

**cegid**



# Livret de Services

---

Plateforme Agréée Cegid

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

## OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat, il décrit les dispositions particulières applicables au Service Plateforme Agréée. Celles-ci prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Politique de protection des Données Personnelles du Contrat.

Concernant la sécurité, le Service fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS).

Une version numérique du présent livret service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/>.

## DEFINITIONS

**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.

## DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE PLATEFORME AGREEE EN PRODUCTION

Dans la présente section, le terme "Service" désigne la Plateforme Agréée Cegid.

Le Service est un Service optionnel complémentaire au Service Cegid XRP Ultimate.

### PERIMETRE DU SERVICE

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

### ARTICLE 1 : 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 2 : 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                                |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Disponibilité et monitoring de l'application</b>  | 7 jours / 7 et 24h / 24                          |
| <b>Disponibilité applicative</b>                     | 99 % par mois                                    |
| <b>Interruptions de service programmées</b>          | Maintenance planifiée, maximum 4 heures ouvrées. |
| <b>RTO (Recovery Time Objective)</b>                 | 24H                                              |
| <b>RPO (Recovery Point Objective)</b>                | 8H                                               |
| <b>Délai de Restitution de service Garanti (DRG)</b> | <b>8 H.</b>                                      |

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.

## ARTICLE 3 : MISES A JOUR APPLICATIVES

L'application est régulièrement mise à jour vers la dernière version de la Plateforme Agréée Cegid.

### 3.1 – 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.

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 4 : REGLES RELATIVES A L'URL DU SERVICE SAAS**

Par défaut, Cegid propose une URL générique à partir de laquelle le Client peut accéder à son environnement Plateforme Agréée.

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.

## **DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE DE RECETTE PLATEFORME AGREEE**

Dans la présente section, le terme "Service" désigne la Recette Plateforme Agréée.

Le Service est un Service complémentaire au Service Plateforme Agréées Cegid, qui est lui-même un Service optionnel complémentaire au Service Cegid XRP Ultimate.

## **ARTICLE 5 : PERIMETRE DU SERVICE**

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

## **ARTICLE 6 : 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 7 : DISPONIBILITE DU SERVICE

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                                                |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Disponibilité</b>                                 | 7 jours / 7 et 24h / 24                                          |
| <b>Disponibilité applicative</b>                     | N/A sur environnement de recette                                 |
| <b>Interruptions de service programmées</b>          | Maintenance planifiée par Cegid sans engagement de délai maximum |
| <b>RTO (Recovery Time Objective)</b>                 | N/A sur environnement de recette                                 |
| <b>RPO (Recovery Point Objective)</b>                | N/A sur environnement de recette*                                |
| <b>Délai de Restitution de service Garanti (DRG)</b> | 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 8 : MISES A JOUR APPLICATIVES

L'application de recette est régulièrement mise à jour vers la dernière version de la Plateforme Agréée Cegid. Le Client est informé de cette mise à jour, généralement avant la date programmée qui peut avoir lieu en journée.

### 8.1 – 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.

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 9 : REGLES RELATIVES A L'URL DU SERVICE SAAS**

Par défaut, Cegid propose une URL générique à partir de laquelle le client peut accéder à son environnement Plateforme Agréée de recette.

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.

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.

## **AUDIT, SUPPORT, SOUSCRIPTION ET RESILIATION DE LA PLATEFORME AGREEE CEGID**

Dans la présente section, le terme "Service" désigne la Plateforme Agréée Cegid et/ou la Recette Plateforme Agréée, et les termes "Service Principal" désignent le Service Cegid XRP Ultimate.

### **ARTICLE 10 : AUDITS ET RECETTES D'INTRUSION**

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

#### **10.2 – AUDITS CLIENT**

Les clients souscripteurs ne peuvent pas effectuer d'audit technique sur les services qu'ils utilisent dans les conditions précisées au contrat.

Dans le cadre de sa prestation de service, Cegid réalise ce type d'audit à minima une (1) fois par an. Sur demande motivée, Cegid peut mettre à disposition la synthèse managériale de l'audit.

### **ARTICLE 11 : SUPPORT**

Les engagements de Support du Service Principal s'appliquent au Service.

### **ARTICLE 12 : RESILIATION OU CHANGEMENT DE LA PLATEFORME AGREEE CEGID**

Par dérogation aux dispositions du Contrat relatives à la durée, et conformément à la réglementation fiscale, le client peut à tout moment changer d'opérateur de plateforme agréée de réception. Dans le cas d'un changement ou résiliation d'une plateforme agréée de réception, il devra suivre la procédure définie par l'administration fiscale.

Dans tous les autres cas, et notamment si le Client décide de ne pas proroger le Service Plateforme Agréée pour l'émission des factures, si le Client décide de ne pas proroger le Service Recette Plateforme d'Emission ou si Cegid décide de ne pas proroger un ou plusieurs Services, la Partie qui déciderait de ne pas proroger le Service devra notifier cette décision à l'autre Partie en se connectant sur le portail client à l'adresse [www.egidlife.com](http://www.egidlife.com) ou en envoyant un courrier recommandé avec accusé de réception au moins six (6) mois avant la fin de la période en cours.

Dès confirmation du changement / résiliation de Plateforme Agréée, il ne sera plus possible pour le client d'émettre ni/ou de recevoir de factures électroniques par le biais de la Plateforme Agréée Cegid.

Cependant, un service réduit devra être assuré par Cegid, sans contrepartie financière, sur une durée telle que définie par le code général des impôts, ou à défaut, sur une durée de 6 mois maximum.

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 révolus 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 ne concerne que la Plateforme Agréée Cegid de Production et n'est pas applicable à la Plateforme Agréée Cegid de Recette.

Le changement de Plateforme Agréée donne lieu à une résiliation du service Plateforme Agréée uniquement et n'a aucune incidence sur l'abonnement au Service Principal, sur lequel le client reste engagé jusqu'à la fin de son contrat, sans réduction possible de prix, de volumétrie ou de nombre d'utilisateurs.

Conformément aux exigences fiscales, les données Plateforme Agréée seront conservées par Cegid pour une durée de 10 ans, afin de pouvoir être transmises dans le cadre d'un contrôle fiscal.

Ces règles s'appliquent pour la Plateforme Agréée Cegid en réception et pour la Plateforme Agréée Cegid en émission.

La fin de la souscription à la Plateforme Agréée Cegid entraîne automatiquement la fin de la souscription à la Plateforme de recette.

## **ARTICLE 13 : RESTITUTION ET REVERSIBILITE**

Par dérogation aux dispositions du Contrat concernant la restitution des Données Clients, les conditions de restitution des données contenues dans la Plateforme Agréée d'émission et/ou de réception sont les suivantes :

Les documents et informations stockés dans la Plateforme Agréée Cegid peuvent être exportés par le client à l'aide des fonctionnalités d'exportation du Service jusqu'au terme de la période de service réduit.

Les prestations Cegid demandées par le Client en complément des fonctionnalités existantes pour aider le client à exporter les données seront facturées 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.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 8 PAGES.