

**cegid**



# Livret de services

Le Portail Collaboratif Cegid

[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.

**Entreprises Clientes** : entreprises faisant partie de la clientèle du Client Expert-Comptable.

**Client Expert-Comptable** : Client Cegid équipé d'une offre logiciel pour l'équipement des Experts-Comptables

**Client Cegid** : Client ayant conclu un contrat avec Cegid pour l'usage du Portail Cegid.com

**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.

**Portail Cegid.com** : désigne le Service régi par les présentes à savoir l'espace privé d'échanges, de travail et de services en ligne, entre le Client et ses Entreprises Clientes ou entre Cegid et les clients Cegid.

**Portail Utilisateurs** : désigne le Portail tel que défini à l'article 2 « Définitions » des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services » à savoir le portail de services web que Cegid met à disposition de sa clientèle. Le Portail est accessible à l'adresse <http://www.cegidlife.com> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

**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**

Cegid met à disposition du Client Cegid Le Portail Cegid.com, ainsi que son module d'administration, afin de lui permettre :

- de définir la présentation de son Portail Cegid.com et les services activés, dans le cadre du Catalogue Portail Cegid.com ;
- d'attribuer les droits d'accès aux Entreprises Clientes des cabinets d'expertise comptable ;
- de gérer les flux de données et de documents vers et en provenance du Portail Cegid.com.

Le Catalogue Portail Cegid.com désigne l'ensemble du catalogue de services du Portail Cegid.com fournis par Cegid au Client Cegid (que le Client Expert-Comptable peut activer pour ses Entreprises Clientes). Le Catalogue Portail Cegid.com est détaillé sur le Portail Utilisateurs, en précisant notamment les conditions tarifaires. Le Catalogue Portail Cegid.com étant par nature évolutif, il s'étendra à d'autres services, au fur et à mesure de leur mise à disponibilité, qui seront portés à la connaissance du Client Cegid par l'intermédiaire du Portail Utilisateurs. De même, certains services pourront être supprimés.

### **ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE**

Le Service est disponible en France Métropolitaine.

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 Cegid les outils nécessaires pour effectuer cette opération.

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

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 Portail Cegid.com.

Ces conditions sont portées à la connaissance du Client et détaillées sur le Portail Utilisateurs. 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.

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.

## 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 de **20:00 à 07:00** (Central European Time CET/Central European Summer Time CEST) ; **pas d'intervention bloquante avant 22h00 CET**

- Chaque Dimanche et jours fériés français ;

La maintenance planifiée est prévue au moins 48h à l'avance et est effectuée : du **lundi au vendredi** :sur un créneau horaire situé entre **20h00 et 07h00** (CET) /(CEST) et/ou les **samedi, Dimanche et Jours Fériés, à tout moment.**

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.

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-5 en jours calendaires, J étant le jour.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées **chaque nuit** et conservée **5 jours calendaires** en deux exemplaires conservés dans 2 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. Le Client Cegid et les Entreprises Clientes sont informées que des écarts pourront exister entre les données restaurées et celles existantes au moment de l'incident à l'origine de la restauration. Par conséquent, il appartiendra au Client Cegid et aux Entreprises Clientes, dans le cadre de leur procédure d'échange et de sauvegarde, de vérifier l'existence des éventuels écarts et de les reconstituer.

Si le Client Expert-Comptable n'a pas souscrit au service Cegid Expert On Demand, le Portail Cegid.com est alors entièrement et exclusivement administré par le Client à partir de son module d'administration dans sa solution Cegid Expert. Le Client s'engage dès lors à effectuer des sauvegardes quotidiennes de ses bases de données et notamment celles présentes dans son module d'administration, sur des supports différents pendant cinq (5) jours.

## **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 (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 réalisés 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 par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches 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**

Le présent article s'appliquera uniquement aux cabinets d'expertise comptable.

Les droits d'accès des Entreprises Clientes étant exclusivement gérés et attribués par le Client, seules les entreprises auxquelles le Client a attribué un identifiant et un mot de passe seront autorisées par Cegid à accéder au Portail Cegid.com du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgateion 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 LES SERVICES DU PORTAIL CEGID.COM**

### **ARTICLE 12 – COFFRE-FORT NUMERIQUE**

#### **12.1 FONCTIONNALITES DU SERVICE**

Le Coffre-fort numérique est certifié NF 203 CCFN. Il permet la réception, l'archivage à valeur probatoire, la consultation et la suppression de documents d'origine papier ou d'originaux numériques, sans limite de stockage.

L'Entreprise Cliente dispose de plusieurs possibilités pour archiver un document dans son coffre-fort numérique :

- L'Entreprise Cliente dépose directement dans son coffre-fort numérique des Documents.
- L'archivage automatique des documents depuis les applicatifs connectés

Dans le cadre du Service, Cegid met en œuvre les moyens nécessaires visant à assurer la conservation, la traçabilité, la sécurité, l'intégrité, et la confidentialité des Documents.

#### **12.2 MODALITE D'ACCES AU SERVICE**

Le Client Expert-Comptable active le service Coffre-fort numérique pour ses Entreprises Clientes dans le catalogue Portail Cegid.com.

L'Entreprise Cliente accède au Service à travers son Portail Utilisateur grâce à ses identifiants Portail.

#### **12.3 MODALITE D'UTILISATION DU SERVICE**

Cegid s'engage à conserver les documents pendant une durée de dix (10) ans à partir de leur date de dépôt dans le coffre-fort numérique.

En cas de désactivation du Service, un accès au Coffre-fort numérique sera maintenu pendant une durée de dix (10) ans pour l'Entreprise-Client permettant la consultation et le téléchargement des documents. Le dépôt de document ne sera plus autorisé.

Il appartient si besoin à l'Entreprise Client de prendre toutes les dispositions afin de récupérer les documents déposés dans le coffre-fort numérique.

## **ARTICLE 13 – PROGRAMME HARMONY**

### **13.1 CONTENU DU PROGRAMME HARMONY**

Cegid met à disposition du Client Expert-Comptable un programme d'accompagnement de ses Entreprises Clientes.

L'option Harmony est disponible sur les services Cegid Devis Factures Start, Cegid Devis Factures, Cegid Gestion Commerciale Services, Cegid Gestion Commerciale Négoce. Elle inclut l'accompagnement au démarrage, au paramétrage et à l'utilisation des services.

L'option Harmony n'inclut pas :

- la formation des Clients Expert-Comptable aux services Cegid Devis Factures Start, Cegid Devis Factures, Cegid Gestion Commerciale Services, Cegid Gestion Commerciale Négoce
- la réception des appels concernant les dysfonctionnements reproductibles des services
- la reprise des données vers nos solutions Cegid Devis factures et Cegid Gestion commerciale

### **13.2 MODALITE D'ACCES AU PROGRAMME HARMONY**

Le Client Expert-Comptable active l'option Harmony pour ses Entreprises Clientes dans le catalogue Portail Cegid.com. Une fois l'option Harmony activée et la première intervention d'accompagnement effectuée, l'option ne peut être désactivée qu'en cas de désabonnement des services Cegid Devis Factures Start, Cegid Devis Factures, Cegid Gestion Commerciale Services, Cegid Gestion Commerciale Négoce associés. En cas de désactivation abusive de l'option Harmony, Cegid se réserve le droit de suspendre l'option Harmony pour l'ensemble des Entreprises Clientes du Client Expert-Comptable.

L'Entreprise Client est informée, lors de l'activation de l'option par le Client Expert-Comptable, des coordonnées de l'équipe de conseillers, disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h.

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT**

### **ARTICLE 14 – DESCRIPTION**



## 14.1 DESCRIPTION DU 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.

## 14.2 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION

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.

### **14.3 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 procèdera 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.

### **14.4 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.

### **14.5 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.

### **14.6 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 14h30 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.

## **14.7 – 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.

## **14.8 – 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.

## **14.9 – 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.

## **14.10 – 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.

## **14.11 – BILAN PERSONNALISE**

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

Le Client dispose d'un reporting détaillé concernant ses Demandes au Support et au Service Client.

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

### **ARTICLE 15 – DESCRIPTION**

#### **15.1 – 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 digitaux, vidéo, quizz, téléchargement de supports, témoignages d'experts, 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.

## 15.2 – 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 16 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service sera facturé mensuellement ou annuellement selon l'offre souscrite par le Client Cegid.

À l'expiration d'une période de démonstration gratuite qui s'achèvera au moment où Le Client activera un service collaboratif sur au moins un dossier, ou de toute période durant laquelle le Client bénéficie d'un Prix promotionnel, le montant de la redevance sera automatiquement facturé conformément au tarif en vigueur chez Cegid, sauf dispositions particulières convenues entre les parties ou que l'une d'elle ait résilié le Contrat dans les conditions stipulées en Article 15.

Le Client fournira à Cegid des informations complètes et à jour (par exemple, un numéro de carte bancaire, une autorisation de prélèvement), afin de permettre à Cegid de percevoir le paiement des sommes dues par le Client en exécution du Contrat.

Sauf disposition spécifique, les redevances sont payables terme à échoir et les autres montants facturés sont exigibles à 30 (trente) jours à compter de la date d'émission de la facture. Il incombe au Client de fournir à Cegid des coordonnées de contact et de facturation complètes et exactes et de l'informer de toute modification relative à ces informations.

Conditions particulières aux Clients Experts-Comptables :

La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par Cegid au Client Expert-Comptable des codes d'accès au Service du compte administrateur. Le Service sera facturé mensuellement en fonction :

- du nombre d'Entreprises Clientes activées pour lesquelles le Client attribue un identifiant et un mot de passe sur son Portail Cegid.com ;

- des services du Catalogue activés ou non par le Client sur son Portail Cegid.com ;
- du niveau de consommation de ces services.

Toutes nouvelles activations d'Entreprises Clientes et de services, tout dépassement du niveau de consommation autorisé au cours d'une période mensuelle, seront automatiquement intégrés dans la facturation de cette période. Les éléments justifiant la facturation mensuelle seront contrôlables à l'initiative du Client Expert-Comptable sur le Portail Utilisateurs et ce pendant un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'émission de la facture concernée. Au-delà de ce délai, les informations justifiées seront disponibles sur demande écrite du Client Expert-Comptable faite par lettre recommandée avec accusé de réception par ce dernier et ce au tarif en vigueur au jour de la demande, ce dernier étant disponible sur le Portail Utilisateurs. Les tarifs détaillés du Portail Cegid.com, des services optionnels ou toute autre offre commerciale particulière sont accessibles par le Client Expert-Comptable sur le Portail Utilisateurs.

Le Client étant le seul responsable de l'utilisation du Portail Cegid.com pour lui-même et pour ses Entreprises Clientes, il lui appartient de gérer les activations et les désactivations des Entreprises Clientes et/ou des services les concernant. Par conséquent, le Client Expert-Comptable s'engage à respecter les procédures d'activation et de désactivation en vigueur et le cas échéant à contacter le Support pour les services qui nécessiteraient des confirmations de désactivation. Toute Entreprise Cliente ou tout service n'ayant pas fait l'objet d'une désactivation par le Client continuera à être inclus dans la base de facturation mensuelle.

## **ARTICLE 17 : DUREE DU SERVICE**

Le Contrat prend effet le jour d'entrée en vigueur telle que déterminée en page de signature et restera en en vigueur pour la durée du Service.

Le Service est conclu pour la durée initiale définie aux conditions générales d'utilisation de services SaaS.

Le Service sera ensuite tacitement reconduit par périodes successives égales à la durée de la période initiale. Sauf à ce que le Client soit toujours en période d'Essai gratuit (Try&Buy) ou bénéficie d'un Prix promotionnel, Cegid se réserve le droit de réviser à la hausse le montant des redevances, à chaque reconduction, en notifiant par tout moyen le Client en respectant un délai de préavis de 30 jours.

La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre Partie par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception six (6) mois de facturation avant la fin de la période en cours pour les offres avec une durée d'engagement supérieure ou égale à douze (12) mois ou de trente (30) jours dans les autres cas.

Toutes nouvelles activations de services en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

## **ARTICLE 18 : OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT**

Le Client Expert-Comptable est seul responsable de la gestion de la relation avec ses Entreprises Clientes, notamment :

- la diffusion et la confidentialité des mots de passe attribués par le Client Expert-Comptable à ses Entreprises Clientes ;
- la vérification du respect des Pré Requis Techniques par les Entreprises Clientes;
- la formation et l'assistance des Entreprises Clientes à l'utilisation d'Internet et des services du Portail Cegid.com;
- l'utilisation des services du Portail Cegid.com par chacune de ses Entreprises Clientes

**FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 15 PAGES.**