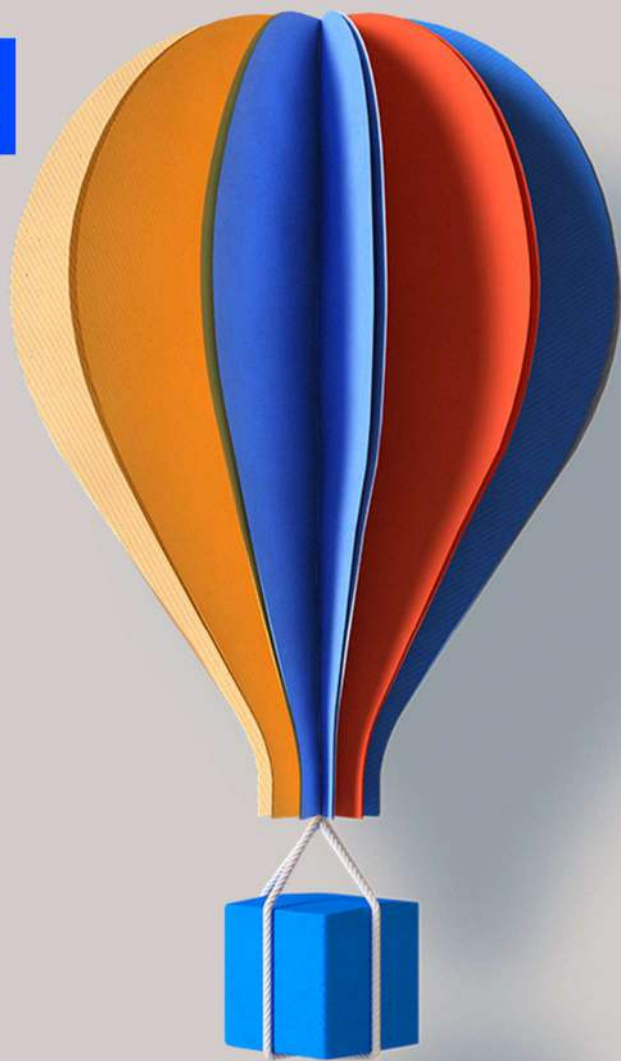


cegid



Livrets de Services

Plateforme Agréée Shine

www.cegid.com/

1.1. PRÉAMBULE

1.1.1. Objet

Le présent Livret de Service 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.

1.1.2. Définitions

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.

« **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.

« **Environnement de production** » désigne l'environnement de production du Service sous la responsabilité de Cegid.

« **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 au Service, et décidées par Cegid qui n'entraînent pas la réécriture d'une partie substantielle du Service, au regard notamment des

évolutions technologiques et de la réglementation. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service par rapport à la Documentation.

« **Service** » désigne la Plateforme Agréée Shine.

« **Service Principal** » désigne la solution Cegid déjà souscrite par le Client et utilisée par le pour émettre, recevoir ses factures électroniques ou réaliser son e-reporting via le Service.

« **Support** » : Désigne l'assistance au Client en cas d'anomalie dans le cadre de l'usage courant du Service et détaillée par le Livret de Services.

1.2. DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

ARTICLE 1 : PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre de profils actifs, tranches volumétriques...) est celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat, ou à défaut, est celui du Service Principal.

ARTICLE 2 : ACTIVATION / SOUSCRIPTION / PRIX

Lorsque l'accès au Service est une fonctionnalité standard du Service Principal, il appartient au Client d'activer le Service selon le mode opératoire communiqué par Cegid. Dans ce cas, le prix du Service est inclus dans le prix du Service Principal.

Lorsque l'accès au Service est une fonctionnalité optionnelle du Service Principal, il appartient au Client de souscrire au Service au moyen d'un Bon de Commande puis d'activer le Service selon le mode opératoire communiqué par Cegid. Dans ce cas, le prix du Service est le prix prévu au Bon de Commande.

ARTICLE 3 : 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 4 : HEBERGEMENT

Les e-factures sont hébergées en France sur des serveurs SecNumCloud.

ARTICLE 5 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99,9% 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.

Hors Environnement de Recette :

Engagement de Ressources	Niveau de Service
Disponibilité et monitoring de l'application	7 jours / 7 et 24h / 24
Disponibilité applicative	99,9 % par mois
Interruptions de service programmées	Maintenance planifiée, maximum 4 heures ouvrées.
RTO (Recovery Time Objective)	4 H (récupération fonctionnelle) / 8 H (récupération complète des données)
RPO (Recovery Point Objective)	8H
Délai de Restitution de service Garanti (DRG)	8 H.

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

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

Pour l'Environnement de Recette :

Engagement de Ressources	Niveau de Service
Disponibilité	7 jours / 7 et 24h / 24
Disponibilité applicative	N/A sur environnement de recette
Interruptions de service programmées	Maintenance planifiée par Cegid sans engagement de délai maximum
RTO (Recovery Time Objective)	N/A sur environnement de recette
RPO (Recovery Point Objective)	N/A sur environnement de recette*
Délai de Restitution de service Garanti (DRG)	N/A sur environnement de recette

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

* En cas d'incident majeur, la restauration des données de l'environnement de recette n'est pas garantie

ARTICLE 6 : MISES A JOUR APPLICATIVES

6.1 – 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 ou par tout autre moyen au choix de Cegid.

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.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans les Mises à Jour.

ARTICLE 7 : REGLES RELATIVES A L'URL DU SERVICE

L'accès au Service se fait via le Service Principal et/ou au moyen d'une adresse URL, au choix de Cegid.

Lorsque l'accès au Service se fait au moyen d'une adresse URL, par défaut, Cegid propose une URL générique.

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.

Il est interdit au Client de paramétrer dans son réseau une règle sur adresse IP qui gênerait Cegid dans sa capacité à modifier ces adresses IP.

ARTICLE 8 : GESTION DES ACCÈS

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 doit ensuite utiliser pour contrôler l'accès à l'application et les autorisations afférentes. Les utilisateurs sont des membres autorisés du personnel du Client.

ARTICLE 9 : SUPPORT

Sous réserve d'évolution du Service, le Client doit utiliser les moyens mis à disposition par son Service Principal pour créer sa demande de support, qu'elle soit relative à une anomalie ou un problème d'utilisation. Les engagements de Support du Service Principal s'appliquent au Service.

ARTICLE 10 : EFFET DU CHANGEMENT DE PLATEFORME AGRÉÉE ET SERVICE RÉDUIT

En complément des dispositions du Contrat, au terme de ce dernier, pour quelque raison que ce soit, le Client pourra changer d'opérateur de plateforme agréée en respectant les modalités de transfert prévues par la réglementation fiscale.

En cas de changement de plateforme agréée par le Client, les Parties se rencontreront pour définir la durée de fourniture d'un service permettant la transition du Client vers une nouvelle plateforme agréée et ce, afin d'assurer la portabilité de ses Données Clients. La durée de ce service réduit ne pourra excéder 12 mois et fera l'objet de la conclusion d'un avenant au Contrat.

Ce service réduit a pour objet d'assurer la finalisation du cycle de vie des factures qui auront été émises ou transmises avant le changement de plateforme agréée. Cela comprend la consultation des cycles de vie de factures révolues et en cours, ainsi que la mise à jour et la consultation des statuts des factures qui avaient déjà été émises ou reçues avant la date de confirmation du changement de plateforme agréée.

Le service réduit n'est pas applicable aux éventuels environnements de recette.

10.1 – SAUVEGARDE DES DONNÉES

Conformément aux exigences fiscales et sous réserve d'évolution de ces dernières, les factures émises et reçues par le Client via le Service ainsi que les journaux d'activité seront conservées par Cegid pendant une durée de 10 ans à compter de leur émission / réception, afin de pouvoir être transmis dans le cadre d'un contrôle fiscal. Sans préjudice de ce qui précède, il est rappelé que le Service n'est pas un service de stockage ou d'archivage. Le Client doit assurer personnellement la sauvegarde de ses factures émises et reçues sur tout support de son choix.

ARTICLE 11 : RESTITUTION ET REVERSIBILITE

Par dérogation aux dispositions du Contrat concernant la restitution des Données Clients, les conditions de restitution des données contenues dans le Service sont les suivantes :

Les documents et informations stockés dans le Service peuvent être transmises sous forme d'export au Client sur demande, ou au moyen des fonctionnalités prévues à cet effet par le Service si elles sont disponibles, jusqu'au terme de la période de service réduit.

Les Prestations demandées par le Client en complément des fonctionnalités existantes pour aider le Client à exporter ses données seront facturées dans les conditions spécifiquement prévues au Contrat, ou à défaut au temps passé et matériel utilisé selon la liste de prix des services professionnels de Cegid, ou à défaut sur la base d'un devis accepté.