

cegid



Informations
relatives
à **Cegid Quadra
Entreprise Plus**

Sommaire



Article 1. Définitions	03
-------------------------------------	----

Article 2. Objet	03
-------------------------------	----

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

Article 3. Contenu du service	04
--	----

Article 4. Limitations du service	04
--	----

Article 5. Accès au service	04
--	----

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

Article 6. Disponibilité du service	04
--	----

Article 7. Infrastructure permettant d'opérer le service	05
---	----

Article 8. Administration & supervision du service	05
---	----

Article 9. Gestion des sauvegardes & des restaurations	06
---	----

Article 10. Mises à jour	06
---------------------------------------	----

Article 11. Administration des utilisateurs	07
--	----

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

Article 12. Espace Client CegidLife	08
--	----

Article 13. Outils d'accompagnement disponibles 24h/24 et 7j/7	08
---	----

Article 14. Accès au Support applicatif & engagements de Cegid	09
---	----

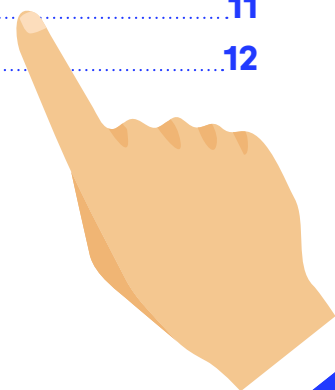
Article 15. Montée en compétence des utilisateurs	10
--	----

Article 16. Service Client	10
---	----

Article 17. Pack Assistance+ (option)	11
--	----

Article 18. Pack Service+ & crédits de services (option)	11
---	----

Prérequis techniques	12
-----------------------------------	----



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.

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.

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 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.

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



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

Article 4. Limitations du service



Le Service est disponible en France métropolitaine.

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

L'espace commun de partage de documents bureautiques est limité à 5 GO par Client 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.

Article 5. Accès au service



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

La Fenêtre de Maintenance Planifiée est définie comme suit :

- ▶ Du lundi au vendredi sur un créneau horaire situé entre 20 : 00 à 07 : 00 (Central European Time CET/Central European Summer Time CEST)

pas d'intervention bloquante avant 22h00 CET ;

- ▶ Et/Ou les Samedi, Dimanche et jours fériés français à tout moment ;

La maintenance planifiée est prévue au moins 48 heures à l'avance.

La Maintenance Urgente est définie comme susceptible d'intervenir à tout moment.

Article 6. Disponibilité du service



Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99 %. La disponibilité 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 Quadra Entreprise Plus 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 Quadra Entreprise Plus 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



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 son environnement puisse être restauré à l'état :

Type de données	Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Données applicatives	Quotidienne	Chaque nuit	45 jours
Données bureautiques	Quotidienne	Chaque nuit	1 jour

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.

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



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.



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 patches 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.

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.

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 divulgation 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.



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 logiciel,
- ▶ La gestion des formations,
- ▶ La gestion du compte CegidLife,
- ▶ La gestion des factures,
- ▶ Les mises à jour produit.

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 produits 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.

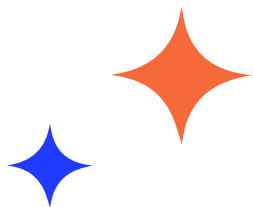
Bilan personnalisé et météo des solutions SaaS

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 solutions SaaS 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 à leur solution de gestion Cegid.



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 logiciels 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 procédera 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.

Questions d'utilisation et 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 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.

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.

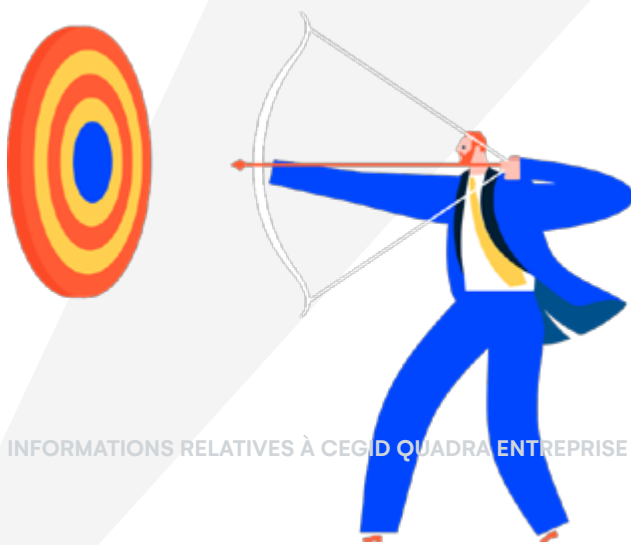
Engagements relatifs aux demandes faites au Service Client

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 et 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 les "Conditions générales d'utilisation de services SaaS".

Article 18. Pack Service+ & crédits de services (option)



Modalités de souscription et 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.





Prérequis techniques

Préambule

Ce document décrit les prérequis techniques associés à la solution **Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand**, Solution 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 télécommunication ainsi qu'aux périphériques. Le respect de ces prérequis est essentiel au bon fonctionnement de ces solutions.

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

Ce document est fourni pour la solution **Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand** et ne tient pas compte d'autres applications utilisées en parallèle sur le réseau.

Si les utilisateurs sont répartis sur des sites géographiques distincts, il appartient au client de vérifier les tests de latences depuis chacun des sites utilisateurs recensés.

Prérequis réseau

GÉNÉRALITÉS

Les solutions **Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand** sont entièrement hébergées et exploitées par Cegid.

Les prérequis liés aux aspects de télécommunications sont relatifs à des connexions de sites en France métropolitaine.

L'expérience utilisateur de solutions On Demand dépend principalement des temps de réponses entre le poste de l'utilisateur et le Cloud Cegid.

Chacun des éléments de la chaîne qui relie le poste de travail jusqu'au Cloud doivent être pris en considération.

Pour travailler dans de bonnes conditions, l'infrastructure réseaux et télécoms du client doit disposer d'une bande passante suffisante et d'une faible latence (cf. "Performance des accès au Cloud : importance de la latence" P.4).

Les clients accèdent à leur solution **Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand** au travers d'une infrastructure télécom mise en place par leurs soins et qui doit être en adéquation avec les recommandations techniques de Cegid décrites dans les paragraphes suivants.

Les modes de connexion possibles et les accès télécom supportés en standard sont fonction de chaque solution Cegid

ACCÈS TÉLÉCOM STANDARD SUPPORTÉS

Le service **Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand** est accessible par l'ensemble des utilisateurs via ces 2 types de réseaux :

- ▶ Réseau public Internet
- ▶ Réseau privé opérateur homologué par Cegid

L'utilisation en mobilité (type réseau mobile 4G/5G ou satellite) du service **Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand** mais dépend fortement de la couverture et la bande passante disponible.



DIMENSIONNEMENT DES ACCÈS TELECOM

Les indications fournies ci-après ne constituent pas un engagement de la part de Cegid car elles dépendent de vos usages et de la qualité de la liaison fournie par votre opérateur.

Technologie	Nombre d'utilisateurs	Caractéristiques	Commentaires
ADSL	1 à 2	Débits asymétriques variables Pas de garantie de débit Pas de garantie de temps de rétablissement	Plus adapté à des usages Internet qu'à des usages SaaS
VDSL	Jusqu'à 10	Idem ADSL, mais avec des débits supérieurs	Performances supérieures à l'ADSL, mais sans garanties.
SDSL 2 Mbits/s	Jusqu'à 10	Débits symétriques garantis GTR : Garantie de Temps de Rétablissement	Latence faible (tant que la bande passante ne sature pas). Débits moins importants que l'ADSL pour les usages Internet.
SDSL 4 Mbits/s	Jusqu'à 50	Débits symétriques garantis GTR : Garantie de Temps de Rétablissement	Idem SDSL 2Mbit/s
Fibre FTTH	Jusqu'à 30	Débits asymétriques non garantis Pas de garantie de temps de rétablissement	FTTH Fiber To The Home Débits élevés. Faible latence nominale.
Fibre FTTO	Jusqu'à 100	Débits symétriques garantis Garantie de temps de rétablissement	FTTO Fiber To The Office Débits élevés. Faible latence nominale.

PERFORMANCE DES ACCÈS AU CLOUD : IMPORTANCE DE LA LATENCE

La latence mesure en ms (millisecondes) le temps aller-retour entre le poste d'un utilisateur et le Cloud Cegid.

Les flux interactifs à destination du Cloud Cegid doivent avant tout bénéficier d'une latence faible et surtout ne pas être perturbés par d'autres flux tels que des mises à jour (système, antivirus ou logiciel), des échanges de fichiers volumineux, des flux audio ou vidéo, ou tout autres flux « récréatifs ».

La latence peut varier fortement en fonction de l'utilisation de la liaison télécom.

- Dès lors que la capacité de la liaison approche de la saturation, des pics de latence peuvent apparaître.
- Il peut être nécessaire de redimensionner la liaison télécom ou bien de prioriser les flux à destination du Cloud Cegid.

Latence et ressenti utilisateur

- En dessous de 50 ms, le ressenti utilisateur est excellent.
- Entre 50 et 100 ms, le ressenti utilisateur est acceptable.
- Au-delà de 100 ms, l'expérience utilisateur se dégrade fortement.

ACCÈS À L'APPLICATION EN MOBILITÉ

L'utilisation en mobilité (à travers des réseaux mobiles type 4G/5G ou satellite) des fonctionnalités de Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand est possible

Attention : les performances et la disponibilité dépendent de la couverture et de la bande passante disponible.

FLUX AUTORISÉ VERS LE CLOUD CEGID ET PRÉCISIONS CONCERNANT LES PARES-FEUX ET PROXY INTERNET

Les flux TCP 443 doivent être ouverts en sortie à destination du Cloud Cegid.

L'utilisation de proxy Internet est déconseillée.

- Si votre organisation utilise des proxys, il est recommandé d'exclure les flux à destination du Cloud Cegid et des domaines Internet correspondant à vos applications SaaS.
- Si vous utilisez un proxy http (ou Internet), il est recommandé de ne pas faire transiter les flux liés à la solution SaaS au travers de ce proxy http ; les modules applicatifs du proxy pouvant engendrer des ralentissements ou des déconnexions.
- Les flux à exclure au niveau du proxy sont les suivants : `https : //*.cegid.com`
- **L'Url d'accès à l'appli**

Le support client Cegid peut réaliser, en cas de nécessité, une prise de contrôle à distance sur le poste client utilisateur, à ce titre, le site <https://www.teamviewer.com> doit être accessible.

ADRESSES IP DES RÉSEAUX CLOUD CEGID

Si vous utilisez un accès dédié au Cloud Cegid (qu'il s'agisse d'un accès Internet dédié ou d'un accès VPN opérateur homologué avec le Cloud Cegid), vous devrez adapter le routage de votre réseau local en tenant compte des adresses IP ci-dessous :

- 91.205.116.0/22
- 193.242.174.0/23

Prérequis pour les postes de travail

SYSTÈME D'EXPLOITATION WINDOWS

Les prérequis ci-dessous doivent être respectés afin que le service Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand fonctionne de manière optimale.

Composants	Minimum	Recommandé
Processeur	Intel Core i3	Intel Core i7 ou>
Système d'Exploitation x86 (32 bits)	Windows 10 et Windows 11	
Système d'Exploitation x64 (64 bits)	Windows 10 et Windows 11 (1)	
Edition	Professionnel / Entreprise	
Langue	FR / EN	
Mémoire (RAM)	4 Go	8 Go ou> (2)
Carte réseau	1 Gb/s	1 Gb/s
Écran	17» ou>	17» ou>
Résolution	1280 * 1024	1280*1024
Taille du texte à l'écran	Taille normale 96 PPP (100 %)	

(1) Windows 8 n'est plus supporté Microsoft depuis le 10/01/2023.

(2) Eléments à augmenter selon étude (système d'exploitation, nombre d'applications locales, etc.).

Attention : Un anti-virus à jour est obligatoire.

Attention : Pour effectuer l'installation des composants Citrix et Thinprint l'utilisateur doit obligatoirement être Administrateur local du poste.

Logiciels	Minimum	Recommandé
Citrix Client Workspace	Seule la version en téléchargement sur la page de connexion de la Solution SaaS est certifiée et doit être utilisée.	
Thinprint Client	Seule la version en téléchargement sur la page de connexion de la Solution SaaS est certifiée et doit être utilisée.	
Bureautique	Office 365	
Outils	Adobe Acrobat Reader, TeamViewer	
Accès Internet	Oui ⁽³⁾	
Navigateur internet	Microsoft Edge	Google Chrome Firefox

(3) Un accès à Internet est nécessaire aussi bien pour une prise de main à distance par les équipes de support client Cegid (outil TeamViewer) que pour des mises à jour systèmes importantes lorsque celles-ci ne sont pas délivrées par un autre outil de déploiement (correctifs systèmes critiques, mise à jour des listes de certificats ...).



SYSTÈME D'EXPLOITATION MAC

Les produits de la gamme Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand ont été conçus initialement pour une utilisation dans un environnement Windows. Leur utilisation sur un poste de travail sous Mac OS est déconseillée mais possible avec un parfois fonctionnement dégradé, dont :

- ▣ Des problèmes d'affichages
- ▣ Des raccourcis claviers non fonctionnels

Cegid n'assure ni support ni déploiement sur l'environnement Mac OS

Dans cet environnement, deux options s'offrent à vous :

Option 1 : Utilisation sous Mac OS natif

- ▣ Téléchargement et installation par l'utilisateur du client Citrix pour Mac OS, mis à disposition par Apple
- ▣ Nécessité d'utiliser un clavier et une souris PC pour disposer notamment du bouton droit de la souris et de la touche « Inser » du clavier
- ▣ Limitations sur certaines impressions qui devront être effectuées en PDF pour être imprimées ensuite

Option 2 : Utilisation sous l'émulateur Windows proposé par Apple

- ▣ Installation par l'utilisateur de l'émulateur Windows proposé par Apple (nécessite en complément, l'achat et l'installation par l'utilisateur d'une licence Windows conforme aux prérequis Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand)
- ▣ Installation par l'utilisateur du client Citrix mis à disposition par notre plateforme à partir de l'environnement Windows
- ▣ Nécessité d'utiliser un clavier et une souris PC pour disposer notamment du bouton droit de la souris et de la touche « Inser » du clavier.

Le client Citrix nécessaire au fonctionnement de Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand est compatible avec les OS Windows et OS MAC (mais sans impression). Attention le plug in Citrix (Mac) à installer est à la charge du client sur le site Citrix

Cegid n'assure ni support ni déploiement.



Imprimantes réseau

Attention aux imprimantes et scanners multifonctions, les fonctions avancées de ces imprimantes peuvent être limitées, voire indisponibles, avec une solution en mode On Demand.

Par défaut le mono bac est opérationnel. Cegid se réserve le droit de refuser la demande d'un scanner ou d'une imprimante avec des fonctions évoluées non compatibles avec la solution Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand ou de la soumettre à devis complémentaire.

Les imprimantes type matricielle ne sont plus supportées.

Les scanners via Citrix, sont pilotables depuis l'application, à condition qu'ils soient compatibles « TWAIN ».

Attention :

L'utilisation de pilote PCL 6 est possible, à défaut de disponibilité de pilotes PCL 5

- ▀ L'utilisation de pilote PostScript est fortement déconseillée pour l'impression des produits Cegid.
- ▀ Le nombre d'imprimantes qui seront paramétrées sur le client Thinprint sera volontairement limité à 5.
- ▀ Il est préconisé d'utiliser une imprimante récente. Au-delà de 5 ans, les performances pourront être dégradées, en lien avec l'obsolescence du matériel.

En cas d'utilisation d'une imprimante locale, seuls les pilotes constructeur (à télécharger directement sur le site du constructeur) doivent être installés

Il est préconisé d'installer le pilote d'impression de chaque imprimante, en local, sur les postes utilisateur.

Composants	Recommandé
Type	Laser
Format	A4
Driver	PCL
Mémoire	>16 Mo
Résolution	300 dpi minimum
Connexion	Réseau IP

Prérequis postes de travail pour Microsoft Office 365

Ces préconisations liées au bon fonctionnement de la solution Microsoft Office 365 for Cegid sont disponibles en ligne :

<https://www.microsoft.com/fr-fr/microsoft-365/microsoft-365-and-office-resources?rtc=1>

Migration mode local vers On Demand

Dans le cadre de la migration d'un mode local vers un mode On Demand, un outil est à votre disposition qui vous accompagnera.

Une documentation dédiée vous sera fournie, listant les prérequis spécifiques à l'envoi de vos données à Cegid.



Annexes et recommandations

AUTRES INFORMATIONS

Lorsque vous utilisez une solution à distance, en mode On Demand, tout se passe comme si l'utilisateur travaillait avec un serveur situé physiquement dans les locaux de Cegid.

Ce « serveur » possède son propre disque dur C : \ et parfois d'autres lecteurs.

Afin qu'il n'y ait pas de confusion avec les disques locaux ces derniers sont parfois renommés automatiquement par le client Citrix. Les disques locaux représentent les ressources locales du client (installées physiquement dans les locaux du client) soit de la station de l'utilisateur ou de son réseau local.

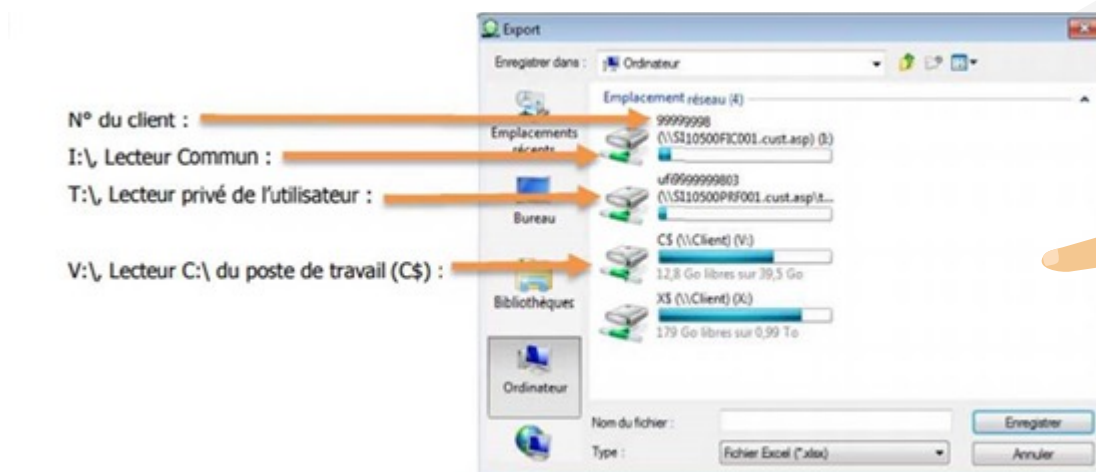
Cette opération de renommage est appliquée uniquement lorsque l'utilisateur travaille avec une solution SaaS quelle qu'elle soit.

Ainsi, depuis sa solution SaaS, l'utilisateur verra les lecteurs suivants :

- ▶ Un lecteur V : \ qui est en réalité le disque C : \ de la station de l'utilisateur [Visible uniquement dans la session Citrix de l'utilisateur.]
- ▶ Un lecteur I : \ ou K : \ dans une Zone commune à plusieurs utilisateurs [Lecteur monté sur les serveurs de la plateforme hébergement Cegid]
- ▶ Un lecteur T : \ portant le nom de l'utilisateur [Lecteur monté sur les serveurs de la plateforme hébergement Cegid]

D'autres lecteurs peuvent être présents :

- ▶ Lecteurs de DVD du poste
- ▶ Lecteurs réseau du poste



SYNTHÈSE DES BONNES PRATIQUES ET RECOMMANDATIONS LOCALES ET TELECOMS

Réseau local

- ▶ Privilégier les connexions filaires Ethernet ainsi qu'un câblage et des équipements réseaux performants (switchs récents).
- ▶ Éviter les connexions en Wifi car elles peuvent engendrer des latences élevées aléatoires, voire des déconnexions.

Réseau télécom

- ▶ Privilégier les accès haut-débit SDSL ou fibre, de qualité et adaptés à l'ensemble de vos usages (SaaS et autres usages).
- ▶ Privilégier si possible un accès dédié au Cloud Cegid (de préférence via un réseau opérateur, ne passant pas par Internet).
- ▶ En cas d'utilisation d'un accès unique (mutualisé pour le Cloud Cegid et pour Internet), mettre en œuvre une solution de priorisation des flux vers le Cloud Cegid et de visibilité des flux.

OPTIMISATION DES FLUX À DESTINATION DU CLOUD CEGID

L'optimisation des flux à destination du Cloud Cegid peut être réalisée par :

- ▶ L'utilisation d'un accès dédié au Cloud Cegid (réseau privé opérateur de préférence).
- ▶ La mise en œuvre de priorisation des flux SaaS.

REMARQUES CONCERNANT LE DIMENSIONNEMENT DES ACCÈS TELECOMS

Les indications fournies au paragraphe « Dimensionnement des accès télécom » concernent uniquement les usages interactifs liés à vos applications Cegid Quadra Entreprise Plus On Demand.

Elles ne tiennent pas compte des autres flux :

- ▶ Flux SaaS consommateurs de bande passante tels que les flux d'impression, les flux de numérisation de documents, les flux de transfert de fichiers bureautiques (ou autre type de fichiers) en upload ou download
- ▶ Flux liés à des mises à jour de vos applications métiers
- ▶ Flux Internet

Vous devez vous assurer de ne pas perturber vos flux SaaS par d'autres usages liés à Internet :

- ▶ Mises à jour système,
- ▶ Mises à jour logiciels,
- ▶ Mises à jour antivirus,
- ▶ Flux audio ou vidéo,
- ▶ Autres flux « récréatifs »,
- ▶ Interconnexion de vos sites.

RÉSEAUX OPÉRATEURS HOMOLOGUÉS AVEC LE CLOUD CEGID

Les opérateurs homologués avec le Cloud Cegid offrent la possibilité d'étendre les réseaux VPN de leurs clients (qui sont également clients de solutions Quadra On Demand) vers le Cloud Cegid.

Ces réseaux opérateurs ne passent pas par le réseau Internet et fournissent de meilleurs temps de latence vers le Cloud Cegid.

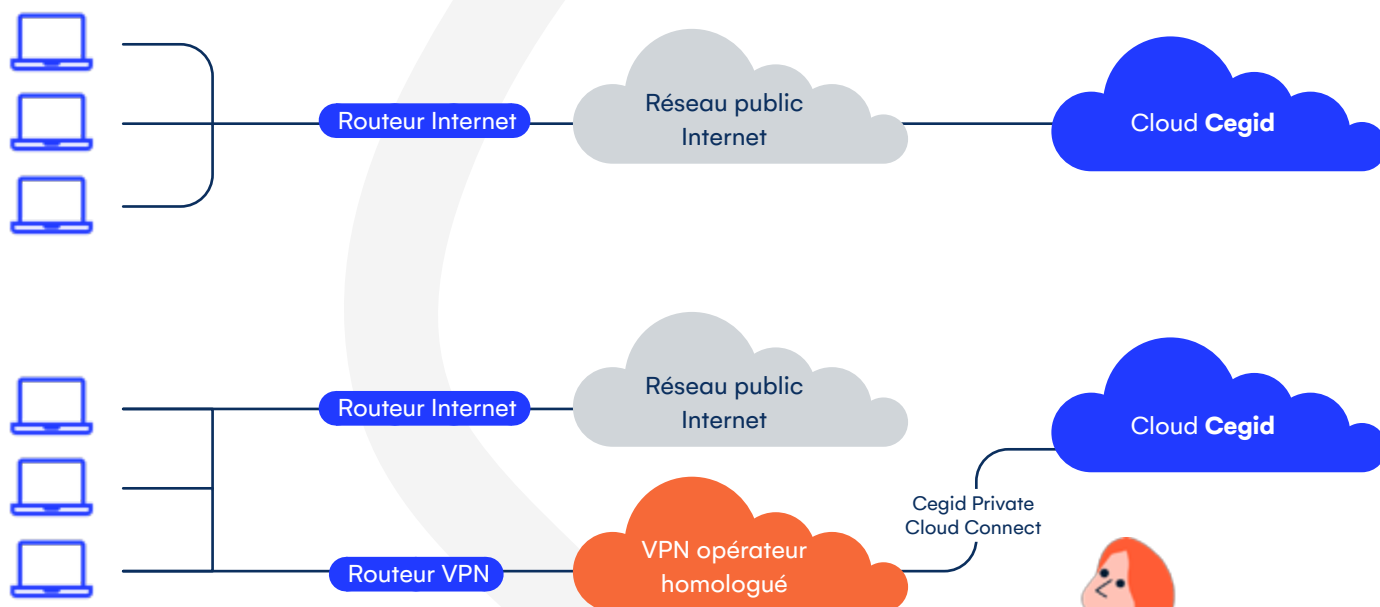
Il peut s'agir :

- ▶ Du réseau Orange Business VPN avec option Galerie vers Cegid.
- ▶ Du réseau VPN d'un opérateur homologué par Cegid.

Le client doit souscrire ses abonnements auprès de son opérateur et s'assurer de la mise en œuvre du routage adapté vers les adresses du réseau Cloud Privé Cegid définies ci-avant.

EXEMPLES DE TYPOLOGIES D'ACCÈS TELECOM VERS LE CLOUD CEGID

Cette seconde option est recommandée par Cegid





cegid

Together, make more possible

Siège social

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