

cegid



Livret de services

Cegid Notilus – Flotte automobile (CAR)

www.cegid.com/fr/produits/cegid-notilus/

Table des matières

ARTICLE 1 : Objet.....	4
ARTICLE 2 : Définitions	4
DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE.....	6
ARTICLE 3 : Périmètre du service.....	6
3.1 – Option - Environnement de recette.....	6
ARTICLE 4 : Accès au service	6
4.1 – Règles relatives à l'URL du service	6
4.2 – Disponibilité du service.....	7
4.3 – Traitement des données.....	7
4.4 – Continuité de service	8
ARTICLE 5 : Service Level Agreement (SLA)	8
5.1 – Niveau de service.....	8
5.2 – Engagements du service Customer Care.....	8
ARTICLE 6 : Architecture.....	9
ARTICLE 7 : Mises à jour applicatives.....	10
7.1 – Classification des nouvelles versions.....	10
7.2 – Livraison régulière des nouvelles versions.....	10
ARTICLE 8 : Administrateur	11
ARTICLE 9 : Gestion des accès.....	11
ARTICLE 10 : Gestion des sauvegardes et restaurations.....	11
DISPOSITIONS RELATIVES A LA GESTION DES DOCUMENTS	12
ARTICLE 11 : Gestion électronique des documents.....	12
DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT.....	13
ARTICLE 12 : Définition des niveaux de support	13
12.1 – Niveau 1 (Support client).....	13
12.2 – Niveau 2 (Customer Care ou support partenaire).....	13
12.3 – Niveau 3 (Pôles d'expertise métier CEGID)	13
12.4 – Niveau 4 (R&D CEGID).....	13
ARTICLE 13 : Description du service Customer Care	13

13.1 – Service Customer Care / relation client	13
13.2 – Accès à la plateforme collaborative	14
13.3 – Modalités particulières d'exécution	14
13.4 – Maintenance urgente	15
13.5 – Maintenance planifiée.....	15
13.6 – Clôture d'une demande.....	15
DISPOSITIONS FINANCIERES ET RÉVERSIBILITÉ.....	16
ARTICLE 14 : Dispositions financières particulières	16
14.1 – Gestion des Véhicules	16
14.2 – Gestion des amendes (ANTAI).....	16
ARTICLE 15 : Restitution des données clients	16

ARTICLE 1 : OBJET

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

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

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

Administrateur : désigne les personnes physiques nommées par le Client pour être les seuls interlocuteurs de CEGID habilités à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client. CEGID doit être prévenu de tout changement d'Administrateur.

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité, reproductible par CEGID, du Service par rapport à sa Documentation. La première criticité est choisie lors de la création de la demande et est si nécessaire modifiée par le technicien en charge.

- **Critique (Priorité 1)** : anomalie qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement technique ou organisationnelle.
- **Elevée (Priorité 2)** : anomalie 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.
- **Modérée (Priorité 3)** : anomalie qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

Demande : désigne toute demande d'assistance ou d'évolution, ainsi que toute demande de résolution d'une anomalie rencontrée par le Client lors de l'utilisation du Service, que le Client porte à la connaissance de CEGID.

Environnement de Production : désigne l'environnement technique, dans lequel le Progiciel Cegid Notilus est utilisé pour les processus de gestion des voyages et/ou frais de déplacements de manière opérationnelle.

Environnement de Recette : désigne un environnement technique complémentaire optionnel dans lequel peuvent être testés des paramétrages et/ou des processus par les clients. L'environnement de Recette est par défaut dans le même niveau de release que l'environnement de Production.

La réPLICATION de l'environnement de Production vers l'environnement de Test pour les besoins du Service est limitée à douze réPLICATIONS par an. Le client est à l'initiative de la demande de réPLICATION. Au-delà, la prestation de réPLICATION est facturée.

L'environnement de Test est disponible seulement pour le périmètre applicatif de Cegid Notilus, sans les solutions connexes.

Gestion Electronique de Documents (GED) : désigne le système informatique de gestion des documents numériques (numérisés ou dématérialisés) téléversés dans Cegid Notilus.

Heure ouvrée : désigne les heures de la période d'ouverture du service Customer Care.

Jour ouvré : désigne un jour de semaine, à l'exclusion des samedis, dimanches et jours fériés français.

Maintenance Planifiée : désigne la maintenance du Service que CEGID planifie au moins quarante-huit (48) heures à l'avance

Maintenance Urgente : désigne l'interruption du Service, en dehors des Fenêtres de maintenance, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Maintenance urgente peut avoir lieu à tout moment.

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 par rapport à leur Documentation.

Support : désigne une aide pour l'utilisation du Service. Le Support peut uniquement être assuré par le Customer Care dans les limites suivantes :

- (a) Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation du Service et des Mises à Jour ;
- (b) Le Client dispose d'un équipement technique à jour, conformément aux Prérequis Techniques ;
- (c) Lorsque le mode d'authentification retenu est la Fédération d'Identité, le Client met à disposition et autorise l'utilisation par CEGID d'un compte dédié aux équipes Customer Care permettant l'assistance à distance.

DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE

Le Service **Cegid Notilus CAR** est composé de plusieurs niveaux. Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre de véhicules, tranches volumétriques...) est celui précisé au Contrat.

Fonction	Niveau de service
Environnement de production	✓ Inclus
Environnement de recette	⚠ En option
Stockage des données saisies dans la plateforme	✓ Inclus pendant la durée contractuelle
Stockage des documents dans la GED	✓ Inclus pendant 3 ans plus l'année en cours
Stockage des fichiers sur les répertoires de dépôt	✓ Inclus pendant 30 jours
Lieu d'hébergement	✓ Union Européenne

A l'ouverture du Service, un environnement de production est mis à disposition du Client.

3.1 – OPTION - ENVIRONNEMENT DE RECETTE

En option, le Client peut solliciter la mise en œuvre d'un environnement de recette destiné aux tests ou à la formation.

L'environnement de recette est indépendant de celui de production. Lorsque des modifications sont apportées sur le paramétrage, les interfaces ou les rapports de l'environnement de recette, celles-ci doivent être reportées dans l'environnement de production pour s'y appliquer.

ARTICLE 4 : ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible tous les jours, 24 heures sur 24, sauf pendant les périodes de Maintenance Planifiée ou de Maintenance Urgente.

4.1 – REGLES RELATIVES A L’URL DU SERVICE

Par défaut, CEGID propose une URL à partir de la raison sociale du Client, celle-ci peut être modifiée à la signature du contrat. L'URL choisie ne sera en aucun cas modifiable une fois l'environnement mis à disposition.

CEGID peut modifier les configurations et les adresses IP de ses serveurs sans en avertir le Client dans la mesure où l'accès via l'URL est maintenu et que la qualité du service n'est pas altérée.

Le Client ne peut pas paramétrier dans son réseau une règle sur adresse IP qui gènerait CEGID dans sa capacité à modifier ces adresses IP.

4.2 – DISPONIBILITE DU SERVICE

CEGID s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99% par mois. La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service pour au moins un Utilisateur du Client.

Engagement de Ressources	Niveau de Service
Disponibilité et monitoring de l'application	7 jours / 7 et 24h / 24
Disponibilité applicative	99 % par mois
Interruptions de service programmées	Maintenance planifiée, maximum 4 heures ouvrables.
RTO (Recovery Time Objective)	24H
RPO (Recovery Point Objective)	8H

La prise en charge des anomalies s'effectue uniquement pendant les Heures Ouvrées.

Pour atteindre et se conformer à ces objectifs, tous nos moyens techniques sont couverts par des contrats avec Délai de Restitution de service Garanti (DRG) sous 4 heures.

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

Les maintenances planifiées peuvent être réalisées entre 0h et 7h tous les jours de la semaine. Le redémarrage quotidien de tout ou partie des services a lieu entre 0h et 5h.

4.3 – TRAITEMENT DES DONNEES

CEGID a fait le choix de deux partenaires d'hébergement/infogérance :

- Google Cloud Platform (GCP) pour l'hébergement de la plateforme et le stockage des données. L'hébergement et le traitement des données sont partagés entre Bruxelles (Belgique) et Francfort (Allemagne). Les certifications de sécurité de Google cloud Platform sont disponibles à l'adresse : <https://cloud.google.com/security>
- Microsoft Azure, pour l'hébergement du middleware destiné aux intégrations entre les SI. Le site principal est situé en Ile-de-France (Région France Centre), un site de secours est situé dans la région marseillaise (Région France Sud).

Toutes les informations relatives aux régions et aux zones Microsoft Azure sont accessibles publiquement :

- <https://learn.microsoft.com/fr-fr/azure/reliability/regions-overview>
- <https://learn.microsoft.com/fr-fr/azure/reliability/availability-zones-overview>

4.4 – CONTINUITE DE SERVICE

Les données et les applications sont installées sur des clusters Kubernetes présent sur des machines en HA (Haute disponibilité).

Grâce à de solides mesures de continuité d'activité et de reprise après sinistre, les centres de données GCP basculent automatiquement l'accès vers un autre centre de données en cas de perturbation.

ARTICLE 5 : SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

5.1 – NIVEAU DE SERVICE

Engagement de Ressources	Niveau de Service
Point d'entrée	Portail web www.cegidlife.com : accessible 24/24 – 7j/7
Public concerné	Administrateurs Cegid Notilus uniquement
Horaires de traitement des tickets	De 9h00 à 18h (17h le vendredi) 5 jours ouvrés par semaine

5.2 – ENGAGEMENTS DU SERVICE CUSTOMER CARE

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 s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement 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 accueille réception de la Demande sous la forme électronique.

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 quatre (4) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de quatre (4) 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 de ses obligations et des Prérequis 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.

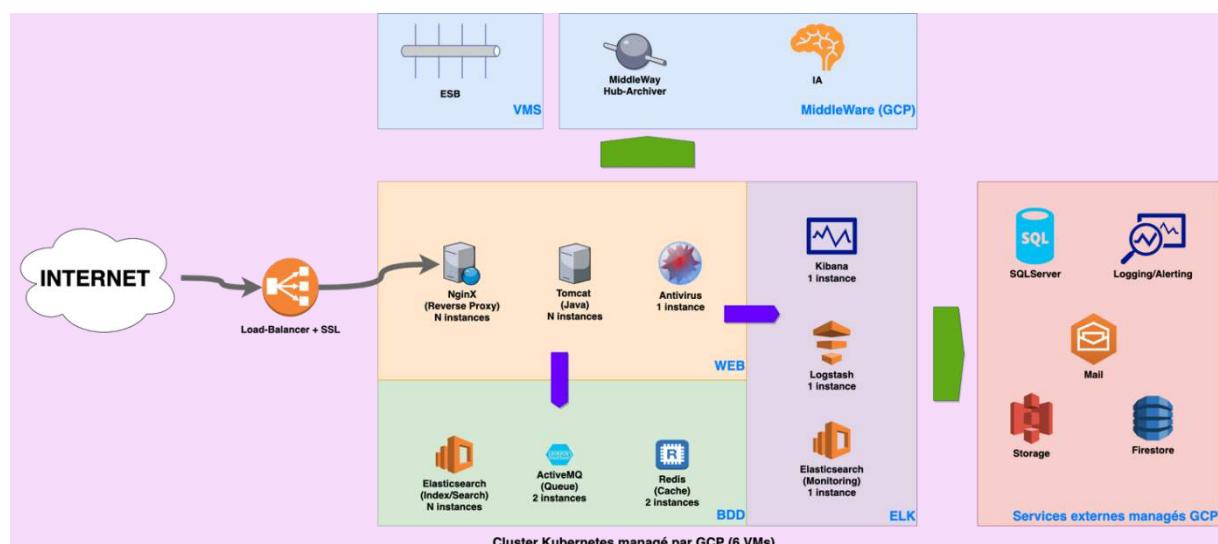
S'il s'avère que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Cegid, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

Au cours du délai de Prise en Charge de la Demande, CEGID procède à la reproduction et à la qualification de l'Anomalie. A compter de l'enregistrement de la Demande, et en fonction de la qualification (Critique, Elevée ou Modérée) de l'Anomalie, Cegid dispose :

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie Critique (P1)
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie Elevée (P2)
- d'un délai de six (6) mois pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie Modérée (P3).

ARTICLE 6 : ARCHITECTURE

Cegid Notilus est conçu pour une utilisation en mode SaaS et fonctionne sur une plateforme SaaS moderne et sécurisée. La conception garantit que l'application fonctionne normalement et de façon complètement sécurisée lorsqu'elle est utilisée sur Internet.



La solution est conçue pour être évolutive afin qu'elle puisse être mise à l'échelle lorsque la charge générée par les clients augmente. Cela garantit que les performances ne se dégradent pas lorsque de nouveaux clients sont ajoutés à l'environnement.

ARTICLE 7 : MISES A JOUR APPLICATIVES

L'application est régulièrement mise à jour vers la dernière version du logiciel Cegid Notilus. Le Client est informé de cette mise à jour, généralement avant la date programmée. Une documentation sur les nouvelles fonctionnalités est jointe.

7.1 – CLASSIFICATION DES NOUVELLES VERSIONS

Les Mises à Jour sont classifiées comme suit :

Type de fonctionnalités	Description
 Amélioration « silencieuse » (Livré et activé en standard)	Fonctionnalité automatiquement mise en œuvre.
 Amélioration « à étudier » (Livré en standard et activable)	Demande une activation par le client et/ou de la communication envers ses utilisateurs.
 Nécessite un accompagnement (Livré en standard et nécessite une analyse avant activation)	Nécessite l'intervention d'un consultant CEGID pour sa mise en œuvre.

Les mises à jour systématiques sont obligatoires afin de garantir le niveau de qualité, service et sécurité du logiciel.

7.2 – LIVRAISON REGULIERE DES NOUVELLES VERSIONS

CEGID procède aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour sont mises à disposition par CEGID sur le portail Cegid Life.

En cas d'interruption de service programmée, CEGID s'engage à informer préalablement l'Administrateur des dates de mises en œuvre des Mises à Jour.

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.

ARTICLE 8 : ADMINISTRATEUR

Le Client doit nommer au moins un (1) Administrateur qui est le seul interlocuteur de CEGID et 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 Client.

Le Client est autorisé, s'il le souhaite, à nommer jusqu'à cinq (5) Administrateurs au total. Dans ce cas, le Client reconnaît que ces administrateurs ont le pouvoir d'effectuer toutes les opérations visées au paragraphe précédent et que CEGID ne soumet en aucun cas les requêtes de ces administrateurs à la validation préalable du Client. En toute hypothèse, le Client demeure pleinement responsable des actions de ses Administrateurs.

Le Client doit avertir CEGID de tout changement d'Administrateur.

ARTICLE 9 : GESTION DES ACCES

La gestion des accès est de la responsabilité du client. Au moment de la création de son environnement, CEGID fournit au client les identifiants d'accès administrateur qu'il peut ensuite utiliser pour contrôler l'accès à l'application et les autorisations afférentes. Les utilisateurs sont des membres autorisés du personnel du Client.

Le détail des modes d'authentification est présent dans les prérequis techniques de la solution.

ARTICLE 10 : GESTION DES SAUVEGARDES ET RESTAURATIONS

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 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.

Les données des clients sont sauvegardées quotidiennement afin d'assurer une récupération rapide en cas de besoin.

Les travaux de sauvegarde des bases de données MS SQL Server sont exécutés tous les jours selon le plan de sauvegarde suivant :

- 1 sauvegarde quotidienne disponible pendant 7 jours glissants

Le cluster Kubernetes est entièrement scripté en suivant les notions « infrastructure as code ». Ceci permet une remontée complète de l'infrastructure en quelques minutes.

DISPOSITIONS RELATIVES A LA GESTION DES DOCUMENTS

ARTICLE 11 : GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

L'abonnement Cegid Notilus comprend l'utilisation du service de Gestion Electronique de Documents (GED) et de la maintenance associée. Les pièces jointes téléversés dans Cegid Notilus, sont stockés dans la GED interne de la solution.

La consultation des documents dans la GED est possible à tout moment (selon les droits de l'utilisateur concerné).

Le Client doit être vigilant à récupérer les documents avant la fin de période de stockage. Il est conseillé de récupérer les documents à chaque fin d'année afin de garantir une récupération exhaustive des documents.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 : DEFINITION DES NIVEAUX DE SUPPORT

12.1 – NIVEAU 1 (SUPPORT CLIENT)

Il s'agit du support interne client constitué des administrateurs de la solution Cegid Notilus, dûment formés par les durant la phase de déploiement du projet. Ce sont les seules personnes habilitées à créer des tickets et à contacter le support de niveau 2 (Customer Care).

12.2 – NIVEAU 2 (CUSTOMER CARE OU SUPPORT PARTENAIRE)

Le niveau 2 est constitué de techniciens qualifiés, spécialisés sur la solution Cegid Notilus. Ils ont la charge de la prise en compte, l'analyse et la résolution des tickets. Ils établissent un contact téléphonique avec le support Niveau 1 le cas échéant.

12.3 – NIVEAU 3 (POLES D'EXPERTISE METIER CEGID)

Le niveau 3 intervient sur les anomalies complexes que le niveau 2 n'est pas parvenu à résoudre.

12.4 – NIVEAU 4 (R&D CEGID)

Le niveau 4 s'attache aux anomalies nécessitant des évolutions de l'application. Il est constitué d'experts produit, de concepteurs fonctionnels, d'architectes et d'experts du génie logiciel.

ARTICLE 13 : DESCRIPTION DU SERVICE CUSTOMER CARE

13.1 – SERVICE CUSTOMER CARE / RELATION CLIENT

CEGID met à disposition une plateforme collaborative de gestion des Demandes et de suivi de résolution des Anomalies destinée aux clients et partenaires. Cet espace permet d'accéder à la création de demandes auprès du service Customer Care.

En cas d'Anomalie constatée dans l'utilisation de la plateforme d'un partenaire interfacé avec le Service, le Customer Care centralise les demandes et transmets les éléments aux services partenaires concernés pour prise en compte.

Les Administrateurs formés à l'utilisation de la solution bénéficient d'un niveau de transfert de compétence suffisant pour leur permettre d'assurer de façon autonome le premier niveau de support utilisateur (Niveau 1).

Si nécessaire, les utilisateurs finaux peuvent être contactés par le Customer Care sur demande d'un Administrateur, mais le contraire n'est pas possible.



Avertissement : le Support par le Customer Care n'est assuré que dans la mesure où les Administrateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à ses Mises à Jour.

13.2 – ACCES A LA PLATEFORME COLLABORATIVE

Les Administrateurs ont la possibilité d'accéder à l'assistance technique et fonctionnelle du Customer Care via un portail web disponible en français, anglais et espagnol. Celui-ci est un portail web accessible via l'URL www.cegidlife.com.

Lors de la phase projet, le Client détermine quelles sont les personnes autorisées à contacter le Customer Care. Ceux-ci reçoivent leurs identifiants par email.

L'ensemble des tickets (demandes et anomalies) est saisi dans l'outil de suivi et ce quel que soit leur point d'entrée. Le Client peut ainsi consulter les tickets en cours ou clôturés, ajouter les informations indispensables à la compréhension du contexte (fichiers, copies d'écrans, commentaires...), effectuer des recherches, retracer l'historique des échanges etc.

Les modifications de statut apportées aux tickets sont automatiquement signifiées par mail.

13.3 – MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION

Les Demandes sont enregistrées dans la plateforme afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité. La Criticité de la demande est précisée par le client et peut être révisée si nécessaire par le service Customer Care après analyse.

De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre au Customer Care de reproduire et de qualifier les éventuelles Anomalies portées à sa connaissance.

CEGID accuse réception de la Demande sous forme électronique. Le support confirme la prise en compte du ticket à l'émetteur de celui-ci, en décrivant le premier diagnostic dans le cas d'une Anomalie.

Il effectue une première qualification afin de :

- Confirmer ou rectifier la criticité suivant la définition prévue
- Déterminer le besoin d'aiguillage.
- Analyser la problématique.

Le ticket est traité directement ou transmis au niveau supérieur.

Cellule de crise : lorsqu'un client rencontre un problème bloquant et avec accord entre le client et CEGID, une cellule de crise peut être instaurée durant la période nécessaire à la résolution et/ou la mise en place d'une solution de contournement.

Le support ne couvre pas les problématiques liées à l'infrastructure du client.

13.4 – MAINTENANCE URGENTE

Désigne l'interruption du Service, en dehors des Fenêtres de maintenance, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Maintenance urgente peut avoir lieu à tout moment.



NB : Les techniciens du support ne sont pas habilités à modifier en profondeur le fonctionnement de la plateforme Cegid Notilus. Leur champ d'intervention couvre la modification des paramètres applicatifs, la mise à jour et la correction de données, la relance de processus d'initialisation, de batch ou de procédures de maintenance.

13.5 – MAINTENANCE PLANIFIEE

Le processus de maintenance planifiée comprend les tâches principales suivantes :

- Diagnostic fonctionnel et technique ;
- Analyse d'impact ;
- Réalisation de la correction ;
- Test par le Customer Care ;
- Qualification (par la MOE) et Recette (si souhaitée par la MOA) ;
- Mise à niveau de la documentation si nécessaire ;
- Livraison planifiée de la correction.

13.6 – CLOTURE D'UNE DEMANDE

Une Demande est clôturée selon les cas lorsque :

- Une réponse est apportée à la demande d'assistance,
- Le service est rétabli,
- Une modification applicative est livrée en production.

La demande est complétée en décrivant la solution appliquée et livrée. Le cas échéant, la documentation est mise à jour avant clôture.

La clôture d'une demande n'est pas une finalité, mais un état. En cas de reproduction de l'Anomalie, celle-ci peut être rouverte par l'Administrateur depuis la plateforme collaborative.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET RÉVERSIBILITÉ

ARTICLE 14 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

14.1 – GESTION DES VEHICULES

Le client souscrit à un nombre mensuel de Véhicules dits « à la route ». Cette souscription est facturée de manière forfaitaire.

Le Service de Gestion des Amendes est inclus nativement dans la Gestion des Véhicules.

14.2 – GESTION DES AMENDES (ANTAI)

Le client peut soit souscrire à un nombre mensuel de Véhicules dits « à la route » et être facturée de manière forfaitaire, quel que soit le nombre d'infractions déclarées, soit souscrire à une facturation à la consommation et être facturé forfaitairement en fonction du nombre de déclarations.

ARTICLE 15 : RESTITUTION DES DONNEES CLIENTS

Les modalités standards de restitution des données sont prévues au Contrat.

En cas de résiliation du Service, les données dans l'environnement du Client doivent être exportés par le Client via l'outil d'export de l'application, avant la date de fin de contrat. Pour les documents stockés dans la GED, la récupération des pièces-jointes doit faire l'objet d'une demande sur le portail Cegid Life.

Après la date d'arrêt du Service et si le Client n'a pas récupéré l'ensemble de ses données, une prestation de restitution des données de Cegid Notilus peut être commandée dans les soixante (60) jours suivant la date de fin de contrat.

Toutes les prestations CEGID nécessaires en plus des fonctionnalités existantes pour aider le client à exporter les données, sont facturées au temps passé et matériel utilisé selon la liste de prix des services professionnels de CEGID.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 16 PAGES