

TPE/PME



Livret de services

Cegid Business

www.cegid.com

cegid

sommaire



04	Dispositions concernant le périmètre du service et sa disponibilité
07	Dispositions techniques relatives au service
10	Dispositions concernant le support
12	Dispositions financières et durée du service



Continuer la lecture



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 Cegid** : Client ayant conclu un contrat avec Cegid pour l'usage du Service.
- **Demande** : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

- **Fenêtre de Maintenance** : désigne la période durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.
- **Heure ouvrée** : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.
- **Jour ouvré** : désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.
- **Maintenance Urgente** : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.
- **Mises à Jour** : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service.
- **Support** : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives.
- **Taux de disponibilité** : défini 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

Article 2 : Objet

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.



Dispositions concernant le périmètre du service et sa disponibilité

Article 3 : contenu du service

3.1 Description de l'offre de base

Cegid met à disposition du Client Cegid, en fonction de l'abonnement souscrit, les services Cegid Business – Option Devis & Factures Freemium, Cegid Business – Option Devis & Factures, Cegid Business – Option Devis, Factures & Gestion Commerciale.

Cegid Business – Option Devis & Factures Freemium, Cegid Business – Option Devis & Factures, Cegid Business – Option Devis, Factures & Gestion Commerciale sont des services, accessibles uniquement en ligne via le Web.

Cegid Business – Option Devis & Factures Freemium est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, y compris la création et l'envoi de factures clients : création et suivi des devis et factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise, collaboration avec l'expert-comptable

L'utilisateur reconnaît et accepte que la version Cegid Business – Option Devis & Factures Freemium est une version à fonctionnalités restreintes. En conséquence, cette version ne permet pas l'accès à un certain nombre de fonctionnalités. Il est également précisé que Cegid se réserve le droit de modifier, à sa seule discrétion et sans préavis, le périmètre fonctionnel de l'offre freemium. Ces modifications pourront consister en l'ajout ou la suppression de fonctionnalités de base. Le client est invité à consulter régulièrement les spécifications de l'offre freemium, disponibles sur cegid.com, pour se tenir informé de l'état actuel des fonctionnalités proposées. Le Client Cegid ne pourra réclamer à Cegid aucune indemnité du fait de ces modifications.

Cegid Business – Option Devis & Factures est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, y compris la création et l'envoi de factures clients : création et suivi des devis et factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise, collaboration avec l'expert-comptable

Cegid Business – Option Devis, factures & Gestion Commerciale

est une solution de gestion complète à destination des dirigeants de TPE et entrepreneurs pour gérer toute sa facturation, y compris la création et l'envoi de factures clients et la gestion commerciale : création et suivi des devis et factures clients, suivi et paiement des factures fournisseurs, gestion des documents administratifs, suivi des indicateurs clés de l'entreprise, suivi des commandes et livraisons clients, gestion des réapprovisionnements et des stocks, collaboration avec l'expert-comptable

Les conseils fournis par Cegid ne concernent que l'utilisation du Service et en aucun cas l'organisation ou la gestion des clients ou services du Client Cegid.

3.2 Options payantes

Les offres Cegid Business intègrent une variété de fonctionnalités de base destinées à répondre à vos besoins professionnels essentiels dont le prix est inclus dans votre abonnement au Service. En plus de ces fonctionnalités de base, nous proposons des options supplémentaires avancées qui sont disponibles moyennant des frais supplémentaires.

L'utilisation des Options supplémentaires avancées est soumise à l'activation des options en question. Vous serez clairement informé(e) au sein du produit des fonctionnalités concernées, des conditions d'utilisation et du tarif associé. Les tarifs applicables peuvent être soumis à des modifications, dont vous serez informé(e) au préalable par e-mail ou directement depuis la solution.

En optant pour une ou plusieurs Options Payantes, vous acceptez de payer le prix correspondant selon les modalités de paiement définies au Contrat.

Nous nous réservons le droit de modifier, suspendre ou arrêter toute Option Payante à tout moment. Le Client en sera informé par e-mail dans un délai raisonnable.

Article 4 : limitations du service

Le Client Cegid peut conserver un historique de mouvements couvrant dix années, à compter de l'année en cours. Le Service ne constituant pas une solution d'archivage, l'historique des mouvements antérieurs devra être purgé par le Client Cegid. Cegid se réserve le droit de facturer au Client l'historique des mouvements conservé au-delà de la période indiquée ci-dessus.

L'espace commun de partage de documents est limité à 5 GO et aux fichiers de format PDF. Cette limite peut être étendue par la souscription d'extensions d'espace de stockage qui sera facturée au tarif en vigueur. Le Client Cegid est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Client Cegid s'engage à veiller à optimiser la taille de documents numérisés.

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

Article 5 : accès au service

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

La Fenêtre de Maintenance planifiée est définie comme suit :

- entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), pas d'intervention bloquante avant 22:00 (CET du Lundi au vendredi) ;
- Et/Ou Samedi, Dimanche et jours fériés français à tout moment ;

La Maintenance Urgente est 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 99.5%.

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 :

- (i) la Fenêtre de Maintenance
- (ii) la Maintenance Urgente
- (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure
- (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client)
- ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.





Dispositions techniques relatives au service

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 Business 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 Business 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 France.

Article 8 : administration et supervision du service

Les prestations fournies sont :

- L'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation ;
- La définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service ;
- Les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service.

Article 9 : gestion des sauvegardes et des restaurations

9.1 Gestion des restaurations

Cegid est responsable de la conduite des restaurations afin de sécuriser les données du Client Cegid. Ainsi un système de sécurisation des données a été mis en place pour garantir l'intégrité des données hébergées sur Azure Storage. Les données hébergées sont principalement des documents et des factures.

Ces données sont conservées comme suit :

- Une Réplication sur 3 datacenters différents en région France centrale
- 3 exemplaires sur un datacenter en région France sud

9.2 Gestion des sauvegardes

Les sauvegardes des données du Client Cegid sont effectuées sur des cycles quotidiens afin de sécuriser les données du Client Cegid.

Elles sont effectuées de la manière suivante :

Type de sauvegardes	Fréquence	Durée de rétention
Documents & factures stockés dans Azure Storage	Chaque nuit	Conservée 3 mois
Bases de données SQL	2 fois par jour	

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.

Le Client Cegid est informé que des écarts pourront exister entre les données restaurées et celles existantes au moment de l'incident à l'origine de la restauration. Par conséquent, il appartiendra au Client Cegid, dans le cadre de leur procédure d'échange et de sauvegarde, de vérifier l'existence des éventuels écarts et de les reconstituer.

Article 10 : mises à jour

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

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

10.2. Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable du Client Cegid.

Cegid pourra modifier le Service sans préavis, afin d'y apporter les améliorations et modifications jugées utiles ou nécessaires. Le Client Cegid ne pourra réclamer à Cegid aucune indemnité du fait de ces modifications.

Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid par courrier et/ou mails et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid informera le Client Cegid des dates de mises en œuvre des Mises à Jour jugées majeures (à l'exception des patches correctifs) par courrier et/ou mails et/ou tout autre moyen approprié.

Article 11 : protection des données personnelles

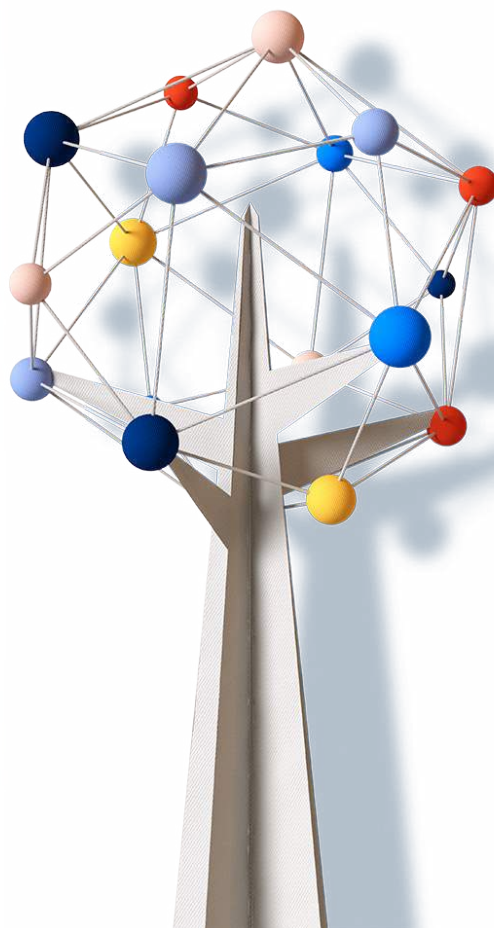
Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Politique de protection des Données Personnelles du Contrat.

Article 12 : administration des utilisateurs

Tout utilisateur déclare obligatoirement sous sa seule responsabilité :

- Être âgé d'au moins 18 ans ;
- Fournir son nom complet, celui de sa société, une adresse E-mail valide, et toute autre information requise pour compléter l'inscription ;
- Être responsable de maintenir la sécurité et la confidentialité de son compte. Cegid ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte qui pourrait résulter de l'incapacité du Client Cegid à protéger ses informations de connexion telles que nom d'utilisateur et mot de passe.

Les gestionnaires du compte créé pourront inviter d'autres utilisateurs de leur société/groupe de travail et ainsi leurs donner accès au compte. Le Client Cegid est responsable de la gestion de ses utilisateurs et des droits qui leurs sont accordés sur leur compte.





Dispositions concernant le support

Article 13 : description du support

Dans le cadre des Services, Cegid met à disposition du Client Cegid un Support qui est inclus dans le prix de l'abonnement au Service.

Le Support est accessible pendant les Heures de Service, du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Le Client Cegid peut contacter le Support au travers des différents moyens mis à sa disposition : téléphone, chat. La téléassistance permet au Client Cegid de bénéficier de la prise en main à distance du Service par un technicien Cegid pour faciliter l'assistance aux Utilisateurs.

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client Cegid s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des menus afin de permettre à Cegid de reproduire) et de qualifier les éventuels incidents et / ou Anomalies portés à sa connaissance.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où le Client Cegid dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

Les prestations suivantes font partie du Service :

- Accompagnement au démarrage et à l'utilisation du Service ;
- Paramétrage et utilisation du Service ;
- Accompagnement à l'utilisation du Service ;
- Résolution des dysfonctionnements reproductibles du Service ;
- Réponse à une question sur le Contrat ou la facturation.

Les prestations suivantes ne font pas partie du Service :

- Reprise des données ;
- Réponse à des questions légales ou fiscales.

Par ailleurs, Cegid n'est pas tenue d'assurer le Support dans les cas suivants :

- Refus du Client Cegid de collaborer avec Cegid dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignements ;

- Incapacité de reproduire l'Anomalie signalée ;
- Utilisation du Service par le Client Cegid de manière non conforme à sa destination ou à sa Documentation ;
- Modification non autorisée du Service par le Client Cegid ou pas un tiers ;
- Manquement du Client Cegid à ses obligations au titre du Contrat ;
- Non-respect par le Client Cegid des Prérequis Techniques .

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenue pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) heures ouvrées 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 Cegid de ses obligations et des Prérequis Techniques de Cegid.

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande de huit (8) heures ouvrées, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

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

- D'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client Cegid un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- D'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

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



Dispositions financières et durée du service

Article 14 : dispositions financières particulières

Le Service sera facturé mensuellement, selon l'offre souscrite par le Client Cegid.

En dehors de la souscription à l'offre Cegid Business – Option Devis & Factures Freemium, le Client Cegid bénéficiera d'une période d'essai gratuite d'une durée de 30 jours, à compter de la date de création d'un compte sur le Service. À l'expiration de cette période d'essai gratuite, il pourra souscrire au Service et le montant de la redevance sera automatiquement facturé conformément au tarif en vigueur.

A cet effet, le Client Cegid fournira à Cegid des informations complètes et à jour (un numéro de carte bancaire), afin de permettre à Cegid de percevoir le paiement des sommes dues par le Client en exécution du Contrat. Les montants dus seront automatiquement débités de la carte de crédit liée au compte.

Si à l'issue de la période d'essai gratuite, le Client Cegid ne souscrit pas au Service, Cegid conservera le compte et les données associées pendant 90 jours. A l'issue des 90 jours, Cegid supprimera le compte et les données associées. Le Client Cegid est informé qu'à partir de cette échéance aucune récupération du compte et des données associées ne sera possible.

Article 15 : durée du service

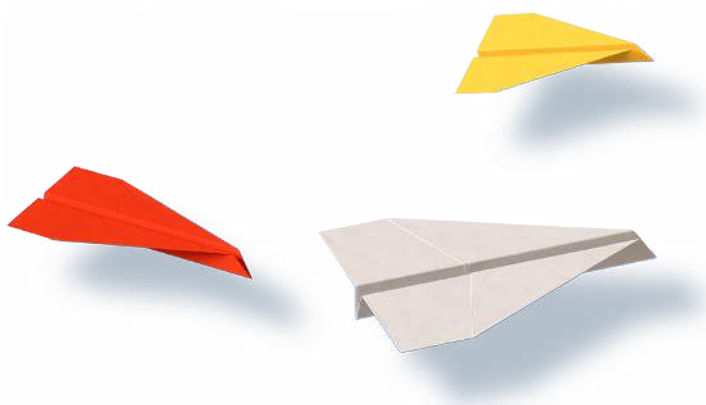
Le Contrat entre en vigueur à la date de la souscription au Service par le Client Cegid. Le Service est conclu pour une durée minimale d'un mois à compter de la date de la souscription. Le Service sera ensuite tacitement prorogé pour une durée indéterminée.

Pendant la période de reconduction, chacune des Parties pourra résilier le Service à tout moment, le Client Cegid en se désabonnant du Service et Cegid en informant le Client Cegid par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un délai de préavis de 1 mois.

Le Client Cegid étant le seul responsable de l'utilisation du Service, il lui appartient de gérer le désabonnement du Service s'il ne souhaite plus en bénéficier. Tout service n'ayant pas fait l'objet d'un désabonnement par le Client Cegid continuera à être facturé mensuellement.

A l'issue de la résiliation, Cegid conservera le compte et les données associées pendant 90 jours. A l'issue des 90 jours, Cegid supprimera le compte et les données associées. Le Client Cegid est informé qu'à partir de cette échéance aucune récupération du compte et des données associées ne sera possible.

Pour les Clients Cegid de la Gamme Cegid Business - Option Devis & factures Freemium, un dossier inactif pendant 18 mois pourra entraîner la résiliation du Service par Cegid. Cegid informera le client de la résiliation automatique et, sauf mention contraire, procédera à la suppression du compte et des données associées après 90 jours.



**Fin du livret de services
qui comporte 14 pages**

À propos de Cegid :

Cegid est un leader des solutions de gestion cloud pour les professionnels des métiers de la Finance (trésorerie, fiscalité, ERP), des Ressources Humaines (paie, gestion des talents), des secteurs de l'Expertise Comptable, du Retail et de l'entrepreneuriat. Avec un solide business model full cloud Cegid s'engage dans la durée avec ses clients et accompagne la digitalisation des entreprises, de la TPE aux grands comptes, pour une expérience supérieure et distinctive en France comme à l'international. Cegid combine une vision prospective et pragmatique des métiers, associée à sa forte capacité d'innovation, la maîtrise des nouvelles technologies et à une connaissance unique du réglementaire. Dans un monde en évolution rapide, Cegid ouvre les possibles et révèle toute la valeur des métiers de ses clients en leur apportant des solutions utiles et innovantes.

Forte de son ambition internationale, Cegid compte aujourd'hui 4 400 collaborateurs et vend ses solutions dans 130 pays. Cegid a réalisé un chiffre d'affaires annuel de 632 M€ (au 31 décembre 2021). Pascal Houillon a rejoint Cegid en mars 2017, il en est le CEO.

Plus d'informations : www.cegid.com ; <http://jobs.cegid.com/>

cegid

Together, make more possible

Siège social

Cegid Group – 52 quai Paul Sédallian
69 279 Lyon Cedex 09

www.cegid.com

