

PROFESSION COMPTABLE



**Yourcegid**  
Solutions de gestion

**PROFESSION  
COMPTABLE**  
ON DEMAND

## LIVRET SERVICES

Cegid Expert On Demand

Single Tenant

LS\_Cegid Expert OD\_Single-Tenant \_12/2016

**LIVRET SERVICE**  
**CEGID EXPERT ON DEMAND**  
**SINGLE-TENANT**

## **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.

**Développements Spécifiques** : désigne 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.

**Environnement** : désigne l'espace opérationnel dédié au Client regroupant les éléments techniques permettant de délivrer le Service (Single-Tenant Edition).

**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 Cegid, 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.

**SAM (Service Account Manager)** : désigne l'interlocuteur privilégié du Client pour les missions précisées dans l'article 3.

**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 son article 2 « Définitions ». Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat.

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

### ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé est celui précisé en annexe 1 Périmètre du Service du Contrat.

Le Service inclut par défaut un Environnement de production dont le périmètre fonctionnel (nombre d'utilisateurs nommés Cegid Expert, fonctionnalités applicatives standards...) est précisé en annexe 1 Périmètre du Service du Contrat.

Un suivi personnalisé par un SAM est assuré au titre du Service. Ses missions principales sont les suivantes :

- supervision de la mise en œuvre du Service,
- interface privilégiée des différents intervenants Cegid qui participent à la fourniture du Service au Client,
- organisation et pilotage des revues de service avec le Client à raison d'une réunion par mois sauf dispositions contraires prévues entre les parties par écrit.

Le traitement des Demandes ne relèvent pas des missions du SAM.

Le Client pourra par ailleurs souscrire aux options de service suivantes, disponibles uniquement avec le Service Cegid Expert Single Tenant et selon les conditions en vigueur :

- **mise à jour personnalisée** permettant au Client de définir conjointement avec Cegid le planning d'installation des Mises à jour (à l'exception des patchs réglementaires),
- **Environnement de recette** dans la limite de un au maximum permettant au Client de valider avant leur mise en production les nouvelles versions majeures et les correctifs (à l'exception des patchs réglementaires). Cette option est disponible uniquement pour les clients ayant plus de 300 utilisateurs Cegid Expert nommés sur l'Environnement de production et ayant souscrit par ailleurs à l'option « mise à jour personnalisée ». Les données de l'Environnement de recette sont initialisées par chargement d'une copie des données de l'Environnement de production,
- **des Développements Spécifiques** expressément précisés dans le Périmètre du Service.

Le Client aura également la faculté de souscrire au portail collaboratif client CWE, plate-forme de communication et de services en ligne du Client pour les entreprises faisant partie de sa clientèle, lequel est régi par le «Livret Service Portail Collaboratif Client CWE».

Les logiciels Microsoft Word, Excel, Outlook et Powerpoint étant mis à disposition conjointement avec le Service, le Client, pour utiliser le Service, doit obligatoirement souscrire auprès de Cegid, pour l'ensemble de ses Utilisateurs et pour la durée du présent Contrat, un abonnement Microsoft Office 365 for Cegid, lequel est régi par le «Livret Services en ligne Microsoft for Cegid».

Si le Client exerce l'activité d'expertise comptable, il pourra utiliser le Service pour les besoins de ses clients dans le cadre de cette activité.

### ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Territoire : Le Service est disponible en France métropolitaine.

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

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

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 : LIMITATIONS DU SERVICE CONCERNANT LES OPTIONS**

### **Environnement de recette :**

Le Service pourra inclure en option un Environnement de recette au maximum couvrant le même périmètre fonctionnel que l'Environnement de production dans une version identique ou supérieure. Ses limites sont les suivantes :

- L'Environnement de recette est permanent,
- Son utilisation est limitée à 10 utilisateurs nommés et 50 dossiers au maximum,
- La mise à jour des données de l'Environnement de recette est effectuée par un chargement d'une copie des données de l'Environnement de production dans la limite de deux (2) par an et sur Demande du Client ; Au-delà toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation payante.

### **Développements Spécifiques :**

Les Développements Spécifiques qui ne sont pas précisés dans le Périmètre du Service ne peuvent être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

### **Cegid Expert Intelligence :**

Le rafraîchissement des données dans le service Cegid Expert Intelligence est effectué mensuellement et automatiquement par Cegid entre le quinze et le dernier jour calendaire de chaque mois.

## **ARTICLE 6 : ACCES AU SERVICE**

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- toutes les nuits entre 00:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST),
- chaque Dimanche et jours fériés français,
- la maintenance que Cegid planifie au moins 48 heures à l'avance.

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

## **ARTICLE 7 : DISPONIBILITE DU SERVICE**

### **7.1 – ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE**

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) ; (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.

### **7.2 – GESTION DES ECARTS**

#### **a) Ecart constatés sur l'engagement**

Des écarts peuvent être constatés par le Client ou Cegid qui décident conjointement de déclencher des actions correctives.

Les actions correctives et leurs résultats sont consignés par Cegid et mis à la disposition du Client.

#### **b) Non conformités**

Lorsqu'une action corrective, déclenchée suite à un écart sur l'engagement s'est avérée infructueuse, le constat en est établi lors d'une concertation entre Cegid et le Client. L'analyse de la non-conformité et de l'échec de l'action corrective peut conduire :

- a la mise en place d'une cellule de crise, dans le cas où l'écart conduit à une dégradation immédiate et grave des conditions de service perçue par le Client,
- a des propositions de réparation, de modification, concernant les domaines techniques, applicatifs, infrastructure, ou tout autre domaine permettant de réduire la non-conformité. Les décisions de réalisation, leurs planifications et la prise en charge de coûts induits éventuels sont décidées d'un commun accord entre Cegid et le Client. Les coûts induits ne peuvent être imputables à Cegid que dans le cas où sa responsabilité serait établie.

#### **c) Cellule de crise**

Dans le cas d'un incident d'une gravité telle que sa résolution nécessite l'intervention immédiate de plusieurs compétences, il est nécessaire de créer une « cellule de crise ».

La « cellule de crise » sera déclenchée par Cegid ou par le Client et sera composée de toute personne de Cegid ou du Client, dont la présence est jugée nécessaire par le déclencheur.

La « cellule de crise », lors d'une réunion de tous les intervenants, sera responsable de :

- collecter toutes les informations sur les causes de l'incident,
- décider des actions curatives et les mettre en œuvre,
- décider des actions préventives et les mettre en œuvre ou les planifier,
- informer les interlocuteurs concernés des actions curatives et préventives et du délai de résolution,
- nommer le rédacteur du bilan de l'opération.

A l'issue, Cegid rédigera, a posteriori, un document bilan de l'opération formalisant :

- la description de l'incident,
- les causes et les responsabilités,
- les conséquences constatées,
- les actions curatives menées,
- les actions préventives menées et/ou planifiées.

Ce document est systématiquement transmis au Client.

### **DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE**

#### **ARTICLE 8 : 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 :
  - o de l'alimentation électrique secourue avec deux groupes électrogènes de secours dont au moins un permanent sur site,
  - o 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 9 : 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 10 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS**

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

A l'exception de l'espace commun de partage de documents bureautiques, les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens et mensuels de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours calendaires
Mensuelle	Chaque 1 <sup>er</sup> week-end du mois	2 mois

Une restauration peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

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.

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

## **ARTICLE 11 : MISES A JOUR**

**11.1.** Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service,
- Correctifs (patchs correctifs, patchs réglementaires).

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

- Des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état ou tableau de bord 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.

**11.2.** Cegid procédera aux Mises à Jour du Service et ce, sans autorisation préalable sauf si le Client a souscrit à l'option « Mise à jour personnalisée ». 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 par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

**11.3.** Si le Client a souscrit à l'option « Mise à jour personnalisée », Cegid convient préalablement avec le Client d'une date de mise en place des nouvelles versions et des correctifs sur l'Environnement de production, à l'exception des patches réglementaires.

**11.4.** Si le Client a souscrit à l'option « Environnement de recette », Cegid met à disposition un Environnement de recette permanent. Cegid procédera aux Mises à Jour du Service sur l'Environnement de recette et ce, sans autorisation préalable. Le Client est informé qu'il ne peut s'opposer à l'installation des Mises à jour sur l'Environnement de recette ni choisir la date de mise en place des dites Mises à jour.

Cegid et le Client fixent ensemble les modalités et niveaux de tests en fonction du contexte du Client et du contenu de la version. Le Client procède aux tests. A la fin de ces tests, un planning de mise en production de la nouvelle version sur l'Environnement de production peut alors être construit conjointement par Cegid et le Client.

**11.5.** Cegid procédera aux Mises à jour des patches réglementaires et ce, sans l'autorisation préalable du Client sur les Environnements de production et de recette. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

Le Client est informé par ailleurs que dans le cas où l'Environnement de production ne disposerait pas du niveau de version compatible (version majeure ou patch correctif) avec le patch réglementaire de la dite Mise à jour, Cegid pourra, à son initiative procéder à la mise en conformité de l'Environnement de production sans que le Client puisse s'y opposer ni engager la responsabilité de Cegid.

**11.6.** 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.

**11.7.** Le Client est informé qu'il ne pourra subsister un écart de plus de 1 version majeure entre la version installée sur l'Environnement de production et la dernière version majeure disponible. A défaut, Cegid pourra, à son initiative procéder à l'installation de la dite Mise à Jour sans que sa responsabilité puisse être engagée par le Client.

## **ARTICLE 12 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS**

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

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

La gestion des comptes d'accès et des comptes applicatifs est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. Cegid crée ces comptes, les supprime et leur attribue un mot de passe initial.

L'attribution des droits associés dans le Service aux comptes applicatifs 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.

L'espace commun de partage de documents bureautiques est accessible à tous les Utilisateurs du Client, sans restriction possible de droit, chaque Utilisateur ayant accès à son répertoire privé et au répertoire partagé.

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

- la création du compte de l'Administrateur est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client lors de la signature du Contrat,

- la création de comptes Utilisateurs ou Administrateurs complémentaires est de la responsabilité du Client. Le Client crée ces comptes et les supprime,
- l'attribution des droits associés dans le service Cegid Expert Intelligence aux comptes d'utilisation applicatifs 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 13 – DESCRIPTION DU SUPPORT**

#### **13.1 – DESCRIPTION GÉNÉRALES DES PRESTATIONS FOURNIES**

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

#### **13.2 – ACCÈS PORTAIL AU SUPPORT**

##### **a) Description générale des prestations fournies.**

L'accès par le Client au Portail lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

- possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet,
- possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes,
- possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Support sur une période donnée,
- possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid.

##### **b) Modalités particulières d'exécution**

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 quatre (4) Heures ouvrées 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 quatre (4) Heures ouvrées 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.

##### **c) Modalités particulières de traitement des Anomalies**

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (quatre (4) Heures ouvrées), Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.



A l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera :

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1,
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

### **13.3 – 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.

### **13.4 – ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT**

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 le Portail 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.

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 quatre (4) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support. Ce délai de prise en charge ne s'applique pas aux services d'astreinte.

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.

### **13.5 – SERVICE ELARGI PCL 4DS**

L'accès téléphonique au Support par le Client sera possible pour les seules Demandes liées au traitement et à l'envoi de la 4DS, de 9h à 12H30 le dernier samedi du mois de janvier.

### **13.6 – SERVICE ELARGI PCL CAMPAGNE FISCALE SAMEDI**

L'accès téléphonique au Support par le Client sera possible de 9H à 12H30 le dernier samedi précédant la fin officielle de la campagne fiscale.

Le Client sera informé, via le Portail, de la date exacte correspondant au samedi concerné.

**FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 10 PAGES.**