

cegid



Livret de services

Offre Loop Cabinet

www.cegid.com

Ce Service, accessible au moyen d'une Plateforme hébergée dans le cloud, est mis à disposition des Clients pour procéder à des opérations de traitement de leur comptabilité, gestion et fiscalité, et permet à des Clients et à des Entreprises Clientes de partager un même Dossier.

Article 1. DEFINITIONS

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

« **Anomalie** » désigne tout défaut, dysfonctionnement, bogue, erreur de programmation, anomalie fonctionnelle ou défaut de conformité du Service aux Spécifications et reproductible par Loop, ou toute indisponibilité du Service excédant le seuil indiqué dans la Documentation, alors que le Service est utilisé conformément à sa Documentation.

« **Anomalie de niveau 1** » : désigne toute anomalie qui (i) interrompt ou empêche le fonctionnement ou l'exécution normale de tout ou partie du Service alors que le Service est utilisé conformément à la Documentation et qu'il n'existe pas de moyen de contournement et (ii) qui concerne l'ensemble des dossiers du Client.

« **Anomalie de niveau 2** » : désigne toute anomalie qui (i) interrompt ou empêche le fonctionnement ou l'exécution normale de tout ou partie du Service alors que le Service est utilisé conformément à la Documentation et qu'il n'existe pas de moyen de contournement et (ii) qui concerne une partie des dossiers du Client.

« **Anomalie de niveau 3** » : désigne toute anomalie qui (i) interrompt ou empêche le fonctionnement ou l'exécution normale de tout ou partie du Service alors que le Service est utilisé conformément à la Documentation dans la mesure où il existe un moyen de contournement ou (ii) qui n'interrompt ni n'empêche le fonctionnement ou l'exécution du Service, mais produit un comportement anormal ou un défaut d'ergonomie.

« **Cabinet** » désigne tout expert-comptable ou collaborateur salarié d'un cabinet d'expertise comptable (selon les dispositions de l'ordonnance n°45-2138 du 19 septembre 1945 et du décret n°2012-432 du 30 mars 2012), Client du Service.

« **Dossier** » désigne un dossier de Données relatives à une personne physique ou morale, identifiée par un numéro de SIREN, étant précisé qu'un Client peut demander l'ouverture de plusieurs Dossiers, et qu'à chaque Dossier correspond un seul numéro SIREN.

« **Dossier Actif** » désigne tout Dossier dont au moins une ligne d'écriture comptable a fait l'objet d'une modification au moyen du Service durant l'exercice comptable du Dossier.

« **Écriture** » désigne le traitement de Données relatives aux évènements comptables du Dossier et notamment tout enregistrement, insertion, modification et suppression de Données au moyen du Service.

« **Entreprise Cliente** » désigne soit une entreprises faisant partie de la clientèle du Cabinet soit le Client car n'étant pas rattaché au Cabinet.

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

« **Lecture** » désigne les fonctionnalités de consultation de Données au moyen du Service.

« **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.

« **Mode Expert-Comptable** » désigne le droit, exclusivement réservé au Cabinet, d'accès aux fonctions Lecture et Écriture du Service pour traiter un Dossier de ses Entreprises Clientes, ainsi que le droit d'accéder au module de révision.

Article 2. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat. Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions générales figurant dans le Contrat.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

Article 3. CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé est celui précisé dans le Contrat.

Le Service inclut l'application de gestion de comptabilité et de fiscalité souscrite par le Client dans le cadre du Service. Le Service comprend différents modules proposant les fonctionnalités de comptabilité, facturation, immobilisation, trésorerie, gestion interne, fiscalité, révision (cette dernière fonctionnalité étant réservée aux Cabinets), définis dans la Documentation.

Le Service permet à tout Client de :

- (i) procéder à des opérations de traitement de sa comptabilité, de sa gestion et de sa fiscalité au moyen des fonctionnalités de Lecture et d'Écriture du Service ;
- (ii) procéder à des opérations de traitement de sa comptabilité, de sa gestion et de sa fiscalité au moyen des fonctionnalités de Lecture et d'Écriture du Service en collaboration avec un Cabinet.

Lorsque le Client est un Cabinet, le Service lui permet de :

- (i) traiter tout Dossier de son Entreprise Cliente en Mode Expert-Comptable ;
- (ii) traiter tout Dossier de son Entreprise Cliente en collaboration avec ce dernier ;
- (iii) permettre à son Entreprise Cliente d'utiliser les fonctionnalités de Lecture du Service pour consulter son Dossier.

Le Cabinet peut recourir au Service pour traiter les Dossiers de ses Entreprises Clientes en Mode Expert-Comptable ou pour traiter un Dossier de son Entreprise Cliente en collaboration avec cette dernière.

Loop s'engage envers le Client à garantir que le Service fonctionne en conformité avec les principes de comptabilité informatisée tels que définis par le référentiel des Experts Comptables.

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant dix années, l'année en cours et les neuf précédentes.

Article 4. ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est conditionné au fait que le Client dispose d'un tenant Office 365 et d'identifiants Office 365 pour ses utilisateurs.

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 :

1. Chaque jour de 22h à 23h
2. Chaque samedi de 18h à 23h
3. Un (1) samedi par mois de 18h à 2h

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment. Dans ce cas de figure, Loop s'engage à tenir le Client informé.

Article 5. DISPONIBILITE DU SERVICE

Loop s'engage à fournir un taux de disponibilité de ses services 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 ou (vi) la disponibilité des services tiers.

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.

Services tiers

Le Service permet à ses Clients d'utiliser les services tiers listés ci-dessous au sein même du Service.

Module impacté au sein de LOOP	Service tiers associé
Trésorerie	Bankin'
Comptabilité – OCR	ABBYY
Authentification	Office 365
Comptabilité	Expensya

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

Article 6. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Stratégie de sauvegarde

En cas de dommage survenant sur l'infrastructure exploitant le Service, Loop s'engage à restaurer le Service sur la base de la sauvegarde la plus appropriée avec un RPO (Recovery Point Objective) maximum de 24 heures.

Loop est responsable de la conduite des sauvegardes (GED exclues) et des restaurations afin de sécuriser les données du Client. Les sauvegardes sont réalisées sur la base de cycles quotidiens comme indiqué ci-dessous :

- de J-1 à J-7 en jours calendaires,
- de M-1 à M-2.

J et M étant respectivement le jour et le mois.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Loop s'engage à restaurer, le plus rapidement possible, le Service sur la base de la sauvegarde la plus appropriée.

Article 7. MISES À JOUR

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

- Nouvelles versions impliquant un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standard du Service.
- Correctifs (patches correctifs).

Les Mises à Jour peuvent être implémentées pendant les phases de Maintenance Planifiée ou de Maintenance Urgente.

Loop s'engage à informer le Client de toute mise à jour majeure du Service dans un délai de dix (10) jours avant sa mise en œuvre, et à mettre à disposition sur son site les documentations mises à jour des nouvelles versions du Service.

Les éléments suivants sont expressément non considérés comme étant des Mises à Jour :

- États Spécifiques
- Développements Spécifiques

7.2. Loop effectue les Mises à Jour et ce, sans l'autorisation préalable du Client. Toute documentation technique relative aux Mises à Jour sera mise à disposition par Loop sur le Portail et/ou par tout autre moyen approprié. Loop s'engage à informer au préalable le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des correctifs) via le Portail et/ou par tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, en raison 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 l'intervention de Prestations (notamment de formation). Loop s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition desdites Mises à Jour. Le Client est informé que la réalisation de Prestations 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, un État Spécifique ou un Développement Spécifique peut ne plus être compatible ou opérationnel. Pour chaque Mise à Jour, chaque État Spécifique peut être rendu opérationnel seulement après l'approbation expresse de Loop et après l'intervention facturable de Loop aux taux alors applicables. Pour chaque Mise à Jour, chaque Développement Spécifique doit être testé par le Client pour s'assurer qu'il est compatible avec la nouvelle version.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SUPPORT

Article 8. DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

Description du Support

L'accès par téléphone 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.

Loop met à disposition de l'ensemble de ses Clients ayant contractualisé une formule incluant le Support depuis un portail leur permettant :

- de saisir l'ensemble de leurs demandes à destination de l'équipe Support
- d'avoir une visibilité sur leurs demandes en cours et passées
- de consulter une Documentation du Service, basée sur les demandes les plus fréquentes faites au Service de Support.

Loop ne peut assurer le support de ses Clients que s'ils ont été formés en amont par les équipes Loop à l'utilisation du Service Loop. Dans le cas contraire, Loop se réserve le droit de suspendre le Support de manière immédiate et sans que le Client puisse réclamer d'indemnité ou de remboursement de sommes déjà versées pour le Support.

Délais d'intervention

Loop s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées.

Loop s'engage à accuser réception de toute demande dans les 8 heures (email, ticket, appel téléphonique).

Afin de s'assurer de recevoir une réponse la plus complète dans les plus brefs délais, le Client s'engage à détailler autant que possible chacune de ses demandes (écran, messages affichés, scénario, etc.) afin de permettre à l'équipe Loop de reproduire le scénario.

Procédure de signalement de l'Anomalie

En cas d'Anomalie rencontrée lors de l'utilisation du Service, le personnel compétent du Client ayant reçu ou pris connaissance des procédures applicables réalise une première tentative de diagnostic et résolution de l'Anomalie.

Si le personnel compétent du Client ne parvient pas à résoudre l'Anomalie constatée, le Client signale l'Anomalie au Service de Support dédié de Loop, soit par le biais du Service, soit par email à l'adresse dédiée : support@loopmaintenance.zendesk.com, soit par téléphone si le Client a choisi l'offre adéquate. La notification de l'Anomalie doit comprendre un descriptif détaillé de l'Anomalie, des circonstances de son identification et de l'impact sur l'activité du Client, ainsi que les étapes nécessaires à sa reproduction. Loop accusera réception de la Demande par voie électronique.

Loop n'est pas responsable du traitement des Anomalies dans les cas suivants :

- (i) refus du Client de collaborer avec Loop dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- (ii) impossibilité de reproduire l'Anomalie signalée ;
- (iii) utilisation du Service de manière non conforme à sa destination ou à sa documentation ;
- (iv) modification non autorisée du Service par le Client ou par un tiers ;
- (v) manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- (vi) défaillance des réseaux de communication électronique ;
- (vii) acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage.

AUTRES DISPOSITIONS

Article 9. DUREE DU SERVICE

La durée initiale du Service est de douze (12) mois à compter de la date de réception de la confirmation de l'inscription du Client sur le site www.loopsoftware.fr, cette confirmation devant intervenir dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la signature du Contrat.

Cependant, tout nouveau Dossier créé par le Client engage ce dernier pour une durée de Services de douze (12) mois à compter de la date de création de ce Dossier.

À l'issue de cette durée initiale, le Contrat sera tacitement reconduit aux mêmes conditions pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf si l'une des Parties dénonce le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception au moins trois (3) mois avant l'arrivée du terme.

Tout nouveau Dossier créé par le Client engage ce dernier pour une durée de Services de douze (12) mois à compter de la date de création de ce Dossier.

Article 10. MODALITES FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service est facturé terme à échoir.

Le Client est tenu d'informer Loop du nombre de Dossiers Actifs à l'issue de chaque exercice comptable.

Chaque mois, Loop procède au relevé du nombre de Dossiers Actifs du Client.

Le relevé mensuel effectué donné lieu à une réévaluation de la nature et du volume du Service utilisés et à une régularisation du Prix dans les conditions définies ci-après :

- (i) lorsque le relevé fait état d'un nombre de Dossiers Actifs inférieur à la déclaration faite par le Client ou au dernier relevé, Loop rembourse au Client les sommes trop perçues et procède à la réévaluation correspondante des mensualités à venir ;
- (ii) lorsque le relevé fait état d'un nombre de Dossiers Actifs supérieur à la déclaration faite par le Client ou au dernier relevé, Loop adresse une facturation complémentaire au Client et procède à une réévaluation correspondante des mensualités à venir.

Le Client n'est pas remboursé en cas de résiliation anticipée du Contrat.

Usage collaboratif du Service

Le Cabinet est facturé pour tout Dossier Actif.

Le Cabinet, avec l'accord de son Entreprise Cliente, peut décider de traiter un Dossier Actif en collaboration avec son Entreprise Cliente, permettant à ce dernier d'accéder au Service.

Deux possibilités s'offrent au Cabinet :

1. Le Cabinet demande à Loop de facturer directement son Entreprise Cliente pour l'utilisation du Service.
2. L'Entreprise Cliente obtient tous les droits de Lecture/Écriture sur le Service, mais reçoit une facturation de la part du Cabinet.

Ce choix est à définir lors de la confirmation de l'inscription du Cabinet, pour l'ensemble des Entreprise Clientes du Cabinet.

Article 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE DES LOGICIELS TIERS

Dans le cadre du Service, le Client peut avoir recours à des outils logiciels ou du Service de tiers moyennant le paiement d'une redevance complémentaire définie dans la description des éléments commandés au titre du Contrat.

Loop décline expressément toute responsabilité envers le Client à cet égard, et toute utilisation de logiciels tiers par le Client sera effectuée sous la responsabilité exclusive du prestataire ou de l'éditeur du logiciel concerné et conformément aux conditions d'utilisation desdits logiciels communiquées au Client et accessibles depuis les liens ci-dessous étant entendu que le prestataire ou l'éditeur tiers concerné sera considéré comme sous-traitant au sens du RGPD :

- Microsoft Office 365 : <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/default.aspx>
- Slimpay
- Bankin [FS2] : <https://bridgeapi.io/>
- Abby : <https://www.abbyy.com/fr-fr/>
- ProfitSee: <https://www.myprofitsee.com/>

Article 12.TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Finalités du traitement

Les Données Personnelles transmises par le Client à Loop au titre du Contrat sont traitées par Loop dans le cadre de la fourniture du Service (et notamment de la mise à disposition du Service de gestion de comptabilité et de fiscalités au moyen du Service) au Client.

Catégories de personnes concernées

Le Client est susceptible de transmettre à Loop des Données Personnelles relatives aux catégories de personnes suivantes :

- Données Personnelles relatives aux salariés du Client ;
- Données Personnelles relatives associés et dirigeants du Client ;
- Données Personnelles relatives aux Entreprises Clientes du Cabinet ;
- Données Personnelles relatives aux prestataires du Client ;
- Données Personnelles relatives aux Entreprises Clientes ayant confié la gestion de leur comptabilité au Client, lorsque ce dernier est un Cabinet.

Types de données traitées

Les Données Personnelle suivantes sont susceptibles d'être traitées dans ce cadre : nom, prénom, nom usuel, complément de nom, numéro de téléphone, numéro de fax, adresse email, adresse, coordonnées bancaires (RIB), login, fonction occupée, plaque d'immatriculation, numéro SIREN, numéro SIRET, date de naissance, lieu de naissance, numéro d'enregistrement à la chambre des métiers.

FIN DU LIVRET DE SERVICE