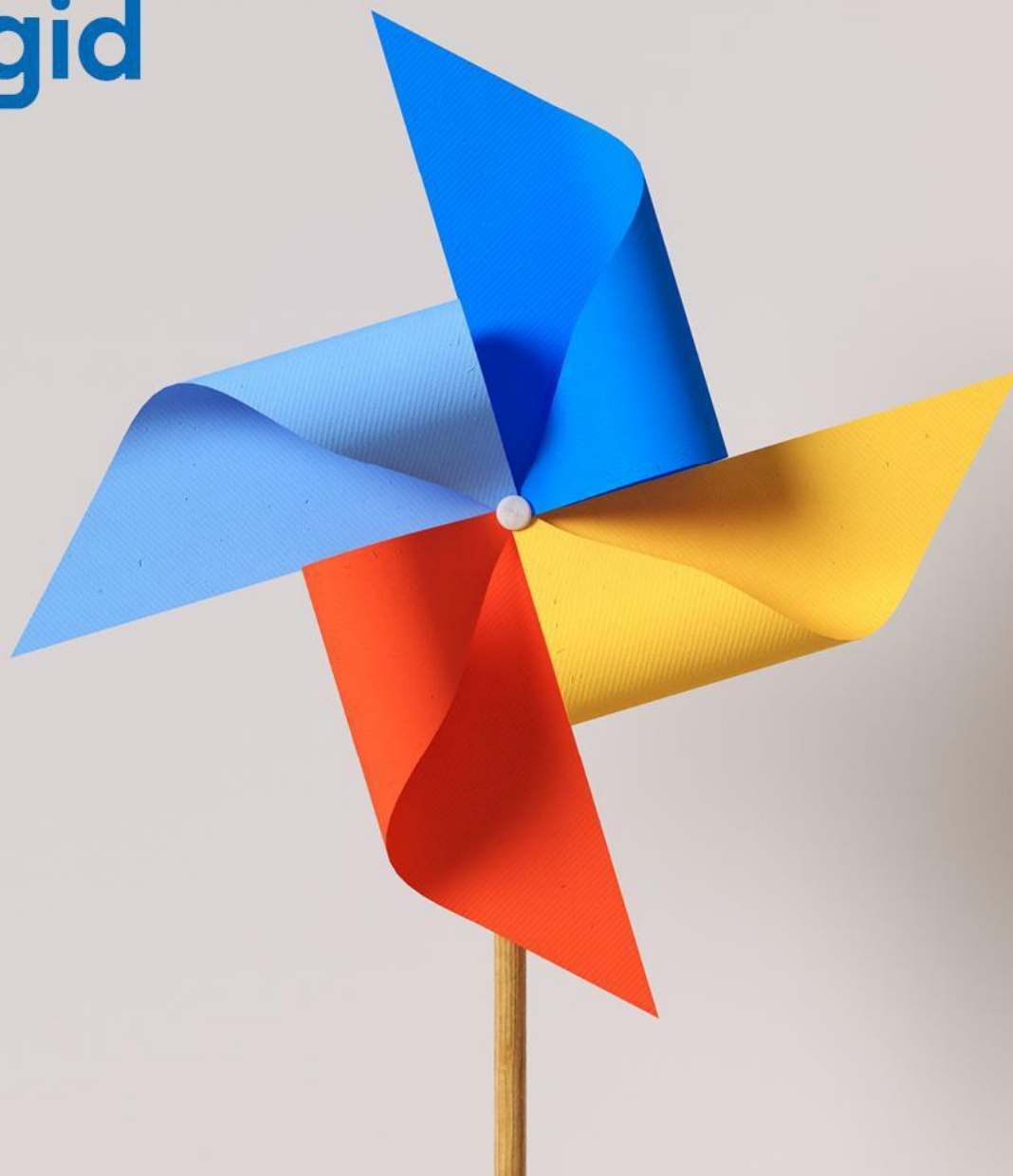


cegid



Livret de services

Cegid Expert Plus On Demand

Single Tenant

www.cegid.com

ARTICLE 1 : 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.

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.

Fenêtre de Maintenance : désigne la période 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 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.

SAM (Service Account Manager) : désigne l'interlocuteur privilégié du Client pour les missions précisées dans l'article 3.

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

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat. Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des « Conditions générales d'utilisation de services SaaS ».

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé est celui précisé en annexe 1 “Périmètre du Service du Contrat”. Le Service inclut par défaut un Environnement de production dont le périmètre fonctionnel (nombre d'utilisateurs nommés Cegid Expert, fonctionnalités applicatives standards...) est précisé en annexe 1 “Périmètre du Service du Contrat”. Un suivi personnalisé par un SAM est assuré au titre du Service. Ses missions principales sont les suivantes :

- supervision de la mise en œuvre du Service,
- interface privilégiée des différents intervenants Cegid qui participent à la fourniture du Service au Client,
- organisation et pilotage des revues de service avec le Client à raison d'une réunion par mois sauf dispositions contraires prévues entre les parties par écrit.

Le traitement des Demandes ne relève pas des missions du SAM. Le Client pourra par ailleurs souscrire aux options de service suivantes, disponibles uniquement avec le Service Cegid Expert Single Tenant et selon les conditions en vigueur :

- **mise à jour personnalisée** permettant au Client de définir conjointement avec Cegid le planning d'installation des Mises à jour (à l'exception des patchs réglementaires),

- **Environnement de recette** dans la limite de un au maximum permettant au Client de valider avant leur mise en production les nouvelles versions majeures et les correctifs (à l'exception des patchs réglementaires). Cette option est disponible uniquement pour les clients ayant plus de 300 utilisateurs Cegid Expert nommés sur l'Environnement de production et ayant souscrit par ailleurs à l'option « mise à jour personnalisée ». Les données de l'Environnement de recette sont initialisées par chargement d'une copie des données de l'Environnement de production,

- **des Développements Spécifiques** expressément précisés dans le Périmètre du Service. Le Client aura également la faculté de souscrire au portail collaboratif client CWE, plateforme de communication et de services en ligne du Client pour les entreprises faisant partie de sa clientèle, lequel est régi par le « Livret Service Portail Collaboratif Client CWE».

Les logiciels Microsoft Word, Excel, Outlook et Powerpoint étant mis à disposition conjointement avec le Service, le Client, pour utiliser le Service, doit obligatoirement souscrire auprès de Cegid, pour l'ensemble de ses Utilisateurs et pour la durée du présent Contrat, un abonnement Microsoft Office 365 for Cegid, lequel est régi par le «Livret Services en ligne Microsoft for Cegid».

Si le Client exerce l'activité d'expertise comptable, il pourra utiliser le Service pour les besoins de ses clients dans le cadre de cette activité.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service est disponible en France métropolitaine.

Si le Client exerce l'activité d'expertise comptable, il pourra utiliser le Service pour les besoins de ses clients dans le cadre de cette activité.

Le Client peut conserver un historique de mouvements selon le mécanisme suivant :

- **Dossiers inutilisés depuis plus de 6 ans** : Par défaut, ces dossiers sont cochés « à conserver » et, par conséquent, sont facturables (facturation mensuelle au dossier). Le Client peut choisir de supprimer ces dossiers en décochant cette option.
- **Dossiers inutilisés depuis moins de 6 ans** : Ces dossiers sont conservés par défaut sans nécessité de les cocher, et ne sont pas facturés. Lorsqu'un dossier atteint sa 6ème année sans activité, il est automatiquement coché « à conserver » au début du quatrième trimestre (Q4) de sa 5ème année. Le Client est informé qu'il dispose jusqu'au 25 décembre de cette 5ème année pour décocher les dossiers à supprimer avant que la facturation ne commence au début de la 6ème année. A noter que les dossiers dont la date de clôture est décalée bénéficient d'une période de gratuité prolongée, pouvant aller jusqu'à 11 mois supplémentaires, notamment pour ceux qui se clôturent le 31 janvier.

Le Client a la possibilité de décocher l'option « à conserver » pour un dossier à tout moment, ce qui arrête la facturation à J+1 mois si celui-ci est décoché avant le 25 du mois.

La suppression des dossiers mentionnée ci-avant est une suppression partielle. Seules la base SQL (base comptable) et les données liées au Portail et à la Box si existantes, sont supprimées. Les informations essentielles du dossier, comme celles enregistrées au niveau du DP du cabinet et la GED associée, sont conservées.

Pour rappel la Box est un espace partagé entre le client et son expert-comptable ; le Portail, ou leportailcegid.com, est la plateforme qui permet d'activer les services collaboratifs pour les clients de l'expert-comptable.

Si le Client a supprimé par erreur un dossier inutilisé, il dispose de 45 jours pour faire la demande auprès de son commercial qui lui proposera un devis.

Un « dossier actif » est défini comme un dossier contenant des écritures ou imports datant de moins de 12 mois, au sens de la date de saisie de l'écriture. A contrario un « dossier inactif », est un dossier qui n'a pas de saisie d'écriture ou import dans les 12 derniers mois (les reports à nouveau sont exclus de cette règle).

Un « dossier inutilisé » est défini comme un dossier inactif, n'ayant aucune saisie d'écritures depuis au minimum 6 ans.

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

L'espace commun de partage de documents bureautiques est limité à 5 GO par utilisateur abonné au Service et aux fichiers de format Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, PDF ou images. Au-delà de cette limite, le Client devra souscrire un abonnement pour une extension d'espace de stockage supplémentaire ou supprimer ses documents.

Le Client est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Client s'engage à veiller à optimiser la taille des documents numérisés.

Environnement de recette : Le Service pourra inclure en option un Environnement de recette au maximum couvrant le même périmètre fonctionnel que l'Environnement de production dans une version identique ou supérieure. Ses limites sont les suivantes : - L'Environnement de recette est permanent, - Son utilisation est limitée à 10 utilisateurs nommés et 50 dossiers au maximum, - La mise à jour des données de l'Environnement de recette est effectuée par un chargement d'une copie des données de l'Environnement de production dans la limite de deux (2) par an et sur Demande du Client ; Au-delà toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation payante.

Développements Spécifiques : Les Développements Spécifiques qui ne sont pas précisés dans le Périmètre du Service ne peuvent être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Servi

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

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

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 Samedi, 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.

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99.5% (calcul sur base mensuelle).

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) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

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 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité de service, le stockage et la protection des données, l'exploitation des équipements, la connectivité aux réseaux distants.

Cet hébergement comprend :

- la mise à disposition et la mise en œuvre des systèmes serveurs et de leurs unités périphériques ;
- la fourniture des m² de locaux techniques équipés :
- de l'alimentation électrique secourue avec deux groupes électrogènes de secours dont au moins un permanent sur site,
- de systèmes de surveillance de l'environnement (incendie, fumée, inondation) et d'extinction d'incendie,
- d'un double système de climatisation ;
- l'organisation et les équipes de sécurité, contrôle des accès physiques et anti-intrusion, sur une base permanente, 24h/24, 7j/7;

- des points de collecte de divers réseaux et divers opérateurs.

ARTICLE 8 : 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 9 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

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

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 : 1 fois par semaine et conservée 4 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 10 : MISES A JOUR

10.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards 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.

10.2. Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou 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 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.

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.

10.3. Si le Client a souscrit à l'option « Mise à jour personnalisée », Cegid convient préalablement avec le Client d'une date de mise en place des nouvelles versions et des correctifs sur l'Environnement de production, à l'exception des patchs réglementaires.

10.4. Si le Client a souscrit à l'option « Environnement de recette », Cegid met à disposition un Environnement de recette permanent. Cegid procédera aux Mises à Jour du Service sur l'Environnement de recette et ce, sans autorisation préalable. Le Client est informé qu'il ne peut s'opposer à l'installation des Mises à jour sur l'Environnement de recette ni choisir la date de mise en place des dites Mises à jour. Cegid et le Client fixent ensemble les modalités et niveaux de tests en fonction du contexte du Client et du contenu de la version. Le Client procède aux tests. A la fin de ces tests, un planning de mise en production de la nouvelle version sur l'Environnement de production peut alors être construit conjointement par Cegid et le Client.

ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

- les comptes systèmes qui permettent l'accès au Service,

- les comptes applicatifs qui permettent l'utilisation au Service.

La gestion des comptes d'accès et des comptes applicatifs est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. Cegid crée ces comptes, les supprime et leur attribue un mot de passe initial.

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.

L'espace commun de partage de documents bureautiques est accessible à tous les Utilisateurs du Client, sans restriction possible de droit, chaque Utilisateur ayant accès à son répertoire privé et au répertoire partagé.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 – DESCRIPTION

12.1 DESCRIPTION DU SERVICE CLIENT

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'avoir accès à des services en fonction du Contrat souscrit.

Cet espace permet d'accéder aux téléchargements des Mises à Jour, à la base de connaissance, au Cegid Store, aux plateformes de formation Cegid Learning et Microsoft 365, à des informations relatives à votre compte et à vos Services Saas, à la création de demandes au support, à la création de demandes au Service Client et au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

12.2 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DU SUPPORT

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les 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). Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid.

Le Support ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant

l'objet d'une prestation complémentaire. 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 huit (8) heures ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Le support est ouvert de 9h à 12h30 et de 14h30 à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi. Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) 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.

12.3 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande) de huit (8) heures ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private), Cegid procèdera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue de cette qualification et de 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 de criticité 1
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

12.4 ACCÈS 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.

12.5 ACCES AU SUPPORT VIA CEGIDLIFE.COM

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

Les clients Cegid ont la possibilité d'accéder à l'assistance technique et fonctionnelle via Cegidlife.com.

12.6 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.

Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

Le Support est accessible par le Client de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi. Les horaires sont également indiqués sur l'espace Cegidlife.com, consultable à tout moment par le Client. Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client. 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 la connaissance de Cegid.

Les réponses seront apportées par Cegid soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

12.7 – TELEASSISTANCE

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

La téléassistance permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du logiciel par un technicien Cegid pour faciliter l'assistance aux clients.

Dans le cadre des formules Cegid Open et Cegid Private, le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du Service pour des interventions relevant uniquement du périmètre du Support. Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire. Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fourni par Cegid.

12.8 – WEBASSISTANCE

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

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

Les clients peuvent aussi accéder aux webassistanes en Replay sur l'espace personnel de formation Cegid Learning.

12.9 – APPELS PRIORITAIRES

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule Cegid Private.

Lors de son appel au Support, le Client passera en priorité sur la ligne correspondante à son produit. Si plusieurs clients prioritaires appellent au même moment, et que tous les experts sont déjà en ligne, les appels seront pris dans l'ordre de leur arrivée.

12.10 – HORAIRES ETENDUS

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule Cegid Private.

Pour toute assistance d'ordre technique et fonctionnelle, le Client bénéficie de plages horaires étendues, du lundi au jeudi de 9h à 18h, et de 9h à 17h le vendredi.

12.11 – BILAN PERSONNALISE

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule Cegid Private.

Le Client dispose de deux reporting détaillés sous forme de tableaux de bord :

- Un tableau de bord concernant ses demandes au Support et au Service Client
- Un tableau de bord concernant les articles de la base de connaissance consultés

DISPOSITIONS CONCERNANT LES CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX

ARTICLE 13 – DESCRIPTION

13.1 – CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX CEGID LEARNING

Cegid Learning est une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (contenus pédagogiques digitaux, quizz, téléchargement de supports, forum).

Les contenus pédagogiques digitaux permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie, les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid, grâce à des tutoriels thématiques fonctionnels.

Les contenus digitaux proposés portent exclusivement sur les produits Cegid détenus par le Client. Selon la formule choisie, le Client et ses utilisateurs accèdent à un niveau d'approfondissement variable :

- Cegid Connect : appréhender les bases de ses produits Cegid
- Cegid Open : maîtriser les différentes fonctionnalités de ses produits Cegid
- Cegid Private : approfondir certaines fonctionnalités ou certains paramètres pour aller encore plus loin dans l'utilisation de ses produits Cegid

Les trois (3) niveaux étant inclusifs, les clients qui disposent de l'offre Cegid Open bénéficieront des contenus Cegid Connect et Cegid Open. Les clients disposant de l'offre Cegid Private bénéficieront des contenus Cegid Connect, Cegid Open et Cegid Private.

13.2 – FORMATIONS MICROSOFT 365

Le Client a accès aux différents contenus pédagogiques online Microsoft 365 sur une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients de Cegid. Selon la formule choisie, le Client et ses utilisateurs accèdent à un niveau d'approfondissement variable :

- Cegid Connect : le client accède aux contenus Standards
- Cegid Open et Cegid Private : le client accède aux contenus Standards et Premium

DISPOSITIONS FINANCIERES

ARTICLE 14 : 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 » du Bon de Commande, fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des prix indiqués dans la partie "Charges Associées" du bon de commande.

ARTICLE 15 – DISPOSITIONS CONCERNANT LE PACK DATA OUVERTURE

Le pack Data Ouverture est une option payante de Cegid Expert Plus On Demand, proposant un ensemble de services d'interopérabilité qui peuvent être utilisés à la discrétion du client.

La quantité saisie, en première vente ou en vente additionnelle, pour la souscription au pack data ouverture doit être similaire à la quantité souscrite à l'outil de production Cegid Expert Plus.

Les services du pack Data Ouverture :

1. Les APIs en import : capacité technique pour importer des données dans Cegid Expert Plus au travers d'une bibliothèque d'APIs mise à disposition par Cegid.
2. Cegid Data Access : requêteur SQL pour automatiser l'export de données en masse au travers d'une application SaaS.
3. Une fonctionnalité avancée de Cegid File Exchange : Export vers une GED tierce

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 15 PAGES.