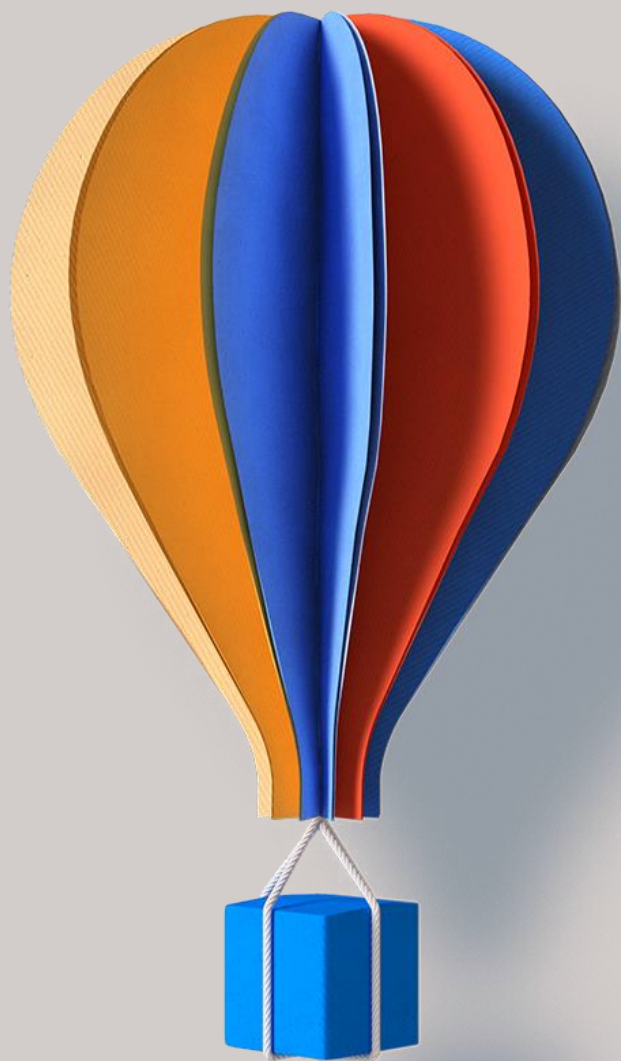


cegid



Livret de Services

CEGID Notilus

www.cegid.com/fr/produits/cegid-notilus/

Table des matières

ARTICLE 1 : Objet.....	4
ARTICLE 2 : Définitions	4
DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE.....	6
ARTICLE 3 : Périmètre du service.....	6
ARTICLE 4 : Accès au service	6
ARTICLE 5 : Disponibilité du service.....	6
ARTICLE 6 : Service Level Agreement (SLA)	7
6.1 – Niveau de service.....	7
6.2 – Engagements du service Customer Care.....	7
ARTICLE 7 : Mises à jour applicatives.....	8
7.1 – Classification des nouvelles versions.....	8
7.2 – Livraison régulière des nouvelles versions.....	8
ARTICLE 8 : Règles relatives à l’URL du service SaaS	9
ARTICLE 9 : Protection des données personnelles	9
ARTICLE 10 : Administrateur.....	9
ARTICLE 11 : Service d’Archivage électronique	10
ARTICLE 12 : Gestion des sauvegardes et des restaurations	10
DROIT D’AUDIT ET RECETTES D’INTRUSION	11
ARTICLE 13 : Audits.....	11
13.1 – Gestion des accès.....	11
13.2 – Audits CLIENT	11
13.3 – Recettes de vulnérabilité et d’intrusion	11
DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT	12
ARTICLE 14 : Définition des niveaux de support	12
14.1 – Niveau 1 (Support client).....	12
14.2 – Niveau 2 (Customer Care)	12
14.3 – Niveau 3 (Pôles d’expertise métier CEGID)	12
14.4 – Niveau 4 (R&D CEGID).....	12

ARTICLE 15 : Description du service customer care	12
15.1 – Service Customer Care / relation client	12
15.2 – Accès à la plateforme collaborative	13
15.3 – Modalités particulières d'exécution	13
15.4 – Maintenance urgente	14
15.5 – Maintenance planifiée.....	14
15.6 – Clôture d'une demande.....	14
DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE	15
ARTICLE 16 : Dispositions financières particulières	15
ARTICLE 17 : Durée du service	15
ARTICLE 18 : Gestion de profils actifs	15
ARTICLE 19 : Réversibilité.....	16

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent Livret de Service qui fait partie intégrante du Contrat décrit les dispositions particulières applicables aux Services qui prévalent sur les dispositions générales 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 :

Administrateur : désigne les personnes physiques nommées par le Client pour être les seuls interlocuteurs de CEGID habilités à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client. CEGID doit être prévenu de tout changement d'Administrateur.

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité, reproductible par CEGID, du Service par rapport à sa Documentation. La première criticité est choisie lors de la création de la demande et est si nécessaire modifiée par le technicien en charge.

- **Critique (Priorité 1)** : anomalie qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement technique ou organisationnelle.
- **Elevée (Priorité 2)** : anomalie 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.
- **Modérée (Priorité 3)** : anomalie qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

Demande : désigne toute demande d'assistance ou d'évolution, ainsi que toute demande de résolution d'une anomalie rencontrée par le Client lors de l'utilisation du Service, que le Client porte à la connaissance de CEGID.

Environnement de Production : désigne l'environnement technique, dans lequel le Progiciel CEGID Notilus est utilisé pour les processus de gestion des voyages et/ou frais de déplacements de manière opérationnelle.

Environnement Supplémentaire : désigne un environnement technique complémentaire optionnel (test, qualification, formation...) dans lequel peuvent être testés des paramétrages et/ou des processus par les clients. L'environnement supplémentaire est par défaut dans le même niveau de release que l'environnement de production.

La réplication de l'environnement de production vers un environnement supplémentaire pour les besoins du Service est limitée à douze réplifications par an. Le client est à l'initiative de la demande de réplication. Au-delà, la prestation de réplication est facturée.

L'environnement supplémentaire est disponible seulement pour le périmètre applicatif de CEGID Notilus, sans les solutions connexes.

Heure ouvrée : désigne les heures de la période d'ouverture du service Customer Care.

Jour ouvré : désigne un jour de semaine, à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés français.

Maintenance Planifiée : désigne la maintenance du Service que CEGID planifie au moins quarante-huit (48) heures à l'avance

Maintenance Urgente : désigne l'interruption du Service, en dehors des Fenêtres de maintenance, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Maintenance urgente peut avoir lieu à tout moment.

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 par rapport à leur Documentation.

Profil Actif (PA) : représente un utilisateur ou profil qui va effectivement soumettre à validation une à plusieurs notes de frais sur une période mensuelle.

Service : désigne le processus de gestion des voyages et frais de déplacement et/ou de la flotte automobile de manière opérationnelle par la solution CEGID Notilus.

Support : désigne une aide pour l'utilisation du Service. Le Support peut uniquement être assuré par le Customer Care dans les limites suivantes :

- (a) Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation du Service et des Mises à Jour ;
- (b) Le Client dispose d'un équipement technique à jour, conformément aux Prérequis Techniques ;
- (c) Lorsque le mode d'authentification retenu est la Fédération d'Identité, le Client met à disposition et autorise l'utilisation par CEGID d'un compte dédié aux équipes Customer Care permettant l'assistance à distance.

TMA : Tierce Maintenance Applicative

DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre de profils actifs, tranches volumétriques...) est celui précisé au Contrat.

ARTICLE 4 : ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible tous les jours, 24 heures sur 24, sauf pendant les périodes de Maintenance Planifiée ou de Maintenance Urgente.

ARTICLE 5 : DISPONIBILITE DU SERVICE

CEGID s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99% par mois. La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service pour au moins un Utilisateur du Client.

Engagement de Ressources	Niveau de Service
Disponibilité et monitoring de l'application	7 jours / 7 et 24h / 24
Disponibilité applicative	99 % par mois
Interruptions de service programmées	Maintenance planifiée, maximum 4 heures ouvrables.
RTO (Recovery Time Objective)	24H
RPO (Recovery Point Objective)	8H

La prise en charge des anomalies s'effectue uniquement pendant les heures ouvrées.

Pour atteindre et se conformer à ces objectifs, tous nos moyens techniques sont couverts par des contrats avec Délai de Restitution de service Garanti (DRG) sous 4 heures.

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

Les maintenances planifiées peuvent être réalisées entre 0h et 7h tous les jours de la semaine. Le redémarrage quotidien de tout ou partie des services a lieu entre 0h et 5h.

ARTICLE 6 : SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

6.1 – NIVEAU DE SERVICE

Engagement de Ressources	Niveau de Service
Point d'entrée	Portail web www.cegidlife.com : accessible 24/24 – 7j/7
Public concerné	Administrateurs CEGID Notilus uniquement
Horaires de traitement des tickets	De 9h00 à 18h (17h le vendredi) 5 jours ouvrés par semaine

6.2 – ENGAGEMENTS DU SERVICE CUSTOMER CARE

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.

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

Après cette qualification et 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 Critique (P1)
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie Elevée (P2)
- d'un délai de six (6) mois pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie Modérée (P3).

ARTICLE 7 : MISES A JOUR APPLICATIVES

L'application est régulièrement mise à jour vers la dernière version du logiciel CEGID Notilus. Le Client est informé de cette mise à jour, généralement avant la date programmée. Une documentation sur les nouvelles fonctionnalités est jointe.

7.1 – CLASSIFICATION DES NOUVELLES VERSIONS

Les Mises à Jour sont classifiées comme suit :

Type de fonctionnalités	Description
 Amélioration « silencieuse » (Livré et activé en standard)	Fonctionnalité automatiquement mise en œuvre.
 Amélioration « à étudier » (Livré en standard et activable)	Demande une activation par le client et/ou de la communication envers ses utilisateurs.
 Nécessite un accompagnement (Livré en standard et nécessite une analyse avant activation)	Nécessite l'intervention d'un consultant CEGID pour sa mise en œuvre.

Les mises à jour systématiques sont obligatoires afin de garantir le niveau de qualité, service et sécurité du logiciel.

7.2 – LIVRAISON REGULIERE DES NOUVELLES VERSIONS

CEGID procède aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour sont mises à disposition par CEGID sur le portail Cegid Life.

En cas d'interruption de service programmée, CEGID s'engage à informer préalablement l'Administrateur des dates de mises en œuvre des Mises à Jour.

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.

ARTICLE 8 : REGLES RELATIVES A L'URL DU SERVICE SAAS

Par défaut, CEGID propose une URL à partir de la raison sociale du Client, celle-ci peut être modifiée à la signature du contrat. L'URL choisie ne sera en aucun cas modifiable une fois l'environnement mis à disposition.

CEGID peut modifier les configurations et les adresses IP de ses serveurs sans en avertir le Client dans la mesure où l'accès via l'URL est maintenu et que la qualité du service n'est pas altérée.

Le Client ne peut pas paramétrer dans son réseau une règle sur adresse IP qui gênerait CEGID dans sa capacité à modifier ces adresses IP.

ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Cegid a mis en place une Politique de confidentialité et cookies disponible sur son site internet <https://www.cegid.com/fr/politique-de-confidentialite/>

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont complétées par l'annexe « Politique de protection des Données Personnelles » du Contrat.

ARTICLE 10 : ADMINISTRATEUR

Le Client doit nommer au moins un (1) Administrateur qui est le seul interlocuteur de CEGID et 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 Client.

Le Client est autorisé, s'il le souhaite, à nommer jusqu'à cinq (5) Administrateurs au total. Dans ce cas, le Client reconnaît que ces administrateurs ont le pouvoir d'effectuer toutes les opérations visées au paragraphe précédent et que CEGID ne soumet en aucun cas les requêtes de ces administrateurs à la validation préalable du Client. En toute hypothèse, le Client demeure pleinement responsable des actions de ses Administrateurs.

Le Client doit avertir CEGID de tout changement d'Administrateur.

ARTICLE 11 : SERVICE D'ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

L'abonnement CEGID Notilus (hors offre gestion de flotte automobile) comprend également :

- L'archivage standard des documents jusqu'à la fin du Contrat (maximum 48 mois) ;
- L'utilisation du service GED et de la maintenance associée. Les documents insérés dans la GED ne peuvent pas dépasser la taille limite de 3 Mo par document ;

Il n'est pas possible de récupérer un document au-delà des 48 mois du Contrat de stockage standard ou au-delà de la fin de Contrat.

CEGID met en place un processus d'Archivage à Valeur Probante en conformité avec l'Arrêté du 23 mai 2019 fixant les modalités de numérisation des pièces et documents établis ou reçus sur support papier en application de l'Article L. 243-16 du Code de la Sécurité Sociale.

L'intégrité des justificatifs est garantie par un cachet serveur eIDAS émis par un tiers de confiance. L'Archivage à Valeur Probante est assuré pour une durée de Dix (10) ans chez notre partenaire ARKHINEO.

En cas de dépassement, une régularisation sera effectuée Une (1) fois par an. La consultation de la consommation du service d'Archivage à Valeur Probante est accessible à tout moment par l'administrateur CEGID Notilus

ARTICLE 12 : GESTION DES SAUVERGARDES 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 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.

La fréquence des sauvegardes et la durée de rétention est propre à chaque offre et détaillée dans la Charte SaaS de la solution CEGID Notilus concernée.

DROIT D'AUDIT ET RECETTES D'INTRUSION

ARTICLE 13 : AUDITS

13.1 – GESTION DES ACCES

La gestion des accès est de la responsabilité du client. Au moment de la création de son environnement, CEGID fournit au client les identifiants d'accès administrateur qu'il peut ensuite utiliser pour contrôler l'accès à l'application et les autorisations afférentes. Les utilisateurs sont des membres autorisés du personnel du Client.

Lors de la mise en œuvre d'une connexion SSO, le client doit fournir un compte aux équipes Customer Care afin de réaliser le Support de l'application.

13.2 – AUDITS CLIENT

Les clients sont en droit de procéder à un audit du Service, sous réserve des conditions suivantes :

- L'audit doit être effectué par le client ou par un tiers de confiance tenu par contrat au secret professionnel. Si les auditeurs sont des tiers désignés, CEGID doit en être informé au préalable et se réserve le droit de ne pas approuver l'auditeur tiers et donc d'interdire l'accès pour procéder à l'audit.
- L'audit doit respecter les politiques de sécurité d'audit de CEGID.
- Seul un audit par an peut être effectué.

Chaque partie assume ses propres frais et le temps passé. Un audit ne doit pas prendre plus de deux jours ouvrables aux équipes CEGID. Au-delà de deux jours ouvrables, le temps supplémentaire est facturé au tarif appliqué aux services professionnels du chef de projet.

13.3 – RECETTES DE VULNERABILITE ET D'INTRUSION

Les clients peuvent effectuer ou autoriser des tiers à effectuer des recettes de vulnérabilité ou d'intrusion sur les environnements CEGID, sous réserve des conditions suivantes :

Un protocole de test doit être signé entre les parties et une seule campagne d'audits peut être effectuée par an.

Le client doit informer son responsable du service client CEGID Notilus des recettes envisagés au moins dix jours ouvrables avant la signature du protocole de test. Il doit spécifier les détails des recettes prévus.

CEGID examine au préalable le plan d'audit prévu. Certaines limites peuvent être imposées par CEGID sur les tests prévus (notamment sur les tests potentiellement invasives) afin d'assurer l'intégrité de l'ensemble de l'environnement de production et la continuité du service pour les autres clients de CEGID Notilus.

La recette doit être effectuée par une partie compétente conformément aux meilleures pratiques du secteur et aux lois en vigueur.

Il est interdit d'effectuer des recettes d'intrusion physique dans les centres de données utilisés par CEGID Notilus sans autorisation préalable.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 14 : DEFINITION DES NIVEAUX DE SUPPORT

14.1 – NIVEAU 1 (SUPPORT CLIENT)

Il s'agit du support interne client constitué des administrateurs de la solution CEGID Notilus, dûment formés par les durant la phase de déploiement du projet. Ce sont les seules personnes habilitées à créer des tickets et à contacter le support de niveau 2 (Customer Care).

14.2 – NIVEAU 2 (CUSTOMER CARE)

Le niveau 2 est constitué de techniciens qualifiés, spécialisés sur la solution CEGID Notilus. Ils sont en charge de la prise en compte, l'analyse et la résolution des tickets. Ils établissent un contact téléphonique avec le support Niveau 1 le cas échéant.

14.3 – NIVEAU 3 (POLES D'EXPERTISE METIER CEGID)

Le niveau 3 intervient sur les anomalies complexes que le niveau 2 n'est pas parvenu à résoudre. Il est constitué de trois pôles d'expertise :

- Le pôle Technique (communication, sécurité, interfaces) ;
- Le pôle Travel / Ordres de mission – Voyages ;
- Le pôle Expense - Invoice / Etats de frais - Factures.

14.4 – NIVEAU 4 (R&D CEGID)

Le niveau 4 s'attache aux anomalies nécessitant des évolutions de l'application. Il est constitué d'experts produit, de concepteurs fonctionnels, d'architectes et d'experts du génie logiciel.

ARTICLE 15 : DESCRIPTION DU SERVICE CUSTOMER CARE

15.1 – SERVICE CUSTOMER CARE / RELATION CLIENT

CEGID met à disposition une plateforme collaborative de gestion des Demandes et de suivi de résolution des Anomalies destinée aux clients et partenaires. Cet espace permet d'accéder à la création de demandes auprès du service Customer Care.

En cas d'Anomalie constatée dans l'utilisation de la plateforme d'un partenaire interfacé avec le Service, le Customer Care centralise les demandes et transmet les éléments aux services partenaires concernés pour prise en compte.

Les Administrateurs formés à l'utilisation de la solution bénéficient d'un niveau de transfert de compétence suffisant pour leur permettre d'assurer de façon autonome le premier niveau de support utilisateur (Niveau 1).

Si nécessaire, les utilisateurs finaux peuvent être contactés par le Customer Care sur demande d'un Administrateur, mais le contraire n'est pas possible.



Avertissement : le Support par le Customer Care n'est assuré que dans la mesure où les Administrateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à ses Mises à Jour.

Lorsque le mode d'authentification retenu est la Fédération d'Identité, le Client doit obligatoirement mettre à disposition un compte dédié aux équipes Customer Care pour permettre d'assurer l'assistance à distance.

15.2 – ACCES A LA PLATEFORME COLLABORATIVE

Les Administrateurs ont la possibilité d'accéder à l'assistance technique et fonctionnelle du Customer Care via un portail web disponible en français, anglais et espagnol. Celui-ci est un portail web accessible via l'URL www.cegidlife.com

Lors de la phase projet, le Client détermine quelles sont les personnes autorisées à contacter le Customer Care. Ceux-ci reçoivent leurs identifiants par email.

L'ensemble des tickets (demandes et anomalies) est saisi dans l'outil de suivi et ce quel que soit leur point d'entrée. Le Client peut ainsi consulter les tickets en cours ou clôturés, ajouter les informations indispensables à la compréhension du contexte (fichiers, copies d'écrans, commentaires...), effectuer des recherches, retracer l'historique des échanges etc.

Les modifications de statut apportées aux tickets sont automatiquement signifiées par mail.

Les clients ayant souscrit à l'option TMA disposent d'un interlocuteur Customer Care dédié, qui traite l'ensemble des demandes et coordonne des points de suivi réguliers et les actions à mener.

15.3 – MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION

Les Demandes sont enregistrées dans la plateforme afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. La Criticité de la demande est précisée par le client et peut être révisée si nécessaire par le service Customer Care après analyse.

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 au Customer Care de reproduire et de qualifier les éventuelles Anomalies portées à sa connaissance.

CEGID accuse réception de la Demande sous forme électronique. Le support confirme la prise en compte du ticket à l'émetteur de celui-ci, en décrivant le premier diagnostic dans le cas d'une Anomalie.

Il effectue une première qualification afin de :

- Confirmer ou rectifier la criticité suivant la définition prévue
- Déterminer le besoin d'aiguillage.
- Analyser la problématique.

Le ticket est traité directement ou transmis au niveau supérieur.

Cellule de crise : lorsqu'un client rencontre un problème bloquant et avec accord entre le client et CEGID, une cellule de crise peut être instaurée durant la période nécessaire à la résolution et/ou la mise en place d'une solution de contournement.

Le support ne couvre pas les problématiques liées à l'infrastructure du client.

15.4 – MAINTENANCE URGENTE

Désigne l'interruption du Service, en dehors des Fenêtres de maintenance, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Maintenance urgente peut avoir lieu à tout moment.



NB : Les techniciens du support ne sont pas habilités à modifier en profondeur le fonctionnement de la plateforme CEGID Notilus. Leur champ d'intervention couvre la modification des paramètres applicatifs, la mise à jour et la correction de données, la relance de processus d'initialisation, de batch ou de procédures de maintenance.

15.5 – MAINTENANCE PLANIFIEE

Le processus de maintenance planifiée comprend les tâches principales suivantes :

- Diagnostic fonctionnel et technique ;
- Analyse d'impact ;
- Réalisation de la correction ;
- Test par le Customer Care ;
- Qualification (par la MOE) et Recette (si souhaitée par la MOA) ;
- Mise à niveau de la documentation si nécessaire ;
- Livraison planifiée de la correction.

15.6 – CLOTURE D'UNE DEMANDE

Une Demande est clôturée selon les cas lorsque :

- Une réponse est apportée à la demande d'assistance,
- Le service est rétabli,
- Une modification applicative est livrée en production.

La demande est complétée en décrivant la solution appliquée et livrée. Le cas échéant, la documentation est mise à jour avant clôture.

La clôture d'une demande n'est pas une finalité, mais un état. En cas de reproduction de l'Anomalie, celle-ci peut être rouverte par l'Administrateur depuis la plateforme collaborative.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 16 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Sauf disposition particulière prévue au contrat, le Service sera facturé annuellement sous la forme d'un abonnement.

La première facturation de l'abonnement interviendra au plus tôt à la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service et au plus tard (3) trois mois après cette dernière.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie 1, fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

ARTICLE 17 : DUREE DU SERVICE

Sauf disposition particulière prévue au contrat, le Service est conclu pour une durée de trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement.

Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

L'activation d'un service optionnel complémentaire en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

ARTICLE 18 : GESTION DE PROFILS ACTIFS

CEGID tolèrera un dépassement du nombre de profil actif de 2 mois durant une année d'utilisation du Service. En cas de dépassement au cours d'un troisième mois de la même année, une facture de régularisation portant sur un trimestre sera envoyée à l'utilisateur. La location passera automatiquement sur la tranche directement supérieure du tarif en vigueur pour le nombre de Profils

ARTICLE 19 : REVERSIBILITE

Par défaut, CEGID s'engage à fournir une sauvegarde complète de la base de données CEGID Notilus du Client.

Concernant la dématérialisation sécurisée à valeur probante, en cas de résiliation du service, tous les documents et métadonnées associées peuvent être restitués ou conservés au sein du SAE (Service d'Archivage Electronique) jusqu'à échéance.

Les documents stockés dans CEGID Notilus peuvent être exportés par le client à l'aide de l'outil d'exportation du Service. Les métadonnées apparaissent dans un format lisible par l'utilisateur (CSV, XML).

Toutes les prestations CEGID nécessaires en plus des fonctionnalités existantes pour aider le client à exporter les données sont facturées au temps passé et matériel utilisé selon la liste de prix des services professionnels de CEGID.

Lorsque le client met fin à son contrat, un projet de réversibilité peut être enclenché dans le cadre de la TMA. Celui-ci permet de définir les conditions dans lesquelles CEGID organise le transfert des données et/ou des compétences vers toute personne habilitée par le client.