



LIVRET SERVICE

PORTAIL ETAFI.FR

www.cegid.com

cegid

LS –portail etafi.fr- 09/2018

LIVRET SERVICE
PORTAIL ETAFI.FR

ARTICLE 1 : PREAMBULE

Les télé-procédures de transfert de données fiscales ont été mises en place afin que les entreprises et les cabinets d'expertise comptable puissent transmettre à la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), sous forme dématérialisée, leurs déclarations fiscales.

Le Code Général des Impôts dispose que les entreprises doivent souscrire par voie électronique leurs déclarations d'impôts. Les textes et décrets parus complètent la mise en place de ces obligations.

De telles transmissions par voie électronique des déclarations fiscales peuvent s'effectuer soit directement par l'entreprise, soit par un intermédiaire mandaté disposant d'une habilitation fournie par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) ayant souscrit avec cette dernière une convention. Dans ces conditions, cet organisme disposera de la qualité de Partenaire EDI.

Cegid, société agréée par la DGFIP, en sa qualité de partenaire EDI, a mis en place sous forme d'une plate-forme technique permettant aux contribuables concernés de transférer électroniquement leurs déclarations fiscales dématérialisées.

Dans ces conditions, Cegid exploite et développe sa plate-forme technique dans le cadre d'un service Portail Etafi.fr, désigné ci-après Service. Ce Service est principalement destiné aux contribuables qui télé-transmettent leurs déclarations fiscales ou tout autre document.

C'est dans ce contexte que le Client confie à Cegid le soin de transmettre ses déclarations fiscales à la Direction Générale des Finances Publiques ou tout autre organisme habilité.

Le Service peut inclure des services complémentaires au Client, selon l'abonnement choisi : abonnements et accès à des informations juridiques et fiscales, transmission de ses déclarations à d'autres destinataires autorisés par le Client (Banque de France, par exemple), archivage des déclarations fiscales, des FEC et des documents associés, audit des FEC. Le Client déclare avoir obtenu de Cegid toutes les informations nécessaires quant au Service.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

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

Administrateur SaaS : désigne la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client.

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.

Archivage : désigne le service optionnel de stockage de documents en ligne par Cegid comme les déclarations fiscales et les Fichiers d'Ecritures Comptables (FEC).

Cahier des charges : désigne le document décrivant les télé-procédures EDI actualisées chaque année et consultables soit auprès de la DGFIP, soit auprès de l'association EDIFICAS. La société Cegid assure ses prestations à partir de ces cahiers des charges.

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.

DGFIP : désigne la Direction Générale des Finances Publiques.

Déclaration fiscale ou Déclaration : désigne l'ensemble de documents entrant dans le champ des obligations déclaratives comportant les données fiscales (et de règlement, s'il y a lieu) du contribuable.

EDI : désigne les Echanges de Données Informatisées. En l'espèce, les données informatisées échangées sont les données informatiques et fiscales consignées dans les déclarations fiscales du Client. Ces données sont échangées en premier lieu entre le Client et Cegid, partenaire EDI, et dans un second temps entre Cegid, partenaire EDI et les différents organismes habilités à les recevoir (la DGFIP par exemple).

EDIFACT : norme internationale (ONU) qui définit un langage permettant de structurer et donc de standardiser les échanges de données informatiques.

EDI-TDFC, EDI-TVA, EDI PAIEMENT, EDI REQUETE : formats informatiques EDIFACT requis pour la télétransmission des déclarations fiscales et comptables dématérialisées (liasses fiscales, déclarations de TVA,...).

FEC : Fichier des Ecritures Comptables, demandé par la DGFIP, en cas de contrôle fiscal ou d'examen de comptabilité (article L.47 A-I du livre des procédures fiscales).

Label de Conformité EDIFICAS : désigne le certificat de conformité aux normes EDIFACT des messages EDI (EDI-TVA et EDI TDFC par exemple) attribué par l'Association EDIFICAS.

Partenaire EDI : désigne toute personne qui conclut avec la DGFIP une convention conforme au modèle défini par arrêté du Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, soumis à l'avis de la CNIL. La signature de cette convention intervient aux termes d'une procédure d'habilitation (décret 2000-10-36 du 23/10/2000). Le partenaire EDI est constitué par Cegid.

Service : désigne le portail Etafi.fr constitué par une plateforme technique développée et exploitée par Cegid, pour lui permettre d'assurer ses fonctions de partenaire EDI, dans le cadre des procédures EDI (EDI-TDFC et EDI-TVA par exemple), de permettre au contribuable l'audit des FEC et l'archivage de documents, tels que les déclarations fiscales, les FEC et autres documents.

Télé-Règlement : désigne le procédé de paiement de l'impôt retenu par la DGFIP dans le cadre des procédures EDI-TVA et EDI-PAIEMENT qui s'appuie sur la procédure de télé-règlement de type A défini par le Comité Français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB).

Support : désigne une aide pour l'utilisation du Service. Le Support peut uniquement être assuré par Cegid dans les limites suivantes :

(a) Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation du Service et des Mises à Jour.

(b) Le Client dispose de l'équipement technique conformément aux Prérequis Techniques permettant l'assistance à distance et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance des Anomalies. Si tel n'est pas

le cas, le Support peut être suspendu, avec effet immédiat, par Cegid sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou au remboursement des sommes déjà versées pour le Service.

TDFC : transfert de données fiscales et comptables.

ARTICLE 3 : OBJET

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

Le Client, en sa qualité de mandant et de contribuable, accorde à Cegid, en sa qualité de mandataire et de partenaire EDI, qui l'accepte, le mandat d'effectuer, en son nom et pour son compte, dans le cadre du Service, la transmission par voie électronique de ses déclarations fiscales auprès d'organismes destinataires désignés ou habilités à les recevoir, dans les conditions définies aux présentes (la DGFIP, par exemple).

DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

ARTICLE 4 : PERIMETRE DU SERVICE

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

Le Client adhérent au Service peut transmettre à Cegid, la déclaration fiscale qu'il aura préalablement dématérialisée en conformité avec les spécificités techniques figurant au sein des cahiers des charges traités par Cegid (EDI-TDFC et EDI-TVA par exemple).

Cegid, après avoir reçu le fichier de son Client, examinera la conformité de ce fichier. L'examen de cette conformité se limite à un examen de forme et d'audit du respect des règles requises dans les cahiers des charges.

Après avoir procédé à l'examen de la recevabilité de la déclaration fiscale dématérialisée de son Client quant à la forme de cette déclaration (étant entendu que Cegid n'assure aucun contrôle et n'est en aucun cas responsable du contenu de cette déclaration), Cegid transférera cette déclaration à l'organisme destinataire habilité (la DGFIP par exemple). Après avoir reçu la télé-déclaration, l'organisme habilité (par exemple, la DGFIP) adressera un compte rendu technique à Cegid. Il appartient au client de sauvegarder et de conserver de manière lisible et exploitable les données relatives à ses déclarations fiscales avant de les transmettre à Cegid.

Cegid permettra à son Client de suivre ses télé-déclarations par l'intermédiaire d'un compte chronologique personnel figurant au sein du Service.

Cegid s'engage en outre à informer le Client d'incident bloquant qui pourrait survenir lors de la télétransmission, ou à alerter l'interlocuteur habilité du Client.

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est normalement accessible 24 heures/24, 7 jours/7, en dehors des périodes de sauvegardes et sous réserve de cas de force majeure et des périodes de maintenance effectuées par Cegid.

Cegid se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, de fermer temporairement le Service, pour maintenance.

Cegid, en cas de maintenance évolutive, informera les clients. En cas de maintenance corrective, Cegid s'efforcera d'en informer les clients mais se réserve la possibilité de fermer temporairement le Service.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DE CEGID

Cegid s'engage à transmettre les déclarations du Client, au nom et pour le compte de ce dernier, à l'organisme destinataire désigné (la DGFIP par exemple).

Cegid s'engage à effectuer ses prestations dans le respect des spécifications techniques consignées dans les cahiers des charges, selon le type de déclarations et de procédures utilisées (EDI-TDFC ou EDI-TVA par exemple).

A ce titre, elle retransmet en l'état les données reçues.

Dans le cadre de l'activité de Partenaire EDI, Cegid ne peut en aucun cas être tenue responsable de la perte et/ou de l'effacement d'une déclaration fiscale qui aurait déjà fait l'objet d'une transmission auprès de la DGFIP ou tout autre organisme.

Concernant le service Audit des FEC, les résultats des contrôles ne constituant pas une attestation de conformité ou une garantie de détection de toutes les anomalies, son utilisation ne saurait engager la responsabilité de Cegid.

ARTICLE 7 : PROFIL ET OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

Le Client s'engage expressément à respecter les dispositions juridiques constituant le cadre légal des procédures EDI (EDI-TDFC et EDITVA par exemple).

Le Client s'engage à remettre à Cegid sous la forme dématérialisée sa déclaration comportant l'ensemble des informations fiscales et comptables nécessaires à cette déclaration.

Le Client s'engage à remettre à Cegid cette déclaration fiscale au moins 24 (vingt-quatre) heures ouvrées avant l'échéance des délais légaux requis pour le type de déclaration concerné.

Le Client s'engage à dématérialiser sa déclaration fiscale dans le respect des spécificités techniques définies dans les Cahiers des Charges EDI et plus particulièrement à l'aide d'un progiciel ayant obtenu le Label de Conformité EDIFICAS.

Le Client s'engage à effectuer le suivi de ses déclarations, en consultant régulièrement son historique, accessible au titre du Service, afin de s'assurer du traitement de ses déclarations, notamment par les destinataires concernés (compte-rendu de la DGFIP par exemple).

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux Pré Requis Techniques définis par Cegid.

Le Client s'engage à informer Cegid de toute modification de son statut qui pourrait avoir des répercussions sur le profil défini aux présentes telles que notamment les coordonnées de la société.

Le Client s'engage à informer le Partenaire EDI en cas de révocation d'adhérer à la procédure EDI pouvant avoir lieu chaque année, dans le cas où le Client a souscrit volontairement aux procédures EDI.

Le Client s'engage à s'informer de l'évolution de la réglementation en vigueur ainsi que des normes techniques relatives à la procédure EDI.

Le Client s'engage à alerter Cegid de tous risques certains ou éventuelles difficultés dans l'utilisation du Service.

ARTICLE 8 : LOCALISATION DES DONNEES CLIENT

La rédaction de l'article 8.2 Localisation des données Client, des Conditions Générales d'Utilisation de Services SaaS, est remplacée par la rédaction suivante :

Les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs datacenters situés en France.

ARTICLE 9 : GESTION DES SAUVEGARDES

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

Les sauvegardes des données des Clients sont effectuées sur des cycles quotidiens de telle sorte que l'environnement des services Portail etafi.fr et Archivage puisse être restauré à l'état :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque nuit	30 jours calendaires

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en plusieurs exemplaires stockés dans des emplacements différents. 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.

Le Client est informé que Cegid ne pourra remonter qu'une sauvegarde globale pour l'ensemble des Clients de la solution, et qu'aucune remontée de sauvegarde à la demande ne pourra être faite.

ARTICLE 10 : LIMITATIONS DU SERVICE

Concernant le service Audit des FEC, les données seront conservées pour une durée maximale de trois (3) mois. Au-delà de ce délai, elles devront être transférées dans le service Archivage ou à défaut, être réimportées dans le service Audit des FEC.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 11 – DESCRIPTION DU SUPPORT

11.1– DESCRIPTION GÉNÉRALES DES PRESTATIONS FOURNIES

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique. Tous les horaires indiqués correspondent à des heures françaises et s'appliqueront quel que soit le lieu d'implantation du Client.

11.2– ACCES PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes ;
- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Support sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid.

Le Client est informé que certaines demandes ne pourront être ouvertes que par l'Administrateur SaaS.

b) Modalités particulières d'exécution

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 huit (8) Heures ouvrées 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 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 des Services.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

À l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) Heures ouvrées), Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

À 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.

11.3 – ACCES 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.

11.4 – ACCES TELEPHONIQUE AU SUPPORT

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 le Portail 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 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.

FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 9 PAGES.