cegid



Livret Service

Cegid eConnect

Juillet 2026

www.cegid.com

SOMMAIRE

Table des matières

1. DEFINITIONS 3

2. OBJET 6

3. PERIMETRE DU SERVICE ET LIMITATIONS DU SERVICE 6

4. ACCES AU SERVICE 7

5. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE 7

6. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE 8

7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS 9

7. MISES A JOUR 9

8. OBLIGATIONS DU CLIENT 10

9. MAINTENANCE URGENTE 10

12. SUPPORT 12

1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel, et prévalent sur les mêmes termes définis au Contrat :

Administrateur SaaS : désigne-la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité 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 SaaS.

Documentation : désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Données Client : désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Données Personnelles : désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi Informatique et Libertés), cet ensemble règlementaire étant désigné ci-après la « Règlementation Applicable ».

Environnement de Production : désigne l'environnement technique de production

Environnement Sandbox : désigne un environnement de recette avec des données fictives

Fenêtre de Maintenance : désigne la période pendant laquelle le Service peut être à l'arrêt en raison d'opérations régulières conformément aux dispositions du présent Livret Service (par exemple patchs, antivirus, sauvegardes…).

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.

Taux de disponibilité : est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service. Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle : TD = (PRT – somme des TI) / PRT * 100 [%] Où PRT est la période de référence type et TI est le temps d'indisponibilité du Service

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 et par rapport à leur Documentation.

Utilisateur : désigne toute personne physique habilitée par le Client pouvant avoir accès au Service, comme précisé plus avant à l'article « Droit d'accès ».



VOLET

01

Saas

2. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et a pour objet de définir les dispositions particulières applicables au Service Cegid eConnect.

Ce Service est souscrit en complément des solutions Cegid. Les présentes dispositions complètent les dispositions générales du Contrat et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.

Concernant la sécurité, le Service Nominal fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS) figurant sur le site web de Cegid https://www.cegid.com/fr/cgv/ ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant sur le site web de Cegid https://www.cegid.com/fr/cgv/ ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Les Données Client sont traitées dans les locaux de Cegid situés dans l'Union européenne et le cas échéant dans les locaux de ses sous-traitants, comme prévu au Contrat.

Cette information est disponible dans les *listes de sous-traitants maintenues par le service dataprivacy*, à la section Hébergement SaaS. L'adresse de contact est dataprivacy@cegid.com

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/.

3. PERIMETRE DU SERVICE ET LIMITATIONS DU SERVICE

eConnect est la plateforme d'échange électronique de documents de Cegid, conçue pour assurer l'interconnexion sécurisée entre les solutions Cegid et les Plateformes Agréées (PA). Le service permet la transmission des factures électroniques émises depuis les solutions Cegid vers toute autre Plateforme Agréée, telle que Shine PA (Groupe Cegid).

Il assure également la validation des factures au format hybride **Factur-X**, garantissant leur conformité aux exigences réglementaires. Enfin, eConnect centralise la réception des factures entrantes en provenance des plateformes partenaires et les met à disposition des applications Cegid afin de faciliter leur traitement par les utilisateurs. Grâce à cette plateforme, les entreprises bénéficient d'un service fiable, sécurisé et conforme pour la gestion de leurs flux de facturation électronique.

Le Service Nominal eConnect comprend un Environnement de production et un environnement Sandbox.

L'accès au Service Nominal Cegid eConnect est limité aux seuils autorisés contractuellement ; tout dépassement éventuel pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire, selon les modalités prévues au Contrat

Le module Cegid eConnect est disponible sur l'Environnement de Production uniquement. Ce module est accessible pour un utilisateur nommé minimum complété du nombre d'utilisateurs nommés tel que précisé aux conditions financières.

4. ACCES AU SERVICE

Le Service Nominal est accessible en continu à l'exception des périodes de Fenêtre de Maintenance et de Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- toutes les nuits entre 20:00 et 07:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- chaque dimanche et jours fériés français.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

5. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service Nominal dont le taux de disponibilité est d'au moins **99,5%.**

La période de référence type couvre la tranche horaire de 07 : 00 à 20 : 00 (Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi, hors jours fériés français.

Le temps d'indisponibilité du Service ne comprend pas les temps d'interruption liés à :

- la Fenêtre de Maintenance
- la Maintenance Urgente
- les interruptions dues à une raison de Force Majeure les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client)
- ou 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.

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

L'Éditeur (a) mettra à la disposition du Client les Services de eConnect, conformément aux présentes Conditions, (b) fournira au Client le support standard applicable pour les Services

d'eConnect sans frais supplémentaires, et/ou un support renforcé (moyennant des frais supplémentaires, le cas échéant), (c) fera des efforts raisonnables pour rendre les Services d'eConnect disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas d'indisponibilité causée par des circonstances échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur, notamment un acte gouvernemental, une inondation, un incendie, un tremblement de terre, des troubles civils, un acte de terrorisme, une grève ou tout autre conflit du travail, une défaillance, un retard ou un refus de service du fournisseur d'accès à Internet.

Dans l'hypothèse où la disponibilité normale du Service est inférieure à 98 % au cours d'un mois, sur la période de travail (de 9 h à 18 h, heure de Paris), l'Éditeur accordera au Client une compensation prorata temporis de la rémunération due par le Client pour le Service pour le mois en question (à l'exclusion des frais d'accès).

6. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Cegid a choisi des centres d'hébergement afin de permettre à ses Clients d'accéder à son application et de respecter les réglementations en matière de confidentialité des données.

Nous évaluons et sélectionnons nos centres d'hébergement selon des critères stricts de sécurité, de confidentialité, de qualité et de disponibilité.

Le fait de disposer de plusieurs centres nous permet d'être plus réactifs dans la mise en place de nouvelles instances Client, de gérer l'équilibrage de charge, de diminuer des risques, et d'augmenter notre capacité de manière rapide et indépendante.

Le fournisseur cloud Azure France et Cegid sont liés par un contrat qui comprend une clause de confidentialité.

La liste des personnes autorisées à accéder aux données est revue régulièrement. La structure juridique de Cegid est basée en France et les centres de données sont situés en France. Certains traitements peuvent être effectués dans l'Union Européenne, hors France.

Cegid garantit que la base de données est et sera toujours située en Europe pour tous les Clients européens.

Cette garantie s'applique également aux sauvegardes.

Nos centres d'hébergement ont en commun les caractéristiques suivantes :

- Centres de données conçus avec des niveaux élevés de redondance pour des solutions à très haute disponibilité (tiers III ou équivalent) ;
- Système de communication haut débit reposant sur un réseau de fibre optique longue distance entièrement redondant ;
- Normes les plus élevées en matière de sécurité active ;

- Souci permanent de l'efficacité énergétique et volonté de limiter tout impact environnemental.

Les centres de données utilisés par Cegid possèdent de solides certifications garanties par notre fournisseur cloud Azure

7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du service eConnect. Les sauvegardes des données sont effectuées de manière continue sur une période de 30 jours. (PITR continous – Point In Time Recovery).

Concernant la politique des comptes de stockage, ils sont géoredondés sur 2 datacenters Azure en France.

Une restauration sur justificatif technique ou s'il n'existe pas de solution applicative peut être effectuée à la demande du support Cegid sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure exploitant le Service, Cegid s'engage à restaurer le Service sur la base de la sauvegarde la plus appropriée avec un RPO (Recovery Point Objective) maximum de 48 heures, et ce, dans les meilleurs délais

7. MISES A JOUR

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 Nominal ;
- Correctifs (patchs correctifs).

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 informations sur Cegidlife et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer préalablement l'Administrateur SaaS des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par mail 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 desdites 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, mais pourra être réalisée dans le cadre de prestations complémentaires facturables.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à l'Éditeur toute l'assistance raisonnable nécessaire pour permettre à l'Éditeur de fournir les Services de Cegid eConnect y compris mais sans s'y limiter, en fournissant des informations sur les erreurs signalées, en fournissant des informations d'identification permettant à l'Éditeur d'accéder au Service, en installant les correctifs recommandés, en corrigeant les erreurs de configuration et en fournissant un accès raisonnable au personnel de l'Éditeur pour fournir les Services de Cegid eConnect. Le Client reconnaît que l'Éditeur ne sera pas en mesure de fournir les Services de Cegid eConnect de manière satisfaisante sans la pleine coopération du Client.

Si le Client ne fournit pas l'assistance raisonnable requise par l'Éditeur, l'Éditeur ne sera pas responsable des retards ou des erreurs résultant de ce manquement, et l'Éditeur peut facturer au Client les frais raisonnables engagés par l'Éditeur pour remédier à ces retards ou erreurs.

9. MAINTENANCE URGENTE

L'Éditeur peut effectuer une maintenance d'urgence à tout moment, sans préavis, si une telle maintenance est nécessaire pour protéger la sécurité ou l'intégrité du Service, ou si une telle maintenance est nécessaire pour protéger les autres clients de l'Éditeur. Le Client sera informé de toute maintenance d'urgence dès que possible après le début de la maintenance.



Livret Service

VOLET

02

SUPPORT

12. SUPPORT

12.1 Accès au support

Le service eConnect est un service technique mis à disposition dans le cadre des offres Cegid qui l'utilisent. L'accès au support relatif à eConnect n'est pas décrit dans le présent livret de service.

Les modalités d'accès au support (Cegidlife.com, assistance téléphonique, périmètre et limites du support) sont définies dans le livret de service de l'offre Cegid souscrite par le Client intégrant le service eConnect. Le Client est invité à se référer au livret de service de son offre pour connaître les conditions d'accès au support applicables.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 12 PAGES