorisés à la demande raisonnable du Client. L'Editeur répondra aux demandes d'assistance d'un Client en utilisant les contacts indiqués ci-dessous dès qu'il sera possible de le faire. Répondre aux demandes de renseignements des Clients et Utilisateurs qui ont accepté les présentes Conditions mais qui n'ont pas de Compte peut être moins rapide ou ne pas se produire du tout.

Les contacts pour toutes les demandes d'assistance se font par le biais de la messagerie instantanée (Chat Live) disponible dans l'application.

En complément, Cegid Conciliator donne accès un espace de support au sein du produit avec

- Des documentations détaillées
- Des présentations intégrées au produit, des tutoriels

11.2 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DU SUPPORT PAR LE CHAT LIVE

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

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). 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 de Chat live.

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 à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Le support est ouvert de 9h à 12h30 et de 14h30 à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi.

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 du traitement par Chat live.

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.

11.3 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES PAR CHAT LIVE

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

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.

11.4 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.

Une FAQ est disponible sur ce lien <https://intercom.help/conciliator-expert/fr/collections/678560-faq-et-permet-de-repondre-a-de-nombreuses-questions>.

11.5 ACCES AU SUPPORT VIA CEGIDLIFE.COM

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

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

DISPOSITIONS CONCERNANT LES CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX

ARTICLE 12 – DESCRIPTION

12.1 – CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX CEGID LEARNING

Cegid Learning est une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (contenus pédagogiques digitaux, quizz, téléchargement de supports, forum).

Les contenus pédagogiques digitaux permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie, les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid, grâce à des tutoriels thématiques fonctionnels.

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 Open : maîtriser les différentes fonctionnalités de ses produits Cegid

12.2 – FORMATIONS MICROSOFT 365

Le Client a accès aux différents contenus pédagogiques online Microsoft 365 sur une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients de Cegid. Selon la formule choisie, le Client et ses utilisateurs accèdent à un niveau d'approfondissement variable :

⇒ Cegid Open : le client accède aux contenus Premiums

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 13 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

L'offre sera facturée mensuellement terme à échoir sous la forme d'un achat ponctuel de packs documents.

La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie « Éléments commandés », nécessitera une commande supplémentaire par l'intermédiaire de votre commercial Cegid ou via l'application Cegid Conciliator, 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 14 : DUREE DU SERVICE

L'offre est conclue pour une durée de douze (12) ou trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement. Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

L'activation d'un service optionnel complémentaire en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 10 PAGES