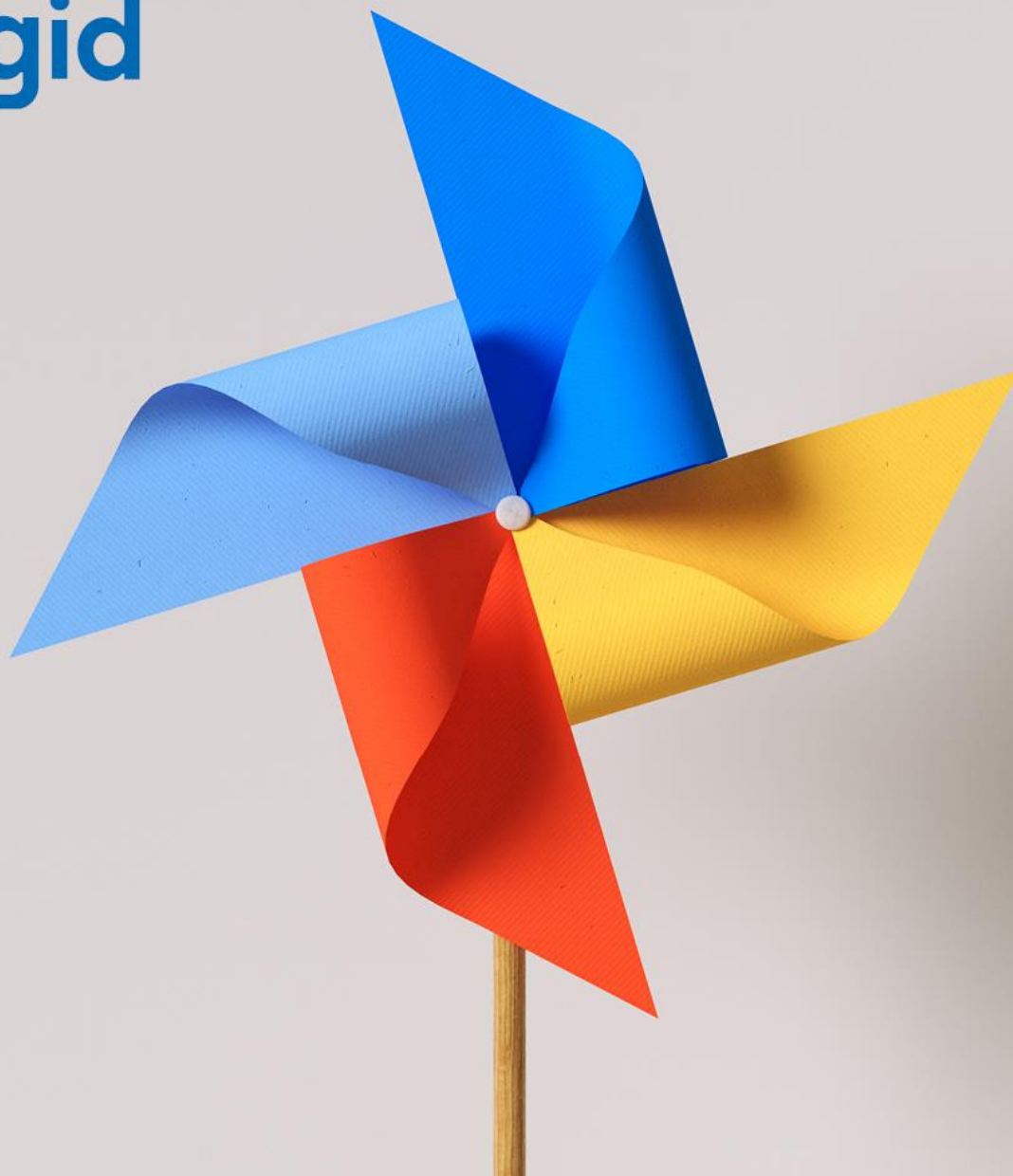


**cegid**



# **LIVRET DE SERVICE**

---

Cegid Devis Factures et Gestion Commerciale

**[www.cegid.com](http://www.cegid.com)**

## ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

**Anomalie** : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Service par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories.

- ⇒ Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- ⇒ Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

**Demande** : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

**Développement Spécifique** : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le compte et les seuls besoins du Client Cegid et/ou ceux que le Client Cegid a réalisé de son propre chef pour ses besoins.

**Client Cegid** : Client ayant conclu un contrat avec Cegid pour l'usage du Service.

**Fenêtre de Maintenance** : désigne la période de temps 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 Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

**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 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 PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE**

### **ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE**

Cegid met à disposition du Client Cegid, en fonction de l'abonnement souscrit, les services Cegid Devis Factures, Cegid Gestion Commerciale Services ou Cegid Gestion Commerciale Négoces.

Cegid Devis Factures et Cegid Gestion Commerciale sont des services, accessibles uniquement en ligne via le Web, permettant aux entreprises de gérer leur facturation et leurs clients.

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.

### **ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE**

Le Service est disponible uniquement en France Métropolitaine.

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 Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, PDF ou images. 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 : ACCES AU SERVICE**

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

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), 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 : DISPONIBILITE DU SERVICE**

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

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

TI est le temps d'indisponibilité du Service, ne comprenant pas les temps d'interruption liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ;(ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client Cegid (ou par les fournisseurs du Client Cegid) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client Cegid.

Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :

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

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

## **DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE**

### **ARTICLE 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE**

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

Cet hébergement comprend :

- la mise à disposition et la mise en œuvre des systèmes serveurs et de leurs unités périphériques ;
- la fourniture des m<sup>2</sup> de locaux techniques équipés :
  - o de l'alimentation électrique secourue avec deux groupes électrogènes de secours dont au moins un permanent sur site,

- de systèmes de surveillance de l'environnement (incendie, fumée, inondation) et d'extinction d'incendie,
- d'un double système de climatisation ;
- l'organisation et les équipes de sécurité, contrôle des accès physiques et anti-intrusion, sur une base permanente, 24h/24, 7j/7 ;
- des points de collecte de divers réseaux et divers opérateurs.

## ARTICLE 8 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE

Les prestations fournies sont :

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

## ARTICLE 9 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

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

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

Les sauvegardes des données du Client Cegid sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens de la manière suivant.

| Type de sauvegarde | Fréquence   | Durée de rétention  |
|--------------------|-------------|---------------------|
| Quotidienne        | Chaque nuit | 7 jours calendaires |

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 A JOUR

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

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

Sont expressément exclues les Mises à jour :

- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique, on entend tout état non disponible en standard dans le Service que le Client Cegid 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 seul de son utilisation ;
- 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 Cegid et/ou ceux que le Client Cegid a réalisé de son propre chef pour ses besoins.

**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.

Le Client Cegid 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 Cegid préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client Cegid 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 Cegid est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels, dont Cegid ne pourra être tenue pour responsable. 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 : PROTECTION DES DONNEES 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 leur donner accès au compte. Le Client Cegid est responsable de la gestion de ses utilisateurs et des droits qui leur 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, e-mail. 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 par 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 FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE**

### **ARTICLE 14 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES**

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

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 : DUREE 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.

## **FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 9 PAGES.**