

cegid



Livret de services

Cegid Loop

www.cegid.com

Ce Service, accessible au moyen d'une Plateforme hébergée dans le cloud, est mis à disposition 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 : OBJET

Le présent Livret de Services fait partie intégrante du Contrat et décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

ARTICLE 2 : 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.

« **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.

« **Client** » désigne la personne morale, signataire du Contrat et utilisant le Service pour les besoins de son activité professionnelle.

« **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.

« **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 entreprise faisant partie de la clientèle du Cabinet soit une entreprise non rattachée à un Cabinet.

« **Environnement de production** » désigne l'environnement de production comptable Cegid Loop sous la responsabilité de Cegid excluant les outils Microsoft dont Sharepoint.

« **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.

« **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.

« **Mises à Jour** » : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service 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 par rapport à leur Documentation.

« **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 aux modules de Cegid Loop.

« **Support** » : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

« **Taux de disponibilité** » : défini comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service. Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle : $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100$ [%] Où PRT est la période de référence type et TI est le temps d'indisponibilité du Service.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules fonctionnels, nombre d'utilisateurs nommés) sera celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du 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 définies dans la Documentation.

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

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 ou d'écriture.
- (iv) permettre à son Entreprise Cliente d'utiliser en option les fonctionnalités de suivi des factures clients et fournisseurs, de gestion des documents administratifs, de suivi des indicateurs clés de l'entreprise et collaboration avec le Cabinet.

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.

Cegid s'engage envers le Client à garantir que le Service fonctionne en conformité avec les principes définis par la réglementation en vigueur relative aux comptabilités informatisées et à la fiscalité des entreprises.

ARTICLE 4 : ACCES AU SERVICE

L'accès au Service est conditionné au fait que le Client dispose d'un tenant Microsoft 365 et des identifiants associés à ce tenant pour les utilisateurs du Service. Si Cegid est en charge de la création du tenant et des identifiants, Cegid devra transmettre ces éléments au client au préalable.

Pour les Entreprises Clientes du Cabinet, elles n'ont plus l'obligation d'avoir un tenant Office 365 à compter de la version 4. Il suffit de disposer d'un compte Microsoft (MSA), pour se connecter à Cegid Loop ainsi qu'au Teams / Sharepoint du cabinet. Dans ce cas, les Entreprises clientes du Cabinet ne peuvent pas disposer de la GED du cabinet sur son propre tenant.

Par défaut, le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h.

Il peut être interrompu durant les Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente comme précisé ci-dessous.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 20 : 00 et 7 : 00 (Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST) ;

- Les Samedis, Dimanche et jours fériés français ;

La Maintenance Planifiée, que Cegid planifie au moins 48 heures à l'avance, intervient pendant la Fenêtre de Maintenance. La maintenance planifiée est effectuée du Lundi au Vendredi sur un créneau horaire situé entre 20h00 et 07h00 (CET) /(CEST) sans intervention bloquante avant 22h00 CET, et/ou les Samedi, Dimanche et Jours Fériés, à tout moment.

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

Dans ces deux cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé dans le centre d'aide.

ARTICLE 5 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un taux de disponibilité de ses services d'au moins 99% (calcul sur base mensuelle) avec un accès à l'application Cegid Loop inclus, Teams et Sharepoint (GED) exclus, ce dernier périmètre est couvert par le contrat entre le client et Microsoft.

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 comme par exemple Microsoft) ; 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.

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 6 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Cegid a choisi des centres d'hébergement afin de permettre à ses Clients d'accéder à l'application Cegid Business et de respecter les réglementations en matière de confidentialité des données.

Nous évaluons et sélectionnons nos centres d'hébergement selon des critères stricts de sécurité, de confidentialité, de qualité et de disponibilité.

Le fait de disposer de plusieurs centres nous permet d'être plus réactifs dans la mise en place de nouvelles instances Client, de gérer l'équilibrage de charge, de diminuer des risques, et d'augmenter notre capacité de manière rapide et indépendante.

Le fournisseur cloud Azure France et Cegid sont liés par un contrat qui comprend une clause de confidentialité.

La liste des personnes autorisées à accéder aux données est revue régulièrement. La structure juridique de Cegid est basée en France et les centres de données de Cegid Business sont situés en France. Certains traitements peuvent être effectués dans l'Union Européenne, hors France.

Cegid garantit que la base de données est et sera toujours située en Europe pour tous les Clients européens.

Cette garantie s'applique également aux sauvegardes.

Nos centres d'hébergement ont en commun les caractéristiques suivantes :

- Centres de données conçus avec des niveaux élevés de redondance pour des solutions à très haute disponibilité (tiers III ou équivalent) ;
- Système de communication haut débit reposant sur un réseau de fibre optique longue distance entièrement redondant ;
- Normes les plus élevées en matière de sécurité active ;
- Souci permanent de l'efficacité énergétique et volonté de limiter tout impact environnemental.

Les centres de données utilisés par Cegid possèdent de solides certifications garanties par notre fournisseur cloud Azure France

ARTICLE 7 : 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 8 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

En cas de dommage survenant sur l'infrastructure exploitant le Service, Cegid 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, et ce, dans les meilleurs délais.

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

Les sauvegardes sont réalisées sur la base de cycles comme indiqué ci-dessous.

A l'exception de l'espace commun de partage de documents bureautiques, 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 :

- Sauvegarde Quotidienne : chaque nuit et conservée 7 jours calendaires,
- Sauvegarde Hebdomadaire : chaque samedi ou dimanche et conservée 5 semaines,
- Sauvegarde Mensuelle : 1 fois par mois et conservée 2 mois,

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.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans 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.

ARTICLE 9 : MISES À JOUR

9.1. 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).

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.

9.2. Les Mises à Jour peuvent être implémentées pendant les phases de Maintenance Planifiée ou de Maintenance Urgente. Les correctifs sont implémentés au plus tôt, selon l'urgence, soit pendant une maintenance planifiée, Urgente ou à tout moment opportun.

Cegid 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 Cegid sur le Centre d'aide (<https://aide.loopsoftware.fr/hc/fr>) et/ou par tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer au préalable le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) via le Centre d'aide (<https://aide.loopsoftware.fr/hc/fr>) et ou par 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 l'intervention de Prestations (notamment de formation). Cegid 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, 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.

9.3 Le Client doit nommer au moins un (1) administrateur SaaS qui sera le seul interlocuteur de Cegid et sera la seule personne parmi les équipes du Client à être habilitée à effectuer certaines opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données du Client.

Le Client est autorisé, s'il le souhaite, à nommer un administrateur SaaS supplémentaire parmi les équipes d'une société tierce (tel qu'une filiale, un partenaire, etc...). Dans ce cas, le Client reconnaît que cet administrateur SaaS externe aura le pouvoir d'effectuer toutes les opérations visées au paragraphe ci-dessus et que Cegid ne soumettra en aucun cas les requêtes d'un tel administrateur SaaS externe à la validation préalable du Client. En toute hypothèse, le Client demeurera pleinement responsable des actions d'un tel administrateur SaaS externe.

Le Client doit avertir Cegid de tout changement d'administrateur SaaS.

9.4 Restauration de dossier à la demande du client : pour des raisons légales, Cegid ne restaure pas de dossier à la demande du client.

ARTICLE 10 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

Tout utilisateur déclare obligatoirement sous sa seule responsabilité :

- Être âgé d'au moins 18 ans.
- Fournir son nom complet, celui de sa société, une adresse E-mail valide, et toute autre information requise pour compléter l'inscription.
- Être responsable de maintenir la sécurité et la confidentialité de son compte. Cegid ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte qui pourrait résulter de l'incapacité du Client Cegid à protéger ses informations de connexion telles que nom d'utilisateur et mot de passe.

La gestion des comptes d'accès est de la responsabilité du Client via son abonnement Microsoft 365, qui lui permet de créer ses comptes, les supprimer et leur attribuer un mot de passe initial.

La création des comptes applicatifs et l'attribution des droits associés dans le Service aux comptes applicatifs sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgence des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

DISPOSITIONS CONCERNANT LES SERVICES (Support, Service Client, Formation)

ARTICLE 11 : Espace Client CegidLife

CegidLife (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'accéder aux services souscrits dans son Contrat.

Cet espace permet d'accéder (selon le contrat) :

- À la base de connaissance,
- À Cegid Bot,
- À la plateforme de formation Cegid Learning,
- À la plateforme de formation Microsoft 365,
- Aux bilans personnalisés,
- À la création et au suivi des demandes au Customer Care Cegid,
- À des informations relatives au compte et aux services SaaS,
- Au planning des prestations,
- Aux rapports d'intervention,
- Aux téléchargements des mises à jour.

ARTICLE 12 : Outils d'accompagnement disponibles 24h/24 et 7j/7

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.

Cegid Bot

Cegid Bot est l'outil conversationnel de Cegid.

Il est accessible depuis les pages « Besoin d'aide » et « Ma base de connaissance ».

Il permet d'apporter des réponses sur de nombreuses thématiques telles que :

- Des questions liées à l'utilisation du logiciel,
- La gestion des formations,
- La gestion du compte CegidLife,
- La gestion des factures,
- Les mises à jour produit.

Tutoriels

Les tutoriels sont des vidéos sur des sujets thématiques fonctionnels. Ils permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid.

Les tutoriels sont disponibles dans la Base de Connaissance.

Web Assistance

Les Web Assistances, dispensées par un technicien expert Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits et/ou avec l'actualité. Les clients recevront par mail des invitations leur permettant de s'inscrire aux Web Assistances.

Les clients peuvent aussi visionner les replay des Web Assistances dans la base de connaissance.

Bilan personnalisé et météo des solutions SaaS

Le client dispose d'un tableau de bord personnalisé concernant ses demandes au Support et au Service Client, accessible 24h/24, 7j/7.

La météo des solutions SaaS lui permet de consulter à tout moment l'état de la plateforme SaaS ainsi que les dates et heures des maintenances planifiées. Cela permettra au client d'anticiper les périodes d'indisponibilité du Service et d'organiser son activité en conséquence.

Formations Microsoft 365

Le Client a accès aux différents parcours de formations Microsoft 365 sur une plateforme digitale dédiée et destinée aux utilisateurs des Clients de Cegid. Cette plateforme est accessible depuis l'espace client CegidLife. Ces formations permettent aux utilisateurs de bien maîtriser les fonctionnalités du pack Microsoft 365 qui sont liées à leur solution de gestion Cegid.

ARTICLE 13 : Accès au Support applicatif et engagements de Cegid

Périmètre du service Support

L'accès au service Support est fourni exclusivement pour les demandes liées à des 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).

En bref, le périmètre d'intervention du support applicatif concerne :

- Un utilisateur en maîtrise de sa solution.
- Une version à jour et standard, c'est-à-dire non spécifique.
- Une version fonctionnelle et correctement paramétrée.

Cette assistance est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation et du logiciel) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid.

Le Support ne couvre pas les demandes hors périmètres décrites dans le chapitre « Questions d'utilisation et actions hors périmètre Support », qui dans ce cas, peuvent faire l'objet d'une prestation payante.

Modalités d'ouverture des demandes Support

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 assurer une meilleure qualification de sa demande et une meilleure attribution de cette dernière au collaborateur Cegid le plus compétent pour y répondre, 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.

Le Support est disponible par téléphone au 0826 888 488 (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement) sur les horaires d'ouverture du Support.

La création préalable de la demande depuis l'espace client Cegid Life est nécessaire pour pouvoir accéder au service Support par téléphone.

Engagements relatifs aux demandes Support

Le service Support est ouvert les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h à 17h.

À défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate d'une demande Support créée dans l'espace client CegidLife, le délai de prise en charge de la demande par un collaborateur de Cegid s'effectuera dans un délai dépendant de la criticité de la demande.

Délai de prise en charge, à compter de l'enregistrement de la demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support :

Demande Critique : sous 4h (quatre heures) ouvrées.

Demande Élevée : sous 6h (six heures) ouvrées.

Demande Modérée : sous 8h (huit heures) ouvrées.

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.

Engagements spécifiques relatifs aux Anomalies

À l'issue du délai de prise en charge de la demande, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'anomalie.

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

- Anomalie de criticité 1 : 12 (douze) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- Anomalie de criticité 2 : 6 (six) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.
- Anomalie de criticité 3 : Cegid ne sera pas tenu au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

ARTICLE 14 : Montée en compétence des utilisateurs

Présentation de la plateforme de formation Cegid Learning

Cegid Learning est la plateforme de formation en ligne de Cegid accessible à tous les utilisateurs de nos clients ayant souscrit le service Cegid Care ou ayant acheté une formation dont les contenus sont déposés sur la plateforme. Elle regroupe selon les formations plusieurs ressources pédagogiques, telles que des modules de formation e-learning, des quizz d'autoévaluation, l'examen de certification, une communauté d'apprenants.

Engagement Cegid – La mise à disposition de formations e-learning certifiantes

Cegid s'engage à mettre à disposition des utilisateurs du Client ayant souscrit l'offre Cegid Care un parcours de formation e-learning certifiant lui permettant de maîtriser les fondamentaux de sa solution de gestion Cegid.

Ces parcours sont disponibles 24h/24 depuis l'espace de formation CegidLearning.

Engagement Cegid – La mise à disposition d'un examen de certification

Cegid s'engage à mettre à disposition des utilisateurs Client de l'offre Cegid Care un parcours de formation certifiant qui donne lieu à un examen de certification de maîtrise de la solution.

La certification est un examen classique de certification dont l'obtention est conditionnée à un minimum de 70% de bonnes réponses (ce taux peut être modifié par l'éditeur), accessible 24h/24 depuis l'espace de formation Cegid Learning.

En cas d'échec, l'utilisateur peut suivre la totalité de la formation certifiante ou seulement les parties sur lesquelles il a échoué. L'utilisateur peut repasser l'examen de certification autant de fois que souhaite.

En cas de réussite à l'examen de certification, l'utilisateur reçoit une attestation nominative.

La certification reste valide tant qu'une nouvelle mise à jour majeure (c'est-à-dire nécessitant l'actualisation des connaissances) de la solution n'a pas eu lieu.

L'utilisateur sera alors notifié par voie électronique afin de suivre les formations complémentaires et mettre à jour sa certification en repassant un examen.

Engagement Client – La certification des utilisateurs

Le client s'engage à ce que tous les collaborateurs utilisant la solution de gestion Cegid soient en maîtrise de leur solution.

La preuve de cette maîtrise est l'obtention de la certification.

Le client s'engage à ce que son ou ses administrateurs CegidLife attribuent aux utilisateurs les fonctionnels sur lesquels ils sont amenés à travailler au quotidien afin qu'ils soient identifiés et orientés sur le bon parcours de formation et de certification associés.

À l'issue de cette attribution :

- La phase d'apprentissage de 6 (six) mois est déclenchée
- L'utilisateur reçoit un mail avec un lien lui permettant d'accéder directement à son parcours de formation et à son examen de certification sur son espace de formation Cegid Learning

La phase d'apprentissage est la période de 6 (six) mois dont dispose l'utilisateur pour obtenir sa certification.

A l'issue de cette phase d'apprentissage de 6 (six) mois, l'utilisateur non certifié ne pourra plus créer gratuitement des demandes liées à des questions d'utilisation. Il accèdera cependant toujours à la certification et à la formation sur son espace Cegid Learning.

En cas d'obtention de la certification après la fin de la phase d'apprentissage, l'utilisateur accèdera de nouveau aux questions d'utilisations.

Questions d'utilisation et actions hors périmètre Support

Les questions liées à la bonne utilisation du logiciel et n'entrant pas dans le cadre d'intervention du Support tel que défini dans le chapitre « Périmètre du Service Support », sont considérées comme hors périmètre du Support.

Elles ne sont donc pas soumises aux engagements de prise en charge du Support de Cegid.

Les utilisateurs certifiés ou en phase d'apprentissage peuvent poser leurs questions d'utilisation sans surcoût depuis leur formulaire CegidLife, sauf pour les cas suivants, qui donnent systématiquement lieu à une prestation d'accompagnement payante, délivrée soit par un formateur soit par un technicien expert selon le cas de figure :

- La mise en place ou correction d'un paramétrage
- La formation sur le produit
- Les développements spécifiques
- Les installations
- Si la question nécessite un temps d'accompagnement spécifique, Cegid peut considérer que cette demande doit donner lieu à un accompagnement personnalisé et planifié.

Les utilisateurs non certifiés et dont la période d'apprentissage est écoulée peuvent faire des demandes liées à des questions d'utilisation via l'achat d'une prestation payante « d'Aide à l'utilisation », disponible depuis leur formulaire CegidLife.

ARTICLE 15 : Service Client

Définition des demandes au Service Client

Le Service Client se tient à votre disposition pour vos questions liées à :

- Votre espace CegidLife et sa gestion
- Vos questions administratives,
- Vos demandes de résiliation ou de modification de contrat,
- Vos réclamations.

Engagements relatifs aux demandes faites au Service Client

Le Service Client est accessible les jours ouvrés français du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h.

Le Service Client est disponible par téléphone sur les horaires d'ouverture susmentionnés, au 0811 884 888 (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement).

Afin que votre demande soit immédiatement attribuée à la personne la plus compétente pour y répondre, nous vous recommandons d'ouvrir votre demande depuis votre espace CegidLife au préalable.

Les demandes au Service Client n'entrent pas dans les engagements du Support et ne sont donc pas soumises aux engagements de prise en charge.

ARTICLE 16 : Pack Assistance+ (option)

Application du pack Assistance+

Le pack Assistance+ s'applique aux demandes de Support exclusivement.

Les clients ayant souscrit un pack Assistance+ peuvent, une fois une demande de Support créée, prendre rendez-vous avec le technicien Support en charge de sa demande.

Cegid ne s'engage pas sur la disponibilité des plages de rendez-vous qui dépend de la disponibilité des agents.

Si le rendez-vous pris est en dehors des délais de prise en charge de votre demande, celle-ci sera bien entendu prise en charge dans les délais selon les engagements Cegid (voir chapitre « Accès au support applicatif et engagements de Cegid »). [Nombre de rendez-vous par an](#)
Les utilisateurs du client peuvent prendre autant de RDV que désiré dans l'année, dans la limite du nombre de rendez-vous achetés dans la souscription du pack Assistance+.

En cas de dépassement du nombre de rendez-vous, les rendez-vous en supplément seront facturés à l'issue des 12 (douze) mois, conformément à la tarification en vigueur.

Modalités de souscription et de résiliation du pack Assistance+

Les clients détenteurs du niveau de Services Cegid Care peuvent souscrire un pack Assistance+ soit par le biais de leur commercial, soit en autonomie sur Cegid Store.

Lorsque le client souscrit le pack Assistance+, la durée sera égale à celle du service Cegid Loop, et les conditions de renouvellement et de résiliation sont celles prévues dans les Conditions générales d'utilisation de service SaaS.

ARTICLE 17 : Pack Service+ et crédits de services (option)

Modalités de souscription et de résiliation du pack Service+

Les clients détenteurs du niveau de Services Cegid Care peuvent souscrire un pack Service+ par le biais de leur commercial.

Lorsque le client souscrit le pack Service+, la durée sera égale à celle du service Cegid Loop, et les conditions de renouvellement et de résiliation sont celles prévues dans les Conditions générales d'utilisation de service SaaS.

Achat de crédits de services unitaires

Seuls les clients détenteurs d'un ou plusieurs packs Service+ peuvent acheter des crédits de services unitaires.

Les crédits unitaires sont valables 12 mois à compter de la date d'achat et ne font pas l'objet d'un engagement de renouvellement d'achat de la part du client. Une fois les 12 mois écoulés, le solde de crédits unitaires achetés est ramené à zéro.

Modalité d'utilisation des crédits de services

Le client détenteur de crédits de services peut, à sa convenance, choisir d'acheter ses prestations dans Cegid Store en euros (en autonomie) ou en crédits de services en ouvrant une demande au Customer Care qui prendra contact avec lui dans les meilleurs délais.

Nombre de crédits de services inclus dans le pack et durée de vie d'un crédit

Le nombre de crédits inclus dans le pack dépend du pack que le client aura choisi de souscrire avec son commercial.

Les crédits de services ont une durée de vie de 12 mois non reportables.

ARTICLE 18 – DISPOSITIONS CONCERNANT CEGID BUSINESS

18.1 – CONTENU DU SERVICE

Cegid met à disposition du Client Cegid, en fonction de l'abonnement souscrit, les services Cegid Business, Cegid Business – Option Devis & Factures, Cegid Business – Option Devis, Factures & Gestion Commerciale.

Cegid Business, Cegid Business – Option Devis & Factures, Cegid Business – Option Devis, Factures & Gestion Commerciale sont des services accessibles uniquement en ligne via le Web.

Cegid Business est une solution de gestion tout-en-un des dirigeants de TPE et entrepreneurs : suivi des factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise et collaboration avec l'expert-comptable.

Cegid Business - Option Devis & Factures est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, y compris la création et l'envoi de factures clients : création et suivi des devis et factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise, collaboration avec l'expert-comptable

Cegid Business - Option Devis, factures & Gestion Commerciale est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, y compris la création et l'envoi de factures clients et la gestion commerciale : création et suivi des devis et factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise, suivi des commandes et livraisons clients, gestion des réapprovisionnements et des stocks, collaboration avec l'expert-comptable

Les conseils fournis par Cegid ne concernent que l'utilisation du Service et en aucun cas l'organisation ou la gestion des clients ou services du Client Cegid.

18.2 – OPTIONS PAYANTES

Les offres Cegid Business intègrent une variété de fonctionnalités de base destinées à répondre à des besoins professionnels essentiels dont le prix est inclus dans l'abonnement au Service. En plus de ces fonctionnalités de base sont proposées des options supplémentaires avancées qui sont disponibles moyennant des frais supplémentaires.

L'utilisation des Options supplémentaires avancées est soumise à l'activation des options en question. Le Cabinet ou l'Entreprise Cliente seront clairement informés au sein du produit des fonctionnalités concernées, des conditions d'utilisation et du tarif associé. Les tarifs applicables peuvent être soumis à des modifications, dont le Cabinet ou l'Entreprise Cliente seront informés au préalable par e-mail ou directement depuis la solution.

En optant pour une ou plusieurs Options Payantes, le Cabinet ou l'Entreprise Cliente acceptent de payer le prix correspondant selon les modalités de paiement définies au Contrat.

Cegid se réserve le droit de modifier, suspendre ou arrêter toute Option Payante à tout moment. Le Cabinet ou l'Entreprise Cliente en sera informé(e) par e-mail dans un délai raisonnable.

18.3 – STOCKAGE

L'espace commun de partage de documents par dossier est limité à 5 GO et aux fichiers de format PDF. Cette limite peut être étendue par la souscription d'extensions d'espace de stockage qui sera facturée au tarif en vigueur. Le Cabinet et l'Entreprise Cliente sont informés que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Cabinet et l'Entreprise Cliente s'engagent à veiller à optimiser la taille de documents numérisés.

18.4 – DUREE DE CONVERSATION DES MOUVEMENTS

L'Entreprise Cliente peut conserver un historique des mouvements couvrant dix années, à compter de l'année en cours. Le Service ne constitue pas une solution d'archivage. L'historique des factures antérieures devra être purgé par le Cabinet ou l'Entreprise Cliente. Cegid se réserve le droit de facturer l'historique des mouvements conservé au-delà de la période indiquée ci-dessus.

18.5 – SUPPORT

Toutes les dispositions spécifiques au Support de Cegid Business sont disponibles dans l'Article correspondant dans le Livret de Services dédié et accessible sur le site Cegid.com.

18.6 – CEGID BUSINESS BOOSTER

Cegid met à disposition du Client Expert-Comptable un programme d'accompagnement de ses Entreprises Clientes, appelé Cegid Business Booster. Ce programme permet au cabinet de déléguer à Cegid la présentation, l'accompagnement au démarrage et l'accompagnement à l'utilisation de leurs clients TPE sur Cegid Business.

Cegid Business Booster est facultatif, disponible à partir de novembre 2024 et inclus dans le tarif. Le cabinet est libre de l'activer sur chacun de ses dossiers.

Le cabinet peut activer Cegid Business Booster pour faire bénéficier à ses clients de la présentation de la solution (avant-vente). A l'issue de la présentation, l'Entreprise Cliente choisira la formule qui lui convient le mieux : Cegid Business, Cegid Business - Option Devis & Factures, ou Cegid Business - Option Devis, Factures & Gestion Commerciale. Le cabinet activera alors la formule choisie.

Si le cabinet active Cegid Business Booster sur un dossier d'une Entreprise Cliente, celui-ci n'est éligible à l'accompagnement au démarrage et à l'accompagnement à l'utilisation que si le Cabinet/ l'Entreprise Cliente optent pour une formule avec Option (Cegid Business – Option Devis & Factures ou Cegid Business – Option Devis, Factures & Gestion Commerciale).

Cegid Business Booster ne couvre pas l'accompagnement au démarrage et à l'utilisation des clients du Cabinet qui n'auraient activés que le socle de base de Cegid Business et ne couvre pas la formation des collaborateurs du cabinet.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service sera facturé trimestriellement terme à échoir sous la forme d'un abonnement. La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service.

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 20 : OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

Le Client doit obligatoirement disposer pour l'ensemble de ses Utilisateurs et pour la durée du présent Contrat, un abonnement Microsoft Office 365. Le Client a la possibilité de souscrire l'abonnement *Microsoft Office 365 for Cegid* auprès de Cegid.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 20 PAGES.