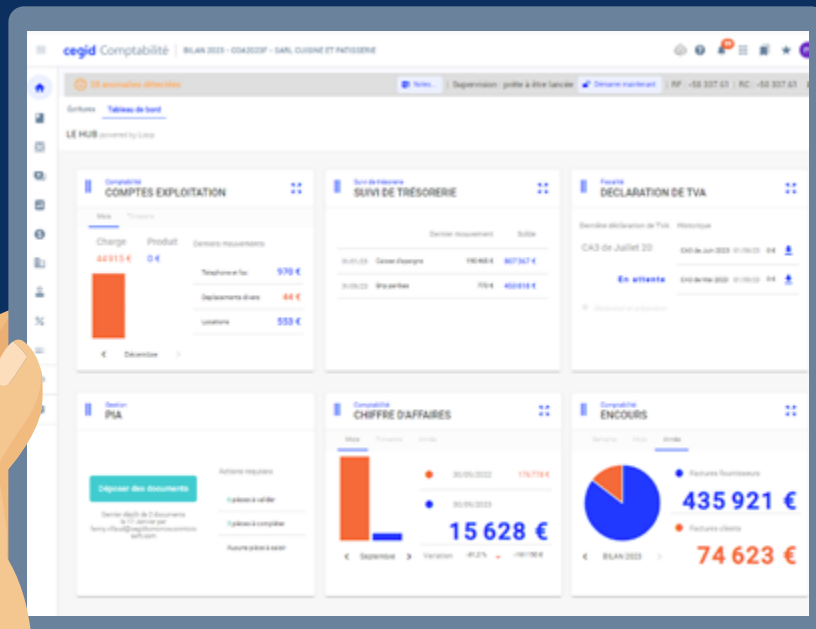


cegid



Informations
relatives
à **Cegid**
Comptabilité

Sommaire



Prérequis techniques	03
Article 1. Définitions	04
Article 2. Objet	04

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PÉRIMÈTRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITÉ

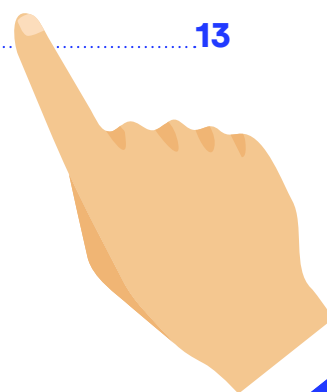
Article 3. Contenu du service	05
Article 4. Limitations du service	05
Article 5. Accès au service	06
Article 6. Disponibilité du service	06

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

Article 7. Infrastructure permettant d'opérer le service	07
Article 8. Administration & supervision du service	07
Article 9. Gestion des sauvegardes & des restaurations	07
Article 10. Mises à jour	08
Article 11. Administration des utilisateurs	08

DISPOSITIONS CONCERNANT LES SERVICES (Support, Service Client, Formation)

Article 12. Espace Client CegidLife	09
Article 13. Outils d'accompagnement disponibles 24h/24 et 7j/7	09
Article 14. Accès au Support applicatif & engagements de Cegid	10
Article 15. Montée en compétence des utilisateurs	11
Article 16. Service Client	12
Article 17. Pack Assistance+ (option)	12
Article 18. Pack Service+ & crédits de services (option)	13



Mentions légales

La permission est accordée en vertu du présent Accord pour télécharger les documents détenus par Cegid et pour utiliser l'information contenue dans les documents uniquement en interne, à condition que: (a) la mention de copyright sur les documents demeure sur toutes les copies du matériel ; (b) l'utilisation de ces documents soit à usage personnel et non commercial, à moins qu'il n'ait été clairement défini par Cegid que certaines spécifications puissent être utilisées à des fins commerciales ; (c) les documents ne seront ni copiés sur des ordinateurs en réseau, ni publiés sur quelque type de support, à moins d'en avoir obtenu l'autorisation explicite de Cegid; et (d) aucune modification ne soit apportée à ces documents.



Prérequis techniques

Préambule

Ce document décrit les prérequis techniques associés aux solutions Cegid Loop et Cegid Comptabilité, solutions SaaS (Software as a Service) éditée, hébergée et exploitée par Cegid.

Ce document couvre les prérequis techniques relatifs aux postes de travail, aux aspects réseau et navigateurs. Il a pour objectif de vous donner les informations les plus précises possibles pour une utilisation optimale des applications Cegid Loop et Cegid Comptabilité.

La responsabilité de Cegid ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnement de la solution lié à leur non-respect.

Prérequis navigateurs

Il est conseillé d'une manière générale de toujours utiliser la dernière version de votre navigateur, et de le mettre régulièrement à jour.

- **Chrome** (ce navigateur offre une compatibilité maximale avec Cegid Comptabilité),
- **Edge**,
- **Firefox**,
- **Safari** (pour les Mac)

Prérequis réseaux

L'expérience utilisateur des solutions Cegid Comptabilité et Cegid Loop peut varier suivant la qualité de la connexion (débit, latence, etc.).

Pour travailler dans de bonnes conditions, l'infrastructure réseaux du client doit disposer d'une bande passante suffisante et d'une faible latence.

Ces performances s'évaluent également selon le nombre d'utilisateurs connectés.

Les débits minimums nécessaires sont donc fonction de ces deux variables :

- **Débit de 4Mb/s**, pour une personne,
- **Débit de 8Mb/s**, jusqu'à 5 personnes connectés,
- **Débit de 20Mb/s** au-delà.

Au-delà du volume de données traitées, susceptible de rallonger les temps de traitements (dans le cadre de Reprises De Données notamment), **d'autres facteurs externes peuvent réduire la qualité du débit :**

- présence d'un firewall, antivirus,
- qualité du wifi.

IMPORTANT :

Si votre utilisation de Cegid Comptabilité est dégradée, il est donc vivement conseillé de tester l'application dans un environnement différent :

- connexion filaire (plutôt qu'en wifi),
- autre réseau (réseau domestique VS réseau professionnel),
- autre ordinateur.

Prérequis système d'exploitation

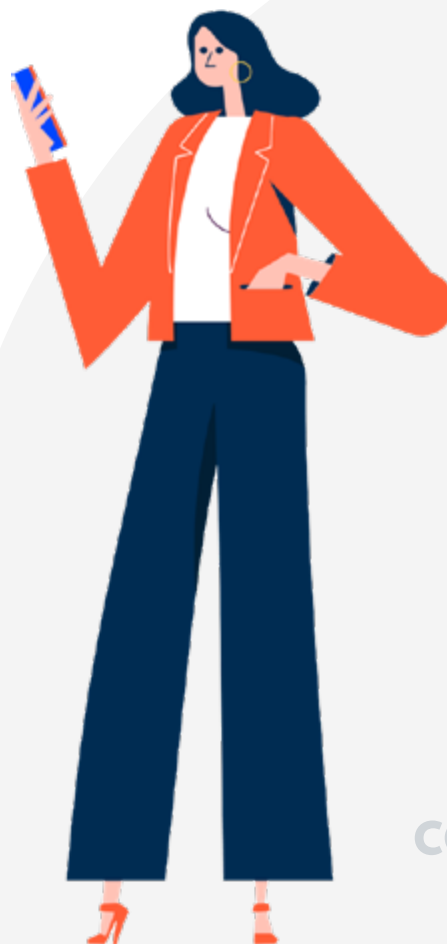
Les systèmes d'exploitation ci-dessous doivent être respectés afin que les services Cegid Comptabilité fonctionnent correctement.

- **Pour les PC :** à minima Windows 10 et les versions ultérieures.
- **Pour les Mac :** à minima macOS 10.8 et les versions ultérieures.

Pour maintenir la compatibilité et la sécurité sur la durée, il est recommandé de procéder régulièrement aux mises à jour de votre système d'exploitation, conformément aux dernières versions supportées par Microsoft et Apple.

Prérequis postes de travail pour Microsoft Office 365

Microsoft étant intégré dans Cegid Comptabilité, vous devez disposer d'un compte Microsoft Office365.



Article 1. 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.
- Dossier** désigne un dossier de Données relatives à une personne physique ou morale, identifiée par un numéro de SIREN, étant précisé qu'un Client peut demander l'ouverture de plusieurs Dossiers, et qu'à chaque Dossier correspond un seul numéro SIREN.
- Dossier Actif** désigne tout Dossier dont au moins une ligne d'écriture comptable a fait l'objet d'une modification au moyen du Service durant l'exercice comptable du Dossier.

Écriture désigne le traitement de Données relatives aux événements comptables du Dossier et notamment tout enregistrement, insertion, modification et suppression de Données au moyen du Service.

Environnement de production désigne l'environnement de production comptable Cegid Comptabilité sous la responsabilité de Cegid excluant les outils Microsoft dont la suite Office365, Teams et Sharepoint.

Fenêtre de Maintenance désigne la période temporelle 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.

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 et ce conformément à l'article 2 « Définitions » des « Conditions générales d'utilisation de services SaaS ». Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des « Conditions générales d'utilisation de services SaaS ».



Article 3. Contenu du service



Ce Service, accessible au moyen d'une Plateforme hébergée dans le cloud, est mis à disposition pour procéder à des opérations de traitement de la comptabilité, gestion et fiscalité.

Le périmètre effectif du service commandé (modules fonctionnels, nombre d'utilisateurs nommés, nombre de dossiers...) sera celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie «Éléments commandés» du Contrat.

Le Service inclut l'application de gestion de comptabilité et de fiscalité souscrite par le Client dans le cadre du Service. Le Service comprend différents modules proposant les fonctionnalités définies dans la Documentation.

Le Service permet à tout Client de :

- ▶ Procéder à des opérations de traitement de sa comptabilité, de sa gestion et de sa fiscalité au moyen des fonctionnalités de Lecture et d'Écriture du Service ;
- ▶ Procéder à des opérations de traitement de sa comptabilité, de sa gestion et de sa fiscalité au moyen des fonctionnalités de Lecture et d'Écriture du Service en collaboration avec un Cabinet.

Cegid s'engage envers le Client à garantir que le Service fonctionne en conformité avec les principes définis par la réglementation en vigueur relative aux comptabilités informatisées et à la fiscalité des entreprises.

Article 4. Limitations du service



Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant trois années, l'année en cours et les deux précédentes. Les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons légales et fiscales, devront être purgés par le Client. Cegid mettra à la disposition du Client les outils nécessaires pour effectuer cette opération.

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service en dehors des reprises génériques de comptabilité qui pourront faire l'objet d'une prestation par Cegid.

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.



Article 5. Accès au service



L'accès au Service est conditionné au fait que le Client dispose d'un tenant Microsoft 365 et des identifiants associés à ce tenant pour les utilisateurs du Service.

Si Cegid est en charge de la création du tenant et des identifiants, Cegid devra transmettre ces éléments au client au préalable.

Par défaut, le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h.

Il peut être interrompu durant les Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente comme précisé ci-dessous.

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 Samedis, 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.

Dans ces deux cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé dans le centre d'aide.

Article 6. Disponibilité du service



Cegid s'engage à fournir un taux de disponibilité de ses services d'au moins 99 % (calcul sur base mensuelle) avec un accès à l'application Cegid Comptabilité inclus, Teams et Sharepoint (GED) exclus, ce dernier périmètre est couvert par le contrat entre le client et Microsoft.

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service. Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :

$$TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$$

Où PRT est la période de référence type et TI est le temps d'indisponibilité du Service

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 :

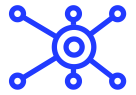
- ▶ la Fenêtre de Maintenance
- ▶ la Maintenance Urgente
- ▶ les interruptions dues à une raison de Force Majeure
- ▶ les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client)
- ▶ ou les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant 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.



Article 7. Infrastructure permettant d'opérer le service



Cegid a choisi des centres d'hébergement afin de permettre à ses Clients d'accéder à l'application Cegid Comptabilité 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 de Cegid Comptabilité sont situés en France.

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

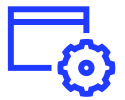
Cette garantie s'applique également aux sauvegardes.

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 France

Article 8. Administration & 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 & des restaurations



En cas de dommage 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 24 heures, et ce, dans les meilleurs délais.

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 sur des cycles quotidiens et conservées

3 mois de telle sorte que, à la demande du Client, son environnement puisse être restauré.

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 à jour



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

- ▣ Nouvelles versions impliquant un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standard 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. Les Mises à Jour peuvent être implémentées pendant les phases de Maintenance Planifiée ou de Maintenance Urgente. Les correctifs sont implémentés au plus tôt, selon l'urgence, soit pendant une maintenance planifiée, Urgente ou à tout moment opportun.

Cegid effectue les Mises à Jour et ce, sans l'autorisation préalable du Client. Toute documentation technique relative aux Mises à Jour sera mise à disposition par Cegid sur le Centre d'aide (<https://aide.loopsoftware.fr/hc/fr>) et/ou par tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer au préalable le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) via le Centre d'aide (<https://aide.loopsoftware.fr/hc/fr>) et ou par 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 l'intervention de Prestations (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 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 facturée de Cegid sur la base du tarif en vigueur.

9.3 Le Client doit nommer au moins un (1) administrateur SaaS qui sera le seul interlocuteur de Cegid et sera 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 du Client.

Le Client est autorisé, s'il le souhaite, à nommer un administrateur SaaS supplémentaire parmi les équipes d'une société tierce (tel qu'une filiale, un partenaire, etc.). Dans ce cas, le Client reconnaît que cet administrateur SaaS externe aura le pouvoir d'effectuer toutes les opérations visées au paragraphe ci-dessus et que Cegid ne soumettra en aucun cas les requêtes d'un tel administrateur SaaS externe à la validation préalable du Client. En toute hypothèse, le Client demeurera pleinement responsable des actions d'un tel administrateur SaaS externe.

Le Client doit avertir Cegid de tout changement d'administrateur SaaS.

9.4 Restauration de dossier à la demande du client : pour des raisons légales, Cegid ne restaure pas les données supprimées du fait du client.

Article 11. Administration des utilisateurs



On distingue deux types de comptes utilisateurs :

- ▣ Les comptes accès qui permettent l'accès au Service,
- ▣ Les comptes applicatifs qui permettent l'utilisation au Service.

L'autorisation d'accéder à la plateforme est de la responsabilité de Cegid, sur la base des instructions fournies par le client. La vérification de l'identité peut être déléguée à une application d'authentification tierce.

La gestion des comptes d'accès 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.

La création des comptes applicatifs et l'attribution des droits associés dans le Service aux comptes applicatifs sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgaration des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

Article 12. Espace Client CegidLife



CegidLife (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'accéder aux services souscrits dans son Contrat.

Cet espace permet d'accéder (selon le contrat) :

- À la base de connaissance,
- À Cegid Bot,
- À la plateforme de formation Cegid Learning,
- À la plateforme de formation Microsoft 365,
- Aux bilans personnalisés,
- À la création et au suivi des demandes au Customer Care Cegid,
- À des informations relatives au compte et aux services SaaS,
- Au planning des prestations,
- Aux rapports d'intervention.



Article 13. Outils d'accompagnement disponibles 24h/24 et 7j/7



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.

Cegid Bot

Cegid Bot est l'outil conversationnel de Cegid.

Il est accessible depuis les pages « Besoin d'aide » et « Ma base de connaissance ».

Il permet d'apporter des réponses sur de nombreuses thématiques telles que :

- Des questions liées à l'utilisation du Service,
- La gestion des formations,
- La gestion du compte CegidLife,
- La gestion des factures,
- Les Mises à Jour du Service.

Tutoriels

Les tutoriels sont des vidéos sur des sujets thématiques fonctionnels. Ils permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid.

Les tutoriels sont disponibles dans la Base de Connaissance.

Web Assistance

Les Web Assistances, dispensées par un technicien expert Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client

d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses Services et/ou avec l'actualité. Les clients recevront par mail des invitations leur permettant de s'inscrire aux Web Assistances.

Les clients peuvent aussi visionner les replay des Web Assistances dans la base de connaissance.

Bilan personnalisé & météo des Services

Le client dispose d'un tableau de bord personnalisé concernant ses demandes au Support et au Service Client, accessible 24h/24, 7j/7.

La météo des Services lui permet de consulter à tout moment l'état de la plateforme SaaS ainsi que les dates et heures des maintenances planifiées. Cela permettra au client d'anticiper les périodes d'indisponibilité du Service et d'organiser son activité en conséquence.

Formations Microsoft 365

Le Client a accès aux différents parcours de formations Microsoft 365 sur une plateforme digitale dédiée et destinée aux utilisateurs des Clients de Cegid. Cette plateforme est accessible depuis l'espace client CegidLife. Ces formations permettent aux utilisateurs de bien maîtriser les fonctionnalités du pack Microsoft 365 qui sont liées au Service.

Article 14.

Accès au Support applicatif & engagements de Cegid



Périmètre du service Support

L'accès au service Support est fourni exclusivement pour les demandes liées à des dysfonctionnements reproductibles des Services utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution).

En bref, le périmètre d'intervention du support applicatif :

- Un utilisateur en maîtrise de sa solution
- Une version à jour et standard, c'est-à-dire non spécifique,
- Une version fonctionnelle et correctement paramétrée.

Cette assistance est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation et du logiciel) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid.

Le Support ne couvre pas les demandes hors périmètres décrites dans le chapitre « Questions d'utilisation et actions hors périmètre Support », qui dans ce cas, peuvent faire l'objet d'une prestation payante.

Modalités d'ouverture des demandes Support

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 assurer une meilleure qualification de sa demande et une meilleure attribution de cette dernière au collaborateur Cegid le plus compétent pour y répondre, 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 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.

Le Support est disponible par téléphone au **0826 888 488** (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement) sur les horaires d'ouverture du Support.

La création préalable de la Demande depuis l'espace client Cegid Life est nécessaire pour pouvoir accéder au service Support par téléphone.

Engagements relatifs aux demandes Support

Le service Support est ouvert les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h à 17h.

À défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate d'une demande Support créée dans l'espace client CegidLife, le délai de prise en charge de la demande par un collaborateur de Cegid s'effectuera dans un délai dépendant de la criticité de la demande.

Délai de prise en charge, à compter de l'enregistrement de la demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support :

- ▶ Demande Critique : sous 4h (quatre heures) ouvrées.
- ▶ Demande Élevée : sous 6h (six heures) ouvrées.
- ▶ Demande Modérée : sous 8h (huit heures) ouvrées.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge 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.

Engagements spécifiques relatifs aux Anomalies

À l'issue du délai de prise en charge de la Demande, Cegid procèdera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

À l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera de :

- ▶ Anomalie de criticité 1 : 12 (douze) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- ▶ Anomalie de criticité 2 : 6 (six) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.
- ▶ Anomalie de criticité 3 : Cegid ne sera pas tenu au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

Article 15.

Montée en compétence des utilisateurs



Présentation de la plateforme de formation Cegid Learning

Cegid Learning est la plateforme de formation en ligne de Cegid accessible à tous les utilisateurs de nos clients ayant souscrit le service Cegid Care ou ayant acheté une formation dont les contenus sont déposés sur la plateforme. Elle regroupe selon les formations plusieurs ressources pédagogiques, telles que des modules de formation e-learning, des quizz d'autoévaluation, l'examen de certification, une communauté d'apprenants.

ENGAGEMENT CEGID

La mise à disposition de formations e-learning certifiantes

Cegid s'engage à mettre à disposition des utilisateurs du Client ayant souscrit l'offre Cegid Care un parcours de formation e-learning certifiant lui permettant de maîtriser les fondamentaux de sa solution de gestion Cegid.

Ces parcours sont disponibles 24h/24 depuis l'espace de formation CegidLearning.

ENGAGEMENT CEGID

La mise à disposition d'un examen de certification

Cegid s'engage à mettre à disposition des utilisateurs Client de l'offre Cegid Care un parcours de formation certifiant qui donne lieu à un examen de certification de maîtrise de la solution.

La certification est un examen classique de certification dont l'obtention est conditionnée à un minimum de 70 % de bonnes réponses (ce taux peut être modifié par l'éditeur), accessible 24h/24 depuis l'espace de formation Cegid Learning.

En cas d'échec, l'utilisateur peut suivre la totalité de la formation certifiante ou seulement les parties sur lesquelles il a échoué. L'utilisateur peut repasser l'examen de certification autant de fois que souhaité, en respectant un délai de carence de 7 (sept) jours.

En cas de réussite à l'examen de certification, l'utilisateur reçoit une attestation nominative.

La certification reste valide tant qu'une nouvelle mise à jour majeure (c'est-à-dire nécessitant l'actualisation des connaissances) de la solution n'a pas eu lieu.

L'utilisateur sera alors notifié par voie électronique afin de suivre les formations complémentaires et mettre à jour sa certification en repassant un examen.

ENGAGEMENT CLIENT

La certification des utilisateurs

Le client s'engage à ce que tous les collaborateurs utilisant le Service soient en maîtrise du Service.

La preuve de cette maîtrise est l'obtention de la certification.

Le client s'engage à ce que son ou ses administrateurs CegidLife attribuent aux utilisateurs les fonctionnels sur lesquels ils seront amenés à travailler au quotidien afin qu'ils soient identifiés et orientés sur le bon parcours de formation et de certification associés.

À l'issue de cette attribution :

- ▶ La phase d'apprentissage de 6 (six) mois est déclenchée
- ▶ L'utilisateur reçoit un mail avec un lien lui permettant d'accéder directement à son parcours de formation et à son examen de certification sur son espace de formation Cegid Learning

La phase d'apprentissage est la période de 6 (six) mois dont dispose l'utilisateur pour obtenir sa certification.

A l'issue de cette phase d'apprentissage de 6 (six) mois, l'utilisateur non certifié ne pourra plus créer gratuitement des demandes liées à des questions d'utilisation. Il accèdera cependant toujours à la certification et à la formation sur son espace Cegid Learning.

En cas d'obtention de la certification après la fin de la phase d'apprentissage, l'utilisateur accèdera de nouveau aux questions d'utilisations.

Questions d'utilisation & actions hors périmètre Support

Les questions liées à la bonne utilisation du Service et n'entrant pas dans le cadre d'intervention du Support tel que défini dans le chapitre « Périmètre du Service Support », sont considérées comme hors périmètre du Support.

Elles ne sont donc pas soumises aux engagements de prise en charge du Support de Cegid.

Les utilisateurs certifiés ou en phase d'apprentissage peuvent poser leurs questions d'utilisation sans surcoût depuis leur formulaire CegidLife, sauf pour les cas suivants, qui donnent systématiquement lieu à une prestation d'accompagnement payante, délivrée soit par un formateur soit par un technicien expert selon le cas de figure :

- ▶ La mise en place ou correction d'un paramétrage
- ▶ La formation sur le produit
- ▶ Les développements spécifiques
- ▶ Les installations
- ▶ Si la question nécessite un temps d'accompagnement spécifique, Cegid peut considérer que cette demande doit donner lieu à un accompagnement personnalisé et planifié.

Les utilisateurs non certifiés et dont la période d'apprentissage est écoulée peuvent faire des demandes liées à des questions d'utilisation via l'achat d'une prestation payante « d'Aide à l'utilisation », disponible depuis leur formulaire CegidLife.



Article 16.

Service Client



Définition des demandes au Service Client

Le Service Client se tient à votre disposition pour vos questions liées à :

- ▶ Votre espace CegidLife et sa gestion
- ▶ Vos questions administratives,
- ▶ Vos demandes de résiliation ou de modification de contrat,
- ▶ Vos réclamations.

Engagements relatifs aux demandes faites au Service Client

Le Service Client est accessible les jours ouvrés français du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h.

Le Service Client est disponible par téléphone sur les horaires d'ouverture susmentionnés, au **0811 884 888** (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement).

Afin que votre demande soit immédiatement attribuée à la personne la plus compétente pour y répondre, nous vous recommandons d'ouvrir votre demande depuis votre espace CegidLife au préalable.

Les demandes au Service Client n'entrent pas dans les engagements du Support et ne sont donc pas soumises aux engagements de prise en charge.

Article 17.

Pack Assistance+ (option)



Application du pack Assistance+

Le pack Assistance+ s'applique aux demandes de Support exclusivement.

Les clients ayant souscrit un pack Assistance+ peuvent, une fois une demande de Support créée, prendre rendez-vous avec le technicien Support en charge de sa demande.

Cegid ne s'engage pas sur un délai de disponibilité pour la prise de rendez-vous. Si la date du rendez-vous n'entre pas dans le délai de prise en charge de la demande, cela n'impacte pas la prise en charge de la demande, qui sera faite selon les engagements de Cegid (voir chapitre « Accès au support applicatif et engagements de Cegid »).

Selon votre contrat de service Cegid Care, l'accès au Support étant fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (hors formation et paramétrage), les demandes ne rentrant pas dans le cadre de votre contrat de service support pourront faire l'objet d'une prestation payante complémentaire.

Nombre de rendez-vous par an

Les utilisateurs du client peuvent prendre autant de RDV que désiré dans l'année, dans la limite du nombre de rendez-vous achetés dans la souscription du pack Assistance+.

En cas de dépassement du nombre de rendez-vous, les rendez-vous en supplément seront facturés à l'issue des 12 (douze) mois, conformément à la tarification en vigueur.

Modalités de souscription & de résiliation du pack Assistance+

Les clients détenteurs du niveau de Services Cegid Care peuvent souscrire un pack Assistance+ soit par le biais de leur commercial, soit en autonomie sur Cegid Store.

Lorsque le client souscrit le pack Assistance+ il s'engage pour une durée de 36 mois, avec un renouvellement tacite annuel une fois les 36 mois écoulés.

La résiliation du pack Assistance+ doit se faire conformément à la procédure telle que définie dans "[Conditions générales d'utilisation de services SaaS](#)".



Article 18.

Pack Service+ & crédits de services (option)



Modalités de souscription & de résiliation du pack Service+

Les clients détenteurs du niveau de Services Cegid Care peuvent souscrire un pack Service+ par le biais de leur commercial.

Lorsque le client souscrit le pack Service+ il s'engage pour une durée de 36 mois, avec un renouvellement tacite annuel une fois les 36 mois écoulés.

La résiliation du pack Service+ doit se faire conformément à la procédure telle que définie dans les "Conditions générales d'utilisation de services SaaS".

Achat de crédits de services unitaires

Seuls les clients détenteurs d'un ou plusieurs packs Service+ peuvent acheter des crédits de services unitaires.

Les crédits unitaires sont valables 12 mois à compter de la date d'achat et ne font pas l'objet d'un engagement de renouvellement d'achat de la part du client. Une fois les 12 mois écoulés, le solde de crédits unitaires achetés est ramené à zéro.

Modalité d'utilisation des crédits de services

Le client détenteur de crédits de services peut, à sa convenance, choisir d'acheter ses prestations dans Cegid Store en euros (en autonomie) ou en crédits de services en ouvrant une demande au Customer Care qui prendra contact avec lui dans les meilleurs délais.

Nombre de crédits de services inclus dans le pack et durée de vie d'un crédit

Le nombre de crédits inclus dans le pack dépend du pack que le client aura choisi de souscrire avec son commercial.

Les crédits de services ont une durée de vie de 12 mois non reportables.





cegid

Together, make more possible

Siège social

Cegid Group — 52 quai Paul Sédallian
69 279 Lyon Cedex 09
www.cegid.com