

cegid



Livret de services

YourCegid Trésorerie On demand

www.cegid.com

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

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

Anomalie : désigne un dysfonctionnement reproductible du Service. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en deux catégories.

Anomalie de priorité 1 : désigne un incident de type critique.

Cette catégorie est caractérisée comme suit :

- indisponibilité du Service,
- incidents identifiés liés à la sécurité des Données Client.

Anomalie de priorité 2 : désigne un incident de type urgent.

Cette catégorie est caractérisée comme suit :

- performance dégradée,
- anomalie sur une fonctionnalité.

Auteur : désigne la société Kyriba

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, nombre d'utilisateurs nommés nombre de lignes...) est 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 dans les limites maximum de 40 000 transactions (10 000 transactions au titre du module principal et 3 tranches maximum de 10 000 transactions au titre des options) et 100 comptes.

Une transaction est définie comme étant tout flux intégré dans Yourcegid Trésorerie On Demand et pouvant avoir plusieurs origines (bancaire, système comptable, saisie manuelle, ...). Il inclut notamment le nombre de lignes dans le(s) fichier(s) bancaire(s) récupéré(s) ou transmis(s) mensuellement par Yourcegid Trésorerie On Demand aux banques ou au système d'information du client.

Un compte est défini comme un compte bancaire avec un IBAN unique.

Les données Client sont conservées en ligne sur une période de vingt-quatre (24) mois minimum, dans les limites ci-dessus.

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

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 :

- Tous les jours entre 19:00 et 06:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Chaque Samedi et Dimanche et jours fériés français ;

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Le taux de disponibilité du Service est d'au moins 99%.

La disponibilité du Service est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 19:00 (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.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant un contrôle sur l'environnement (climatisation, système de prévention contre l'incendie, etc.), une alimentation d'urgence et redondante, une sécurité physique élevée, la connectivité aux réseaux distants, ainsi que le stockage et la protection des données.

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.

ARTICLE 9 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Les Données Client sont sauvegardées sur deux lieux distincts et sécurisés et conformément aux périodes de conservation exposées ci-dessous :

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, le service sera restauré dans les meilleurs délais, sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

Type de sauvegarde	Fréquence interne	Durée de conservation	Nature de la sauvegarde
Sauvegarde complète	Mensuelle	5 ans	Sauvegarde complète des serveurs y compris toutes les Données Client
Sauvegarde des Données Clients	Quotidienne	30 jours	Toutes les Données Client

ARTICLE 10 : MISES A JOUR

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

- nouvelles versions;
- correctifs (patches 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. Les Mises à Jour seront rendues accessibles au titre du Service et ce, sans autorisation préalable du Client. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition du Client. Le Client sera informé préalablement des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail. 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

Les droits d'accès au Service sont accordés au travers de jetons de service qui sont associés avec des comptes Utilisateurs. Chaque compte Utilisateur contient un nom unique et un mot de passe unique. Le Client s'assurera que chaque compte Utilisateur associé avec un jeton de service sera utilisé seulement par cet Utilisateur. Par ailleurs, des comptes génériques, sont définis par défaut sur l'environnement du Client, il s'agit de compte:

- de type SUPPORT, comptes destinés aux équipes de Support afin d'analyser et dépanner les problèmes ou questions rencontrées en production ;
- de type CONSULTANT, comptes destinés aux équipes de déploiement pour la mise en place et l'évolution du Service. L'administration de ces comptes génériques est sous la responsabilité du Client qui a la possibilité de demander l'affectation des compte génériques à une personne physique ou d'ajouter, modifier, supprimer cette affectation ou de désactiver les comptes génériques. Néanmoins, le traitement par le Support d'une Demande Client ne pourra démarrer qu'une fois qu'un utilisateur de type SUPPORT aura été activé et une personne physique affectée. L'attribution des droits associés dans le Service sont à la charge du Client. Le Client doit veiller à la non divulgation 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 SERVICE RELATION 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, à la communauté, à des informations relatives à vos Services Saas, à la création de demandes au support et au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

12.2 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.

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.

12.3 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION

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, enchainement 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.

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 (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.

12.4 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES

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 priorité 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 priorité 2.

12.5 ACCÈS 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.

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 aux horaires 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, enchainement 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 (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 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.

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 fournis 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 inscriptions des clients ou utilisateurs aux sessions sont ouvertes directement dans l'espace client Cegidlife.com.

12.9 – BILAN SEMESTRIEL PERSONNALISE

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

Semestriellement, un interlocuteur disposera d'un reporting détaillé concernant ses Demandes.

12.10 – 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.

* courant 2019

DISPOSITIONS CONCERNANT LES CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX

ARTICLE 13 – DESCRIPTION

13.1 – UNIVERSITY BY CEGID

L'University by Cegid est une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (contenus digitaux, vidéo, quizz, téléchargement de supports, témoignages d'experts, forum).

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 paramètres pour aller encore plus loin dans l'utilisation de ses produits Cegid

13.2 – OFFICE 365

Le Client a accès aux différents contenus pédagogiques online d'Office 365 Business. Dans le cadre de la formule Cegid Private, le Client peut, en outre, suivre des sessions de formations en live animées par un formateur expert de l'offre Office 365 (usages de la solution Office 365, métiers de utilisateurs Office 365, applications de la suite Office...)

Dans tous les cas, le Client doit disposer d'un compte Office 365 de niveau minimum Business Essentials. Le Service n'est pas accessible sans ce type de compte.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 14 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service sera facturé trimestriellement sous la forme d'un abonnement. La première facturation de l'abonnement interviendra le premier jour suivant la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service du compte administrateur.

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.

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.

DISPOSITIONS PARTICULIERES

ARTICLE 16 : FORCE MAJEURE

La responsabilité d'aucune des Parties ne pourra être recherchée dans le cas où elles ne seraient pas en mesure d'exécuter leurs obligations contractuelles pour des raisons de force majeure, c'est-à-dire en raison de toute cause extérieure au contrat, imprévisible et irrésistible selon l'interprétation qu'en donne généralement la jurisprudence des tribunaux français.

Le Contrat pourra être résilié unilatéralement par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception sans indemnité si la durée de la situation de force majeure dépasse un mois calendaire.

ARTICLE 17 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client est informé que les Droits de propriété intellectuelle du Service sont la propriété exclusive de l'Auteur.

Le terme « Droits de propriété intellectuelle » désigne, qu'ils soient connus actuellement ou qu'ils viennent à exister dans le futur, tous les (i) droits associés à des œuvres de l'esprit, y compris les droits d'auteur, les droits sur les semi-conducteurs et les droits moraux ; (ii) droits sur les marques de fabrique ou les marques de service ; (iii) droits sur les actifs commerciaux ; (iv) brevets, droits sur les brevets, et droits de propriété industrielle ; (v) droits sur les plans, sur les modèles et autres droits de propriété de toute sorte et nature autres que des marques de fabrique, marques de service, signes commerciaux distinctifs et droits similaires ; et (vi) tous les enregistrements, demandes d'enregistrement, renouvellements, extensions ou nouvelle demande relative à ce qui précède, dans chacun de ces cas, dans toutes les juridictions à travers le monde.

Cegid déclare avoir obtenu de l'Auteur le droit de commercialiser ou distribuer le Service.

A l'exception du droit d'accès accordé au titre du Contrat et conformément aux limites convenues, le Client ne réclame ni ne revendique aucun droit, titre de propriété, intérêt ou

autre droit de propriété sur le Service, ni tout autre droit de propriété intellectuelle de l'Auteur. La violation par le Client des Droits de propriété intellectuelle de l'Auteur constituera un manquement grave. Tous les droits non expressément accordés au Client sont réservés à l'Auteur.

Le Client reconnaît que la structure, l'organisation et le code source du Service, ainsi que la sélection, la compilation et l'analyse de toutes les données contenues dans le Service constituent des actifs commerciaux précieux de l'Auteur. Sans préjudice des dispositions de l'article L.122-6-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, le Client accepte de s'abstenir et de ne pas permettre aux Utilisateurs ou aux tiers de : (a) modifier, adapter, transformer ou traduire le Service, excepté dans la mesure de ce qui est expressément permis ; (b) sous licencier, concéder, louer, prêter, distribuer ou transférer de toute autre manière le Service à un tiers ; ou (c) décompiler, désassembler ou déterminer ou tenter de déterminer de toute autre manière, le code source (ou les idées, les algorithmes, la structure ou l'organisation sous-jacents) du Service.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 12 PAGES.