



# Cegid Fiscalité On Premise

Version : **10.1.2**

Mise à jour : 01/02/2020

## SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>2</b>
<b>1. PREAMBULE.....</b>	<b>3</b>
<b>Sécurité des Systèmes d'information.....</b>	<b>3</b>
<b>Sauvegardes des données.....</b>	<b>4</b>
<b>2. SERVEUR DE BASE DE DONNEES WINDOWS / SQL SERVER .....</b>	<b>5</b>
<b>3. SERVEUR DE PRESENTATION (BUREAU A DISTANCE) OU CITRIX .....</b>	<b>6</b>
<b>4. POSTES DE TRAVAIL (BUREAU, PORTABLES, TERMINAUX,...) .....</b>	<b>7</b>
<b>5. IMPRIMANTES.....</b>	<b>8</b>
<b>6. DIVERS.....</b>	<b>9</b>
<b>Réseau .....</b>	<b>9</b>
<b>Pare – Feu.....</b>	<b>9</b>
<b>Paramètres Régionaux. ....</b>	<b>10</b>
<b>Droits Nécessaires.....</b>	<b>10</b>
<b>Accès au portail déclaratif etafi.fr .....</b>	<b>10</b>
<b>7. TELE INSTALLATION / TELE MAINTENANCE .....</b>	<b>11</b>
<b>Prérequis Telecom .....</b>	<b>11</b>
<b>Prérequis liés à la solution TeamViewer .....</b>	<b>11</b>
<b>8. SCHEMAS D'ARCHITECTURE.....</b>	<b>13</b>
<b>9. ANNEXES .....</b>	<b>15</b>
<b>Précisions concernant les architectures de processeurs .....</b>	<b>15</b>
<b>Politique CEGID concernant l'application des correctifs Microsoft</b>	<b>15</b>
<b>Support des solutions CEGID en environnements virtualisés</b>	<b>17</b>

## 1. PREAMBULE

Ce document décrit les prérequis techniques associés à la solution **Cegid Fiscalité On Premise**, solution installée et exploitée chez le Client. La solution est éditée par CEGID.

Ce document couvre les prérequis techniques relatifs aux différents serveurs, aux aspects réseaux et télécoms, aux postes de travail, et aux périphériques. Le respect de ces prérequis techniques est essentiel au bon fonctionnement de la solution **Cegid Fiscalité On Premise**. La responsabilité de CEGID ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnement de la solution lié à leur non-respect.

Dans le cas d'une utilisation commune avec d'autres applications CEGID, le Client doit s'assurer de respecter les préconisations communes à l'ensemble des offres proposées. Pour un conseil personnalisé, veuillez contacter votre Ingénieur Commercial.

Seuls les systèmes d'exploitation, SGBDR, suites bureautiques, mentionnés dans ce document sont validés avec le produit **Cegid Fiscalité**. Cela exclut donc toutes les autres versions.

Au-delà de 15 utilisateurs simultanés, la solution RDP ou Multi-serveurs est obligatoire. Cette solution est aussi obligatoire en cas de connexion depuis un site distant.

 Le Client doit identifier **son architecture « 32 bits ou 64 bits »** dans chacun des tableaux présentés dans ce document (précisions en annexe §9).

## Sécurité des Systèmes d'information

La gestion des comptes systèmes et applicatifs permettant l'accès au Progiciel **Cegid Fiscalité** est de la responsabilité du client et ce sur la base des recommandations fournies par CEGID.

A ce titre, dès lors que l'accès au poste client n'est pas totalement sécurisé (Mode d'installation client/serveur ou mode Citrix/TSE avec accès au bureau) CEGID préconise un paramétrage du moteur de base de données SQL SERVER en **Mode d'authentification Windows**, cette configuration suppose que l'ensemble des utilisateurs de l'application appartiennent à un groupe AD (Active Directory) autorisé à se connecter et modifier la/les bases de données propres à **Cegid Fiscalité**.

CEGID recommande également **l'authentification Windows (Single Sign On)** pour l'accès à l'application **Cegid Fiscalité**. Toutefois, la première connexion et la création des utilisateurs (Login Windows, Domaine Active Directory et rôle de l'utilisateur dans l'application) devront se faire avec le compte générique **CEGID** (mot de passe : CEGID). Dès lors qu'un compte Administrateur de l'application aura été créé, le compte générique **CEGID** devra être supprimé.

## Sauvegardes des données

**La gestion des sauvegardes est à la charge du Client** en fonction des outils et des méthodes de sauvegarde utilisés par celui-ci. CEGID communique, lors de l'installation, tous les renseignements nécessaires concernant les données à sauvegarder et les précautions à prendre lors des procédures de sauvegardes/restaurations. CEGID préconise une sauvegarde totale des différents serveurs (base de données, applicatif, web...) avec tous les disques sans exception, ainsi que la base de registre Windows.

## 2. SERVEUR DE BASE DE DONNEES WINDOWS / SQL SERVER

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > (1)	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	W2012	W2016
Edition	Standard	Standard ou Datacenter
Langue	FR ou EN	
Mémoire	8 Go	16 Go ou > (1)
Disque dur	10K tpm SCSI	SAS 15K tpm en RAID (1)
Carte Réseau	1 Gb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD		
SQL Server		
Moteur de base de données <b>x64-64 bits</b>	MS SQL 2012 SP3 (2)	MS SQL 2016 SP2 (3)
Edition	Standard (4)	Standard ou Enterprise(6)
Langue	FR ou EN (5)	
Classement	CI_AS (5)	
Logiciels		
.Net Framework	4.5.2	

(1) A augmenter selon étude (système d'exploitation, nombre d'utilisateurs, nombre de bases de données utilisés, ...). Il est recommandé de dédier le moteur de bases de données à la solution CEGID évitant ainsi les conflits suivants :

- ❖ Incompatibilité entre les différents choix de paramétrage des bases
- ❖ Non maîtrise des performances liées à la charge induite par une autre application
- ❖ Evolutions de versions de bases de données pouvant intervenir à des moments différents
- ❖ Procédures de maintenances hétérogènes (par exemple les sauvegardes)

(2) CEGID a testé et supporte SQL Server 2012 sur serveur Windows 2012 et Windows 2012 R2.

(3) CEGID a testé et supporte SQL Server 2014 sur serveur Windows 2012 et Windows 2012 R2.

(3) CEGID a testé et supporte SQL Server 2016 sur serveur Windows 2016.

(4) SQL Server doit être déployé dans la même langue que Windows Serveur (par exception SQL Server EN peut être déployé sur les différentes versions localisées de Windows Server).

(5) CI\_AS (**C**ase **I**nsensitive – **A**ccent **S**ensitive). La langue du classement est au choix du client, il faut cependant être insensible à la casse (CI) et sensible aux accents (AS).

(6) Nous rappelons que les versions SBS quelle que soient les versions proposées, ne sont pas validées.

Afin de réaliser les mises à jour des bases de données dans des temps optimums, Cegid Fiscalité intègre des fichiers de version via **BULK INSERT**. Ainsi, le compte de connexion du serveur SQL Server doit disposer du rôle **bulk admin**.

Dans le cas d'un serveur **SQL Server dédié aux applications CEGID**, un répertoire partagé doit être accessible en lecture / écriture par le compte de service du SQL Server qui lancera les mises à jour des bases de données. Ce répertoire accueillera les fichiers qui seront intégrés dans la base.

### 3. SERVEUR DE PRESENTATION (BUREAU A DISTANCE) OU CITRIX

Un serveur de présentation (également connu sous les termes de « services de terminaux », « RDS », « bureau à distance ») exécute des applications localement au serveur, le périphérique connecté à ce serveur (PC, terminal,...) requiert en général des ressources moins importantes à celles demandées par une exécution des mêmes applications en local.

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Xeon Dual-Core ou > (1)	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>	W2012	W2016
Mémoire	8 Go ou > (1)	16 Go ou > (1)
Disque dur	10K tpm SCSI	SAS 15K tpm en RAID (1)
Carte Réseau	1 Gb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD		
Logiciels		
Bureautique (lien OLE)	Office 2013 SP1	Office 2016 (4) (5)
Service de présentation	Bureau à distance de Windows Server (2)	Bureau à distance de Windows Server (2)
.Net Framework	4.5.2	

(1) Eléments à augmenter selon étude (système d'exploitation, nombre d'utilisateurs, etc...).

- ❖ Ajouter en moyenne 100 Mo de mémoire par utilisateur (dépend du nombre et du type d'applications utilisées)
- ❖ Dans le contexte d'une solution CEGID, 1 processeur permet généralement de supporter de 15 à 20 utilisateurs

(2) Le mode « publication d'application » est validé par CEGID à partir de Windows Server 2012 (le mode « bureau » est validé pour les versions précédentes).

(3) Microsoft recommande l'installation de la version 32 bits d'Office 2013/2016, y compris sur des environnements 64 bits.

(4) Office 2013 est supportés sur Windows Server 2012 et 2012 R2.

(5) Office 2016 est supporté sur Windows Server 2012 et 2012 R2, Windows Server 2016.

## 4. POSTES DE TRAVAIL (BUREAU, PORTABLES)

Composants	Minimum	Recommandé
Unité centrale	Intel Core i	
Système d'exploitation <b>x86-32 bits</b>	Windows 8.1	
Système d'exploitation <b>x64-64 bits</b>		Windows 10
Edition	Professionnel	Professionnel
Langue	FR ou EN	FR ou EN
Mémoire	4 Go	8 Go <sup>(1)</sup>
Carte Réseau	1 Gb/s	1 Gb/s
Lecteur DVD		
Ecran	15"	17" ou >
Carte vidéo	65 000 couleurs	
Résolution d'affichage	1024 x 768	1440 x 900
Taille du texte à l'écran	Taille normale 96 PPP	
<b>SQL Express <sup>(2)</sup></b>		
Moteur de base de données <b>x86-32bits</b>	MS SQL 2012 SP3	
Langue (uniquement en monoposte)	FR ou EN <sup>(3)</sup>	
<b>Logiciels</b>		
Bureautique (lien OLE)	Office 2013 SP1	Office 2016 <sup>(4) (5)</sup>
.Net Framework	4.5.2	
Outils	Adobe Acrobat 9	Adobe Acrobat DC
Accès Internet	Oui <sup>(6)</sup>	
Navigateur Internet		Internet Explorer 11.x
ActiveX	TeamViewer <sup>(6)</sup>	

(1) Eléments à augmenter selon étude (système d'exploitation, nombre d'applications locales, etc...).

(2) Quelques applications CEGID requérant un moteur de base de données local installent le moteur SQL Express dans la version la plus récente possible. Pour certains scénarios il est obligatoire de disposer de la même version sur le poste client que celle présente sur le serveur de l'entreprise.

(3) SQL Express doit être déployé dans la même langue que Windows (par exception SQL Express EN peut être déployé sur les différentes versions localisées de Windows).

(4) Microsoft recommande l'installation de la version 32 bits d'Office 2013/2016, y compris sur des environnements 64 bits.

(5) Office 2013 et 2016 sont supportés sur Windows 8.1 et Windows 10.

(6) Un accès à Internet est nécessaire aussi bien pour une prise de main à distance par les équipes de support client CEGID (outil TeamViewer Quick Support) que pour des mises à jour systèmes importantes lorsque celles-ci ne sont pas délivrées par un autre outil de déploiement (correctifs systèmes critiques, mise à jour des listes de certificats,...).

## 5. IMPRIMANTES

Les applications CEGID utilisent l'infrastructure d'impression de l'environnement Windows. Il convient de s'assurer que les périphériques d'impression disposent de pilotes d'impression certifiés, en particulier sur les plateformes x64, pour un support sur les systèmes d'exploitation en présence (clients et serveurs).

Composants	Minimum	Recommandé
Type	Laser	Laser
Format	A4	A4
Driver	PCL	PCL
Mémoire	16 Mo Mémoire	> 16 Mo Mémoire
Résolution	300 Dpi mini	300 Dpi mini
Connexion	Local	Local ou Réseau IP



## 6. DIVERS

### Réseau

Composants	Minimum	Recommandé
Protocole de communication	TCP/IP « IPv4 » <sup>(1) (2)</sup>	
Téléassistance TeamViewer (3)	<a href="https://get.teamviewer.com/cegidqs">https://get.teamviewer.com/cegidqs</a>	
Accès Internet pour le téléchargement des correctifs applicatifs	Téléchargeables sur <a href="http://www.cegidlife.com">http://www.cegidlife.com</a>	
Réseau local (LAN)	1 Gb/s	1 Gb/s
Accès Internet « fixes »	ADSL <sup>(4)</sup>	SDSL <sup>(4)</sup>
Accès Internet mobiles	N/A	N/A

(1) Le protocole TCP/IP « V6 » peut également être présent.

(2) Selon votre infrastructure et votre niveau de sécurité, des ajouts « d'exceptions » sur votre navigateur Internet ou des évolutions de paramètres sur vos routeurs ou vos serveurs proxy peuvent être nécessaires.

(3) La téléassistance CEGID a lieu obligatoirement via Internet avec la solution TeamViewer Quick Support.

(4) Les liaisons Wi – Fi, 3G, 4G ne sont pas validées avec l'application Cegid Fiscalité.

### Pare – Feu

Si le pare feu est actif sur les postes, il faudra ajouter les exceptions suivantes dans les pare - feux :

- ❖ TCP : 135 – 139 – 703 – 1433 (ou port de l'instance nommée)
- ❖ UDP : 137 – 138 – 1702 – 1434 (si instance nommée SQL)

En cas de connexion au portail <https://portail.etafi.fr> , les ports nécessaires à son accès devront être ouverts :

- ❖ TCP : 80 et 443
- ❖

## Paramètres Régionaux.

Les paramètres régionaux seront en version française (ou US avec paramètres régionaux de langue FR non modifiable par la suite) avec :

- ❖ Format date courte : jj/mm/aaaa
- ❖ Format Heures : HH:mm:ss sur 24 heures.
- ❖ Symbole Décimal : « , »

## Droits Nécessaires.

Toutes les installations se feront avec un compte **ADMINISTRATEUR LOCAL** de la machine (**POSTE** ou **SERVEUR**)

## Accès au portail déclaratif etafi.fr

En cas de connexion au portail [ETAFI.fr](https://etafi.fr) via l'application, les postes devront autoriser certains accès et certificats.

L'échange avec le portail Etafi.fr est fait avec le protocole sécurisé HTTPS. Celui-ci se base sur un certificat SSL, délivré au portail déclaratif par une "autorité de certification".

Le protocole SSL est mis en œuvre dans Cegid Fiscalité via un composant standard Windows (nommé WinInet). Pour des raisons de sécurité, ce composant Windows interroge périodiquement les sites des autorités de certification qui ont délivré le certificat au portail déclaratif.

L'objectif est de vérifier que ce certificat n'a pas été révoqué (en téléchargeant les CRLs à jour : Certificate Revocation Lists).

Le certificat SSL du portail contient les URLs qui seront utilisées par Windows pour ces interrogations. Il conviendra d'autoriser l'accès à ces URLs (.com) pour garantir un bon fonctionnement des webservices de Cegid Fiscalité.

A chaque renouvellement du certificat SSL du portail déclaratif, ces URLs pourront être amenées à changer.

## 7. TELE INSTALLATION / TELE MAINTENANCE

CEGID propose aux clients qui le souhaitent, une prestation de Télé installation (installation à distance sans la présence d'un collaborateur CEGID sur site). Ce dispositif présente des avantages réels tels que la réduction des délais d'intervention ainsi que des tarifs plus attractifs.

Afin de garantir les conditions de réalisation de cette prestation, le client doit s'engager à respecter certains prérequis Telecom décrits ci-après.

Au-delà de ces prérequis Télécom, une télé installation CEGID est réalisée au moyen de la solution TeamViewer (pour plus d'informations : <http://www.teamviewer.com>). Cette solution impose également un certain nombre de prérequis techniques décrits ci-après.

La solution TeamViewer est également utilisée dans le cadre de la télé Maintenance et demeure la seule solution de télé maintenance validée par CEGID.



ATTENTION, Il faut donc noter, qu'à défaut d'acceptation de ces prérequis, seule une prestation sur site pourra être envisagée y compris si cette dernière résulte d'un traitement d'incident par nos équipes support nécessitant une intervention sur l'infrastructure du client.

### Prérequis Telecom

La liaison Telecom minimale nécessaire au bon fonctionnement de la connexion entre CEGID et le site client est la suivante :

- ❖ Une ligne **ADSL 1Mb/s minimum**, débit supérieur idéal
- OU**
- ❖ Une ligne **SDSL 1Mb/s minimum**, débit supérieur idéal.

**Il est déconseillé d'utiliser INTERNET pendant la prestation.**

### Prérequis liés à la solution TeamViewer

TeamViewer diffuse les prérequis nécessaires au bon fonctionnement du client TeamViewer Quick Support au niveau de sa base de connaissance sur leur site.

Voici les prérequis spécifiques à la prestation de télé installation par CEGID :

- ❖ Système d'exploitation validés
  - Windows 8.1
  - Windows 10
  - Windows Serveur 2012
  - Windows Serveur 2012 R2
  - Windows Serveur 2016

Les machines sur lesquelles le client TeamViewer QuickSupport sera chargé sont les suivantes :

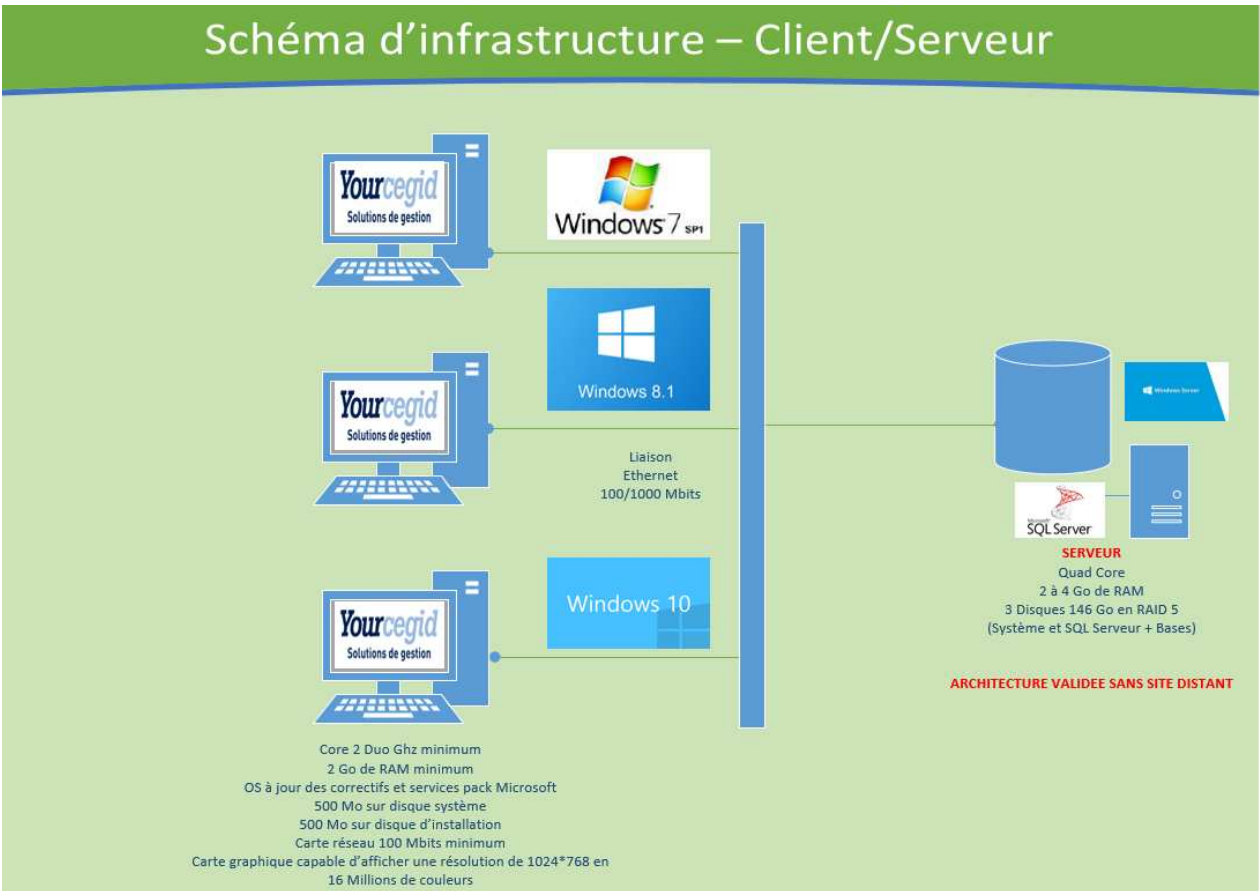
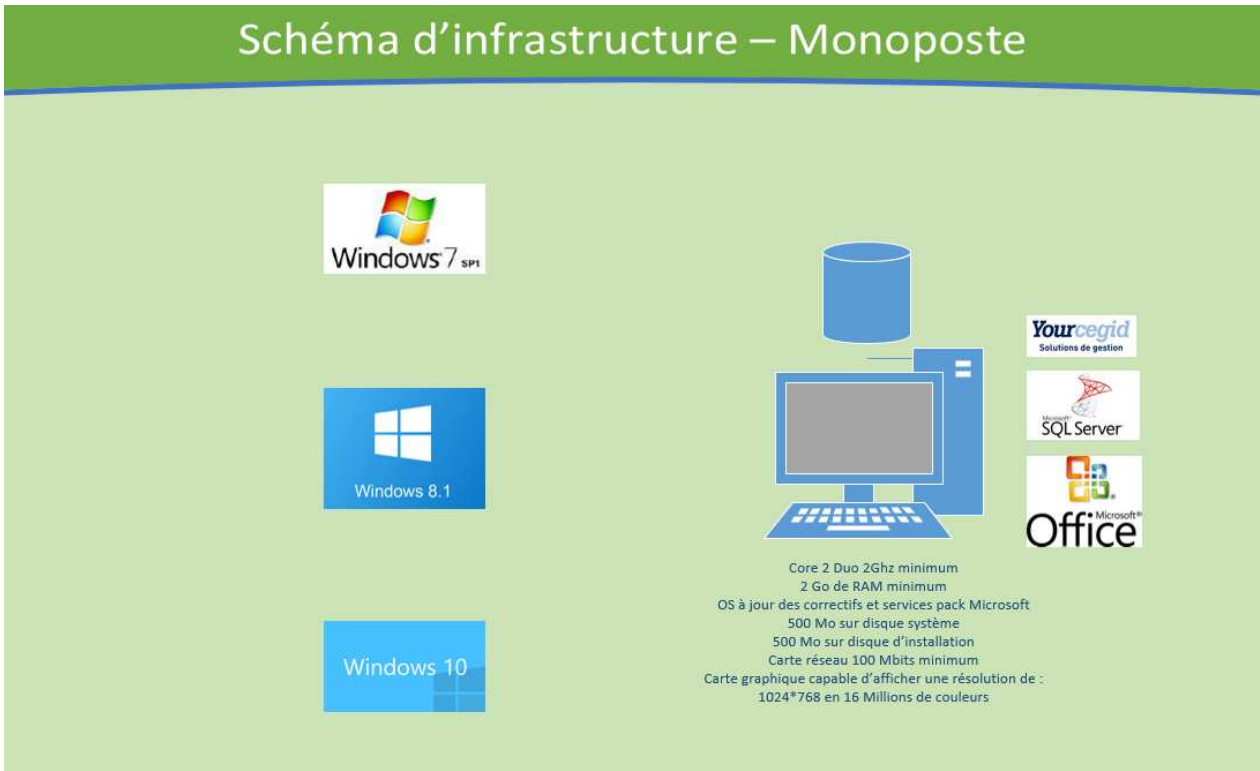
- ❖ En 1ère installation :
  - En monoposte, sur le PC cible.
  - En client / serveur, sur le serveur cible et sur tous les postes clients (dans la limite de 3).
  - En RDP, sur le serveur cible
  
- ❖ En migration de machines :
  - En monoposte, sur le PC cible.
  - En client / serveur, sur le serveur cible et au moins un poste client.
  - En RDP, sur le serveur cible

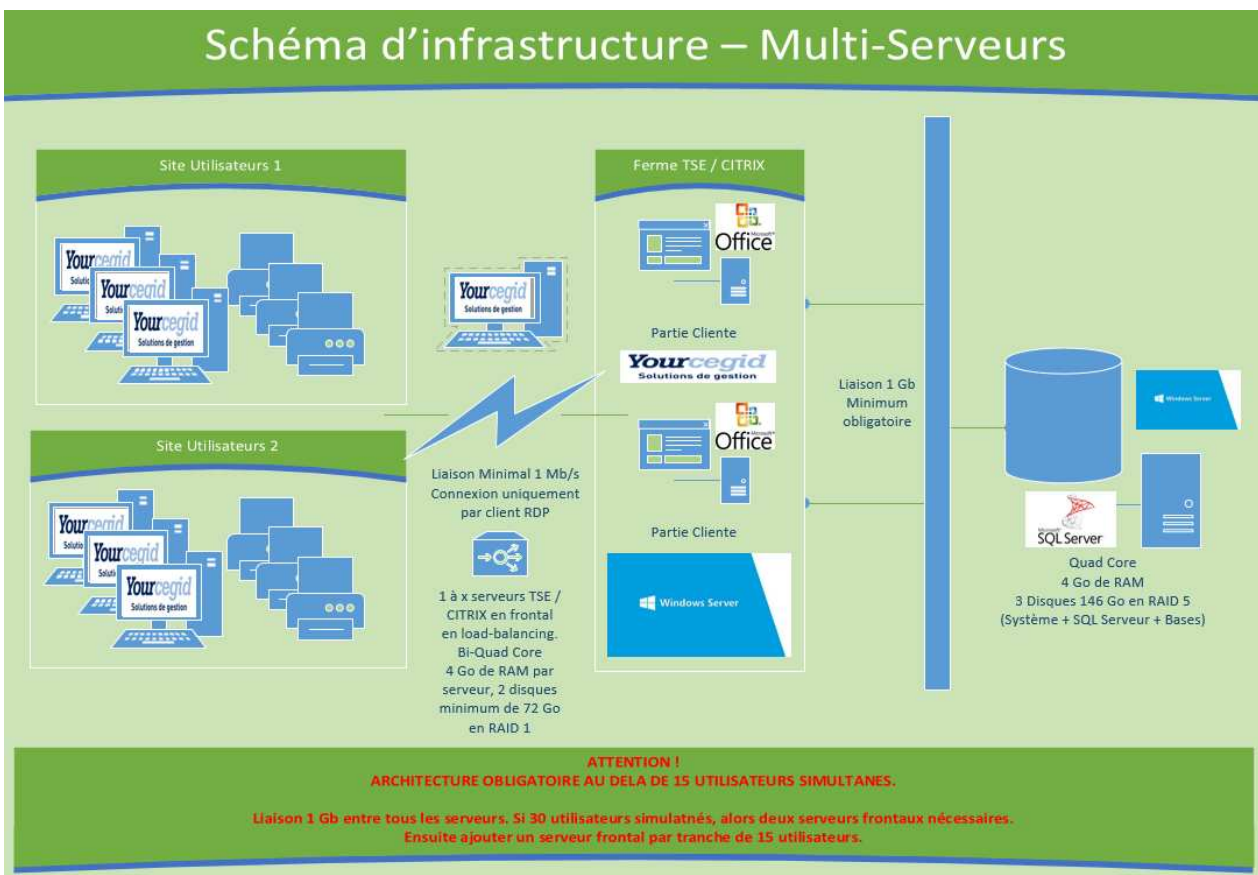
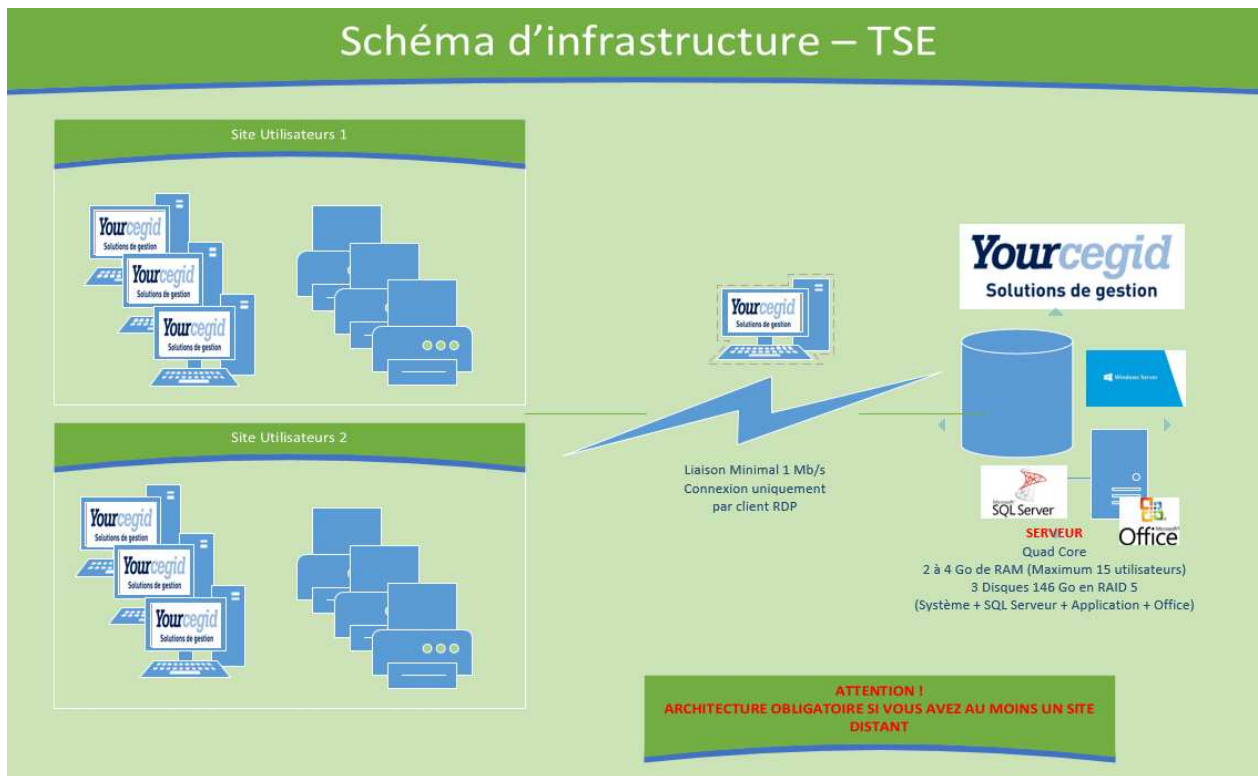
**La télé installation ne pourra être réalisée que pour les configurations monoposte, client/serveur (limité à 3 postes, au-delà cela passera par un transfert de compétences) et RDP.**

Le processus de réalisation de la prestation est détaillé dans la fiche service correspondante. En synthèse, elle s'appuie sur un message électronique d'invitation à la connexion, envoyé par CEGID à l'attention de l'interlocuteur adéquat chez le client. Ce message contient notamment le lien vers la réunion de travail.

**Il reste de la responsabilité du client de veiller à ce que ses éventuelles stratégies de sécurité (proxy, firewall,...) en place autorisent bien la connexion au site <https://get.teamviewer.com/cegidqs>.**

## 8. SCHEMAS D'ARCHITECTURE





## 9. ANNEXES

### Précisions concernant les architectures de processeurs

Dans la communication CEGID, le terme **64 bits** fait référence à l'architecture - ou jeu d'instruction - nommé **x86-64**, fréquemment abrégé simplement en **x64**.

Cette architecture est une extension 64 bits du jeu d'instruction **32 bits** traditionnel Intel **x86** et a été introduite par AMD, initialement sous le nom AMD64. Elle est supportée par tous les processeurs Intel repérés « EM64T » (acronyme qui désigne chez Intel le support de ce jeu d'instruction) ainsi que par tous les processeurs 64 bits AMD.

*Cette architecture ne doit **pas** être confondue avec celle nommée **IA-64**, implémentée par les processeurs Intel de la famille **Itanium**, qui est une autre architecture 64 bits distincte et incompatible. IA-64 et les processeurs Itanium sont en dehors du périmètre 64 bits CEGID et ne sont pas validés.*

### Politique CEGID concernant l'application des correctifs Microsoft

Afin de corriger des dysfonctionnements et/ou d'améliorer le support et la sécurité de ses produits, Microsoft fournit régulièrement des correctifs devant être appliqués sur les solutions concernées.

De manière non exhaustive, ces correctifs sont :

#### Services Packs (SP) :

Ensemble de correctifs s'appliquant à un produit, en général cumulatifs, ces services packs sont assez peu nombreux (souvent moins de 5 dans la vie d'un produit), ils peuvent être des minimum requis pour l'installation de solution Microsoft, CEGID, ou des applications tierces.

→ CEGID teste les services packs en liaison avec les solutions applicatives et publie une information rapidement après leur mise à disposition par Microsoft (des notes de pré requis identifient les niveaux de services packs supportés).

#### Correctifs diffusés :

Correctif logiciel permettant de résoudre un problème précis, fourni entre 2 services packs. Ces correctifs sont en général délivrés de façon mensuelle via Windows et/ou Microsoft Update, Microsoft recommande d'installer ces correctifs (catégorisés importants/critiques ou recommandés). Dans la mesure où il est impossible de valider toutes les combinaisons de ces correctifs isolés, CEGID recommande de tester leur mise en place sur un « environnement pilote », puis d'en accepter le déploiement sur les autres machines dans la mesure où aucun effet de bord non souhaité n'apparaît (CEGID peut proposer la mise en place du service Microsoft WSUS → Windows Software Update Services, qui permet de répondre à ce besoin).

### **Correctifs spécifiques :**

Correctifs non disponible en ligne, créés pour répondre à un problème bien particulier, délivrés par les services de Microsoft exclusivement en présence du problème identifié.



## Support des solutions CEGID en environnements virtualisés

L'installation d'une solution CEGID dans un environnement virtualisé (virtualisation de serveurs) et installé suivant les mêmes recommandations que pour un déploiement sur des machines physiques, s'effectue souvent de manière transparente car les ressources virtualisées sont présentées aux programmes d'installation ou aux applications de la même manière que s'il s'agissait de ressources physiques.

### Vérifications préalables dans ce type d'environnement :

- ❖ Du fait des technologies mises en œuvre pour la virtualisation mais également de la consolidation qui amène souvent à mutualiser de nombreux serveurs virtuels sur un nombre réduit de machines physiques, les performances obtenues peuvent être moindres que celles proposées nativement par une configuration non virtualisée. L'évaluation des performances est donc à prendre en compte de manière prioritaire dans ce type de solution.
- ❖ Tous les composants matériels ne sont pas « virtualisables » et certains aspects (fonctions graphiques avancées, matériels de télécommunication,...) peuvent ne pas être supportés.
- ❖ Le module de gestion des licences pour certaines applications CEGID utilise des éléments physiques (dont la carte réseau) du serveur sur lequel il est installé. Il est recommandé, soit d'installer le module de gestion des licences sur un serveur non virtualisé, soit de s'assurer que l'adresse physique (MAC) de la carte réseau utilisée ne change pas dans une machine virtuelle.
- ❖ Il est nécessaire de s'assurer que les divers éléments (systèmes d'exploitation, moteur de bases de données,...) de la solution sont supportés par leurs éditeurs respectifs sur l'environnement cible (c'est en général le cas pour les produits Microsoft les plus récents et sur les hyperviseurs les plus représentatifs).
- ❖ La politique de support des applications Microsoft en environnement virtualisés est consultable à l'adresse suivante <http://windowsservercatalog.com/svvp.aspx?svvppage=svvpwizard.htm>.

### Conditions du support technique CEGID :

- ❖ Les solutions CEGID, objet de ce document de prérequis, sont supportées en environnement Windows Server 2016 et Hyper-V Server 2016 et suivants dès lors que ces environnements respectent les prérequis des solutions CEGID à l'identique de ceux établis pour des environnements physiques ainsi que les politiques de supports des produits tiers concernés.
- ❖ CEGID fournit plus particulièrement une assistance fonctionnelle concernant les solutions applicatives CEGID via différentes offres de support standardisées.
- ❖ Pour les clients disposant de contrats d'assistance système sur Windows Server 2016 et Hyper-V Server 2016 et suivants utilisés pour la mise en œuvre d'une solution applicative CEGID, CEGID pourra fournir un support et une expertise complémentaire sur ces produits (CEGID ne fournit pas à ce stade de support au fonctionnement et à l'utilisation d'autres solutions de virtualisation).

- ❖ Dans le cadre d'une solution CEGID installée dans « les règles de l'art » dans un environnement virtualisé non supporté par CEGID ou ne bénéficiant pas d'un contrat de support système, les différents services clients (déploiement, assistance, ...) engageront des « moyens raisonnables » pour aider à diagnostiquer un dysfonctionnement intervenant au sein de la solution applicative CEGID.
- ❖ Si un problème affectant une solution applicative CEGID déployée dans ce contexte ne trouve pas de solution rapide à l'issue d'un diagnostic initial, CEGID pourra demander de reproduire ce problème dans un contexte de déploiement supporté (non virtualisé ou Hyper-V) afin de valider ou non l'impact de la solution de virtualisation en place sur le dysfonctionnement constaté.
- ❖ Dans le cadre d'une offre de service complémentaire, les équipes d'ingénieurs systèmes de CEGID peuvent assister nos clients à mettre en œuvre une « solution supportée » dans le but d'identifier la cause potentielle d'une difficulté et d'en faciliter le traitement par la suite. Il s'agit d'une prestation sur site payante.