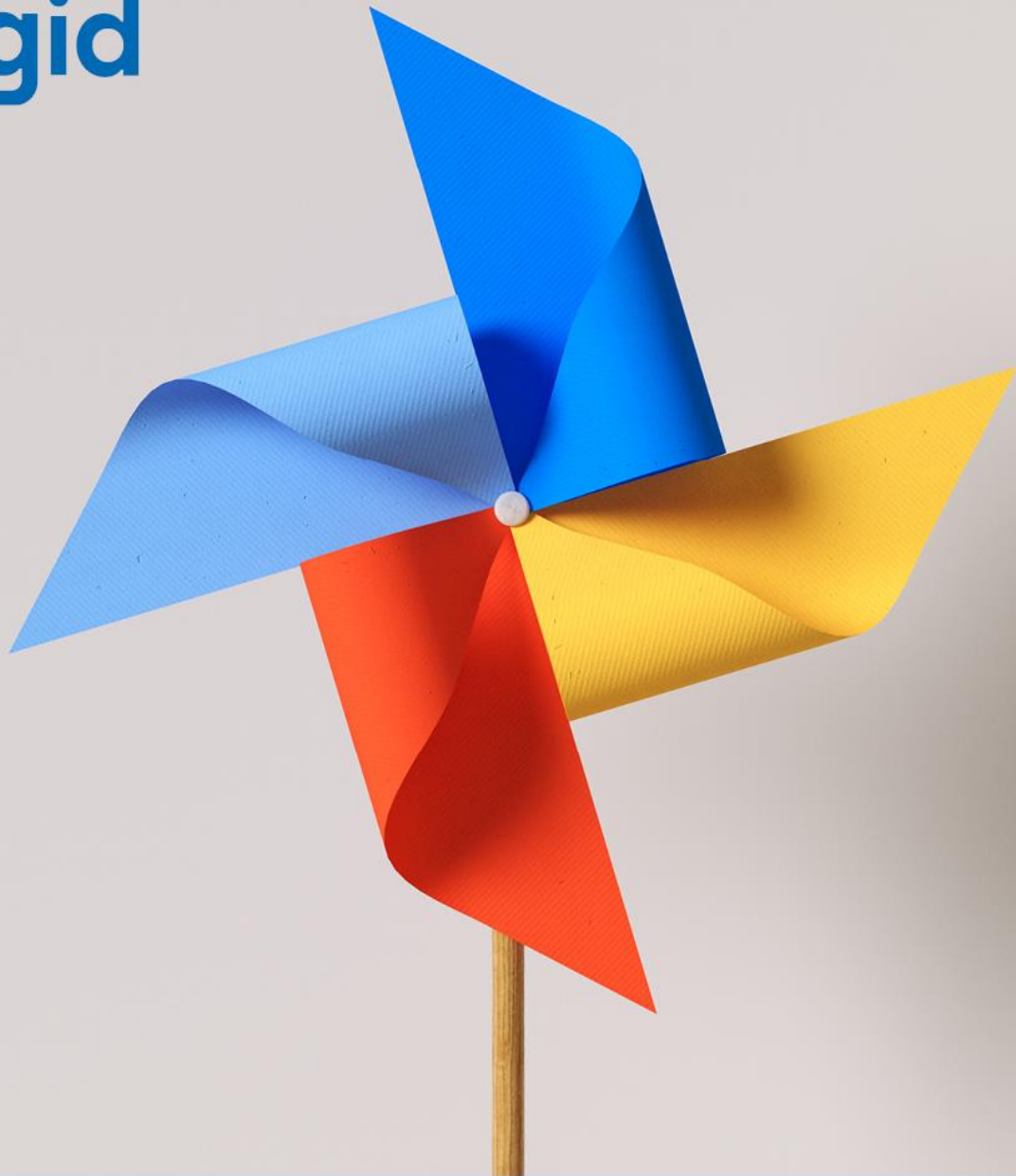


**cegid**



# Livret de services

Quadra Expert On demand

[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 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.

**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) sera celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat.

### **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 mouvements couvrant trois années, l'année en cours et les deux précédentes. Les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons fiscales, devront être purgés par le Client. Cegid mettra à la disposition du Client les outils nécessaires pour effectuer cette opération.

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

L'espace commun de partage de documents bureautiques est limité à 5 GO par Client abonné au Service et aux fichiers de format Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, PDF ou images. Au-delà de cette limite, le Client devra souscrire un abonnement pour une extension d'espace de stockage supplémentaire ou supprimer ses documents.

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 Cegidlife. 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 5 : 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 nuits entre 00:00 et 7:00 (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.

## **ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE**

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99%.

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

TI est le temps d'indisponibilité du Service, ne comprenant pas les temps d'interruption liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ;(ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :

$$TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$$

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

Grâce au service Météo des offres SaaS, le Client a la possibilité de consulter le statut des maintenances en cours et planifiées, à tout moment, dans son espace Cegidlife.

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

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

A l'exception de l'espace commun de partage de documents bureautiques, les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens de telle sorte que, à la demande du Client, son environnement puisse être restauré à l'état :

- de J-1 à J-45 en jours calendaires, J étant le jour.

Les documents bureautiques du Client stockés dans l'espace commun de partage sont sauvegardés sur des cycles quotidiens de telle sorte que les fichiers modifiés dans la journée soient sauvegardés. Les fichiers pourront être restaurés à l'état de leur dernière sauvegarde.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux 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.

## **ARTICLE 10 : MISES A JOUR**

**10.1.** 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 (patchs correctifs).

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

- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend 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 ;

- des Développements Spécifiques. Par Développement Spécifique, on entend 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.

**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.

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 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS**

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

- les comptes systèmes qui permettent l'accès au Service,
- les comptes d'utilisation qui permettent l'utilisation au 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.

L'espace commun de partage de documents bureautiques est accessible à tous les Utilisateurs du Client, sans restriction possible de droit.

S'agissant du service Quadra Expert Intelligence, les comptes d'utilisation s'appuient sur les comptes Utilisateurs du Portail. Le Client est informé et accepte que l'ensemble des droits et des obligations des Utilisateurs concernant les modalités de gestion de ces comptes Utilisateurs sont régis par les « Conditions Générales d'Utilisation du Portail cegidlife.com et du (des) Service(s) correspondant(s) ».

- La création du compte de l'Administrateur est de la responsabilité de Cegid 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 ;

- L'attribution des droits associés dans le service Cegid Expert Intelligence 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. En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver.

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT**

### **ARTICLE 12 – DESCRIPTION**

#### **12.1 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.

#### **12.2 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DU SUPPORT**

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

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

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.

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

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



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 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.

## **12.4 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.

## **12.5 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.

## **12.6 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 de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi. Les horaires sont également 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.

## **12.7 – 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.

## **12.8 – 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 clients recevront par mail des invitations leurs permettant de s'inscrire aux prochaines webassistances.

Les clients peuvent aussi accéder aux webassistances en Replay sur l'espace personnel de formation Cegid Learning.

## **12.9 – 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.

## **12.10 – HORAIRES ETENDUS**

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

Pour toute assistance d'ordre technique et fonctionnelle, le Client bénéficie de plages horaires étendues, du lundi au jeudi de 9h à 18h, et de 9h à 17h le vendredi.

## **12.11 – BILAN PERSONNALISE**

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

Le Client dispose de deux reporting détaillés sous forme de tableaux de bord :

- Un tableau de bord concernant ses demandes au Support et au Service Client
- Un tableau de bord concernant les articles de la base de connaissance consultés

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LES CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX**

### **ARTICLE 13 – DESCRIPTION**

#### **13.1 – 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 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

Les trois (3) niveaux étant inclusifs, les clients qui disposent de l'offre Cegid Open bénéficieront des contenus Cegid Connect et Cegid Open. Les clients disposant de l'offre Cegid Private bénéficieront des contenus Cegid Connect, Cegid Open et Cegid Private.

#### **13.2 – 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 Connect : le client accède aux contenus Standards
- ⇒ Cegid Open et Cegid Private : le client accède aux contenus Standards et Premium

## **DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE**

### **ARTICLE 14 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES**

Le Service sera facturé trimestriellement terme à échoir sous la forme d'un abonnement. 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 », 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 15 : DUREE DU SERVICE**

Le Service est conclu pour une durée de 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.

### **ARTICLE 16 : OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT**

Le Client doit obligatoirement souscrire auprès de Cegid, pour l'ensemble de ses Utilisateurs et pour la durée du présent Contrat, un abonnement *Microsoft Office 365 for Cegid*.

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE PACK DATA OUVERTURE

### ARTICLE 17 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

Le pack Data Ouverture est une option payante de Quadra Expert, proposant un ensemble de services d'ouverture et d'interopérabilité qui peuvent être utilisés à la discrétion du client.

La quantité saisie, en première vente ou en vente additionnelle, pour la souscription au pack Data Ouverture doit être similaire à la quantité souscrite à l'outil de production Quadra Expert.

Les services du pack Data Ouverture :

1. Les APIs en import : capacité technique pour importer des données dans Quadra Expert au travers d'une bibliothèque d'APIs mise à disposition par Cegid.
2. Cegid Data Access : requêteur SQL pour automatiser l'export de données en masse au travers d'une application SaaS.
3. Des fonctionnalités avancées de Cegid File Exchange : Import automatique dans Quadra Expert, et Export vers une GED tierce.
4. Des connecteurs écosystèmes

Cegid met à disposition des connexions optimisées entre Quadra Expert et des solutions d'éditeurs tiers, disponibles uniquement via la souscription au pack Data Ouverture. Une connexion est dite 'optimisée' quand Cegid et le partenaire ont signé une charte de partenariat, ont défini, mis en œuvre et validé ensemble la modalité technique d'interconnexion, et collaborent au maintien de l'interopérabilité.

La liste des principaux partenaires éditeurs de Quadra Expert est disponible sur le site suivant : <https://ec.cegid.com/fr/cegid-quadra-cegid-expert/ecosysteme-cegid-quadra-cegid-expert/>.

Sur ce site, chaque partenaire référencé dispose de sa page dédiée, accessible en cliquant « en savoir plus » dans la vignette éditeur.

Pour connaître les connexions optimisées nécessitant la souscription au pack data ouverture, il convient de consulter sur chacune des pages dédiées Editeur, l'encadré « Informations Complémentaires » (situé en bas à droite de chaque page) et la mention « Package » : « Package Standard » ou « Package Data Ouverture ». Les connecteurs affichant la mention « Package Data Ouverture » nécessitent la souscription au pack Data Ouverture.

Les connecteurs avec les logiciels des éditeurs référencés dans l'écosystème Quadra Expert sont mis à disposition 'tel quel'. Pour utiliser ces logiciels d'éditeurs référencés, le client doit indépendamment souscrire aux offres de ces éditeurs.

Si le client souhaite connecter Quadra Expert dans le cadre d'une connexion non-optimisée, ou avec un logiciel non référencé dans l'écosystème Cegid (que ce soit une application

interne au client ou proposée par un éditeur tiers non référencé), Cegid ne propose ni ne crée d'interface optimisée garantissant le bon fonctionnement de la connexion. Le client doit lui-même et à sa charge, réaliser la connexion et en assurer maintenance. Le client doit par ailleurs disposer de la capacité technique applicable requise pour cette connexion : si cette connexion requiert l'utilisation des APIs en import ou celle de Cegid Data Access, la souscription au pack Data Ouverture est nécessaire.

**FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 14 PAGES.**