

**cegid**



# LIVRET DE SERVICES

**Cegid Loop GRM**

**Module Gestion des Ressources et des  
Missions**

[www.cegid.com](http://www.cegid.com)

## SOMMAIRE

<b>Sommaire</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Objet</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Définitions</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Description de la solution</b> .....	<b>6</b>
<b>4. Conditions d'accès à la solution</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1. Support</b> .....	<b>8</b>
<b>4.2. Disponibilité</b> .....	<b>9</b>
<b>4.3. Maintenance</b> .....	<b>9</b>
<b>4.4. Réversibilité</b> .....	<b>9</b>
<b>4.5. Effacement des données</b> .....	<b>10</b>

## 1. OBJET

Ce Livret de Service qui fait partie intégrante du Contrat a pour objet de :

- Décrire le contenu de la Solution
- Décrire les conditions d'accès à la Solution

## 2. DEFINITIONS

**Anomalie Bloquante** qui rend la solution indisponible et/ou inaccessible et/ou qui empêche l'utilisation d'au moins l'une de ses fonctions essentielles ou génère des résultats de traitement de l'information qui sont erronés ou une perte de Données.

**Anomalie Majeure** qui perturbe notablement l'utilisation de la solution, mais pouvant être contournée sans dégradation des fonctionnalités et performances de la solution.

**Anomalie Mineure** n'impactant qu'une fonctionnalité non critique et non indispensable au fonctionnement de la solution.

**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.

**Données** : désigne les données informatiques traitées ou stockées.

**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.

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

**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.

**Le Taux de disponibilité** est défini comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service. La disponibilité est calculée à partir des Heures Ouvrées retenues pour le support applicatif auquel sont déduits les délais de résolution des Anomalies bloquantes ouverts dans l'outil de ticketing du Support.

**Services** : désigne les prestations fournies et décrites dans le présent Livret Service.

**Solution** : désigne la solution logicielle Karbon de l'éditeur Karbon HQ accessible à distance en mode SaaS dont la société Karbon HQ est l'éditeur et pour laquelle Cegid bénéficie d'un droit de distribution. La solution Karbon est un Service optionnel complémentaire du Service Cegid Loop.

**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.

**Entreprise Cliente/ Client Entreprise/ Client du Cabinet** : désigne soit une entreprise faisant partie de la clientèle du Cabinet.

**Support** : désigne l'assistance à l'utilisation de la Solution concernant les fonctionnalités applicatives standards.

### 3. DESCRIPTION DE LA SOLUTION

Depuis la solution « Cegid Loop », la solution permet d'organiser l'activité du cabinet. De la gestion des mails, en passant par la création et le suivi des missions et des tâches, la gestion des équipes et des collaborateurs, le suivi des temps, la gestion de la facturation et l'analyse de la rentabilité.

#### **Triage – Gestion des emails**

- Automatisation de l'archivage des mails d'un client entreprise directement dans son dossier et dans le fil chronologique afin de créer une liste de tâches à effectuer (capacité de faire redescendre un mail d'un client entreprise directement dans le bon dossier en mode automatique).
- Les documents joints aux mails sont automatiquement placés dans les projets clients entreprises.
- Capacité de créer une mission/ travail depuis le mail d'un client entreprise.

#### **Travail – Gestion des missions**

- Les listes de contrôles peuvent être copiées, modifiées, construites via des modèles et répétées selon n'importe quel calendrier.
- Le travail récapitule les informations reçues du client, les notes internes, les actions à réaliser et l'analyse de la rentabilité de la mission.

#### **Tableau Kanban – Suivi des missions**

- Visualisation de l'avancement des travaux dans l'ensemble du cabinet et utilisation des filtres pour cibler la vue sur le type de travail et les équipes.
- Enregistrement des informations importantes dans des tableaux de bord personnalisés.

#### **Ma semaine et mon calendrier – Organisation des missions, travaux et tâches**

- Organisation du travail, des tâches et des e-mails en un plan d'action gérable décrivant exactement ce qui doit être fait, quand et par quel collaborateur.
- Intégration des calendriers des différents services de messagerie des utilisateurs et planification du temps de travail et des missions en fonction des obligations, rendez-vous et autres.

#### **Gestion de la collaboration**

- Prise des notes, possibilité d'effectuer des commentaires, notifications aux collaborateurs, réception des notifications lorsque les choses changent et avancent.

#### **Portail Client Entreprise**

- Partager des informations de manière sécurisée avec les clients entreprises du cabinet directement depuis la solution.

### **Gestion des temps, budgets et ressources**

- Estimation du temps et du budget pour chaque travail/ mission et suivi des réalisations, y compris la réalisation des tâches.
- Vue d'ensemble des activités du cabinet : du suivi d'avancement et de réalisation des missions et des tâches jusqu'aux échéances cibles.

### **Personnalisation**

- Construction personnalisée des équipes, configuration des statuts de travail, création des types de travaux à effectuer et de contact, définition de la confidentialité et des autorisations de tous les utilisateurs.

### **Automatisation**

- Modification des statuts, des dates d'échéance et des affectations à travers les tâches et les travaux.

### **Gestion des documents**

- Automatisation du stockage des informations/ documents et organisation des dossiers de travail et des dossiers clients entreprises.
- Connexion des systèmes de gestion de documents avec Karbon et gestion des fichiers de travail des clients entreprises à partir d'une source unique.

### **Intégrations**

- Partage des données des clients à l'ensemble du cabinet ou des collaborateurs ayant droit d'y accéder. Fonctionnalité paramétrable en fonction des besoins de l'utilisateur.
- Suivi des indicateurs clés, y compris des tableaux de bord des clients du cabinet et des collaborateurs du cabinet.
- Intégration et échanges d'information entre la Solution Cegid Loop et la Solution Karbon.

### **Karbon Practice Intelligence**

- Outil de Business Intelligence (BI) pour encadrer les collaborateurs, monitorer la production et mesurer la rentabilité des dossiers grâce à la data visualisation.
- Présentation des données via des formulaires personnalisables par l'utilisateur sur l'avancement des travaux d'une équipe en particulier, le taux d'occupation des équipes et donc le niveau de staffing permettant de réattribuer des travaux ou des tâches par collaborateur ou équipe.

### **Gestion de la facturation**

- Gestion de la facturation.
- Visualisation de la facture à envoyer au client du cabinet.
- Envoi de la facture depuis la solution.

## 4. CONDITIONS D'ACCES A LA SOLUTION

### 4.1. Support

Pour tous les Clients ayant souscrit le Support Cegid Loop, ce sont donc les Conditions Générales du support décrites dans le Livret Service Cegid Loop consultables sur le site [www.cegid.com/fr/cgv/](http://www.cegid.com/fr/cgv/) qui s'appliquent, à l'exception des spécificités suivantes de concernant la Solution :

**Anomalie bloquante** : anomalie qui affecte la disponibilité, la conformité, ou l'intégrité de la solution et des données qu'elle gère. C'est une anomalie qui, notamment :

- provoque l'arrêt complet de la solution, de l'une de ses composantes techniques, ou de l'indisponibilité de certaines rubriques de la solution;
- ou rend indisponible des fonctionnalités importantes de la solution, ou produit une gestion erronée de la personnalisation des accès aux fonctions pour les utilisateurs ;
- ou produit un résultat erroné pour au moins une des fonctions importantes de la solution ;
- ou produit un résultat erroné pour au moins une des fonctions importantes du système.

**Anomalie majeure** : anomalie qui n'est pas bloquante mais qui affecte la conformité, l'intégrité ou la confidentialité de la solution ou des données qu'elle gère. C'est une anomalie qui, notamment :

- restitue des données erronées ;
- ou affecte l'utilisation de fonctionnalités ou de la solution, vu du Client, sur des composantes autres qu'ergonomique, graphique ou éditorial ;
- ou produit un résultat fonctionnel erroné ;
- ou rend une fonctionnalité indisponible pour l'utilisateur.

**Anomalie mineure** : anomalie qui n'entre pas dans l'une des deux catégories ci-dessus et qui affecte la conformité du système de la solution dans ses composantes mineures. C'est une anomalie qui, notamment :

- produit un fonctionnement dégradé sur des aspects purement ergonomiques, graphiques ou éditoriaux, dits de « comforts » pour l'utilisateur ;
- N'entache pas de façon significative le bon fonctionnement d'une fonctionnalité.

Le niveau de criticité des Anomalies (bloquante, majeure, mineure) sera déterminé par le Support Cegid Loop, sur la base des définitions ci-dessus.

L'Anomalie sera enregistrée dans le système Cegid dédié au support Cegid Loop.

Pour les Anomalies nécessitant l'intervention du Support de Karbon HQ, le Support de Cegid Loop les enregistrera auprès du Support de Karbon HQ qui les instruira directement auprès du Client.



## 4.2. Disponibilité

Les engagements sur la disponibilité du système sont décrits ci-dessous.

L'éditeur Karbon HQ s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires afin que le Client dispose d'une assurance raisonnable d'accéder à la Solution, 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

L'éditeur Karbon HQ s'engage à assurer une disponibilité de la Solution de 99,5% par mois calendaire (hors périodes de maintenance).

Il s'agit de la période pendant laquelle aucune Anomalie bloquante n'est constatée.

Le temps d'indisponibilité du Service ne comprend 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

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

Cegid se réserve le droit de résilier l'abonnement au module GRM à tout moment, y compris pendant la période initiale, en informant le Client par écrit avec un préavis d'un (1) an, en cas d'arrêt de la distribution de ce module. Cette résiliation n'entraînera pas la résiliation des autres Services en cours, et notamment du Service Cegid Loop.

## 4.3. Maintenance

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

La Fenêtre de Maintenance Planifiée est définie comme suit :

La maintenance planifiée est prévue au moins 48 heures à l'avance.

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

## 4.4. Réversibilité

Le Client pourra demander jusqu'au terme de son Contrat la restitution d'une copie de l'ensemble de ses Données archivées à Cegid.

Cette prestation de réversibilité donnera lieu à la réalisation d'un devis.

#### **4.5. Effacement des données**

Le processus d'effacement des Données Client aux fins de les rendre inutilisables est enclenché au terme du Contrat, pour quelque cause que ce soit.

**FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 9 PAGES.**