cegid

Livret de services

Cegid Notilus - Secteur Public (PIO)

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

3.2 – Option – Stockage des justificatifs dans le SAE 7

ARTICLE 4 : Accès au service 7

4.1 – Règles relatives à l'URL du service 7

4.2 – Disponibilité du service 7

4.3 – Traitement des données 8

4.4 – Continuité de Service 8

ARTICLE 5 : Service Level Agreement (SLA) 9

5.1 – Niveau de service 9

5.2 – Engagements du service Customer Care 9

ARTICLE 6 : Architecture 10

ARTICLE 7 : Mises à jour applicatives 11

7.1 – Classification des nouvelles versions 11

7.2 – Livraison régulière des nouvelles versions 11

ARTICLE 8 : Administrateur 11

ARTICLE 9 : Gestion des accès 12

ARTICLE 10 : Gestion des sauvegardes et restaurations 12

DISPOSITIONS RELATIVES A LA GESTION DES DOCUMENTS 13

ARTICLE 11 : Gestion électronique des documents 13

ARTICLE 12 : Dématérialisation sécurisée 13

12.1 – Cadre légal et garanties 13

12.2 – Process de dématérialisation 14

12.3 – Respect de la valeur probatoire de l'archivage 15

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT 16

ARTICLE 13 : Définition des niveaux de support 16

13.1 – Niveau 1 (Support client) 16
13.2 – Niveau 2 (Customer Care) 16
13.3 – Niveau 3 (Pôles d'expertise métier CEGID) 16
13.4 – Niveau 4 (R&D CEGID) 16

ARTICLE 14 : Description du service Customer Care 16

14.1 – Service Customer Care / relation client 16
14.2 – Accès à la plateforme collaborative 17
14.3 – Modalités particulières d'exécution 17
14.4 – Maintenance urgente 18
14.5 – Maintenance planifiée 18
14.6 – Clôture d'une demande 18

DISPOSITIONS FINANCIERES ET RÉVERSIBILITÉ 19

ARTICLE 15 : Dispositions financières particulières 19

15.1 – Gestion des Profils Actifs 19
15.2 – GED et dématérialisation sécurisée 19

ARTICLE 16 : Restitution des données clients 19

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 l'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 Recette 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 Recette 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.

PIO : « Public and International Organisations" , désigne la solution Cegid Notilus dédiée à la gestion des déplacements temporaires des agents du secteur public français ou international.

Profil Actif (PA) : représente un utilisateur ou profil qui va effectivement soumettre à validation un à plusieurs états de frais et/ou ordres de missions sur une période mensuelle.

Service d'Archivage Electronique (SAE) : désigne le coffre-fort dans lequel sont conservés les justificatifs de dépenses téléversés dans Cegid Notilus avec l'option de dématérialisation sécurisée.

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 PIO** est composé de plusieurs niveaux. Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre de profils actifs, 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 justificatifs dans la GED	✓	Inclus pendant 3 ans plus l'année en cours
Stockage des justificatifs dans le SAE (valeur probante pendant 10 ans)	?	En option
Stockage des fichiers sur les répertoires de dépôt	✓	Inclus pendant 30 jours
Lieu d'hébergement	✓	France & EU

A l'ouverture du Service, un environnement de préproduction est mis à disposition du Client. Lors du passage en production, les données saisies dans le cadre de la recette sont supprimées (hors paramétrage et GED/SAE) et l'environnement est basculé en production.

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. Si souscrit en début de projet, celui-ci est réalisé sur l'environnement de recette dont la base de données et les paramétrages sont dupliqués sur l'environnement de production au moment de la mise en production.

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.

L'environnement de recette peut être paramétré avec ou sans le module Réservation des voyages, ou les interfaces et les options d'authentification automatique (Cf. Gestion des accès).

N.B. : pour le module Réservation des voyages, la capacité de configurer les plateformes de réservation online ou offline avec flux retour dans l'environnement de recette en plus de celui de production est à valider avec le partenaire concerné. Le cas échéant, des prestations complémentaires sont à prévoir afin de mettre en œuvre cette double connexion.

3.2 – OPTION – STOCKAGE DES JUSTIFICATIFS DANS LE SAE

L'abonnement Cegid Notilus comprend l'utilisation du service de Gestion Electronique de Documents (GED) et de la maintenance associée. CEGID propose en option un processus de certification et d'archivage à valeur probante des justificatifs de dépense numérisé ou dématérialisés téléversés dans Cegid Notilus (Cf. ARTICLE 11 : Gestion électronique des documents).

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 paramétrer dans son réseau une règle sur adresse IP qui gênerait 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 d'un contrat régionalisé avec Azure France. L'hébergement et le traitement des données sont réalisés dans les centres de données Microsoft, répartis sur deux régions :

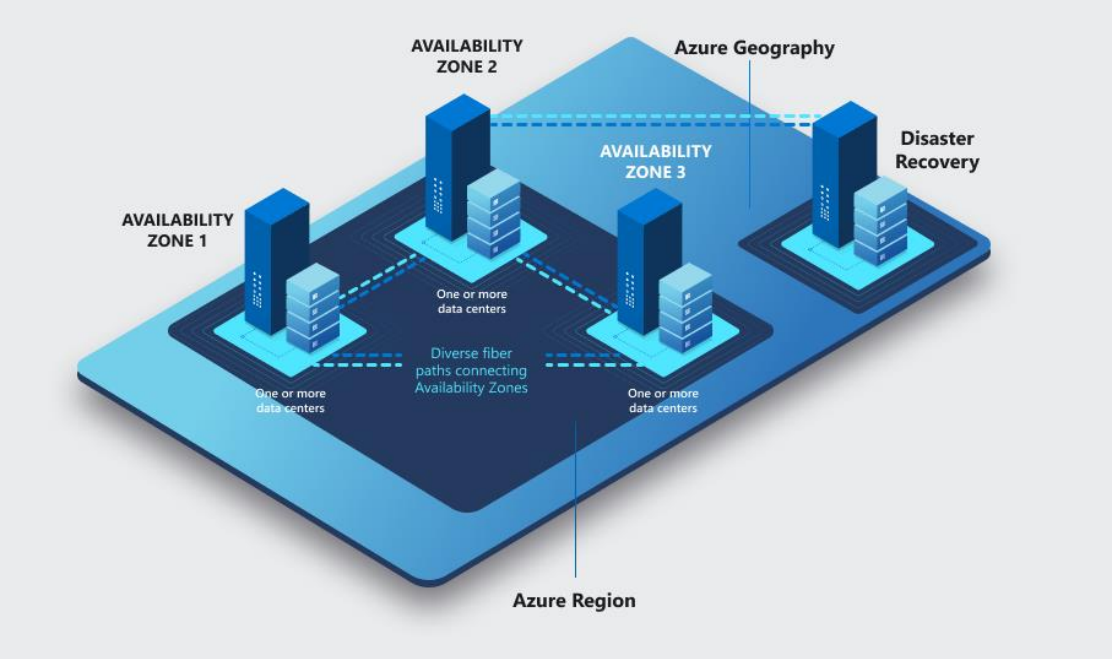
- **France Centre** (datacenters en région parisienne)
- **France Sud** (datacenters en région marseillaise) - région de pairing pour la réplication ou « disaster scenario » en cas de défaillance des zones de la région France Centre.

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 Datacenters de la région France Centre sont disponibles sur 3 zones à faible latence (<2ms), afin de garantir la redondance et la disponibilité et correspondent au schéma ci-dessous :



Chaque zone de disponibilité est un emplacement physique distinct, en France, avec une alimentation, un refroidissement et une mise en réseau indépendants. L'ensemble des serveurs et produits Cegid Notilus sont dispatchés sur différentes zones pour permettre une redondance et une sécurité élevée.

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 sont 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 accuse 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 Pré requis Techniques de CEGID notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne peut 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.

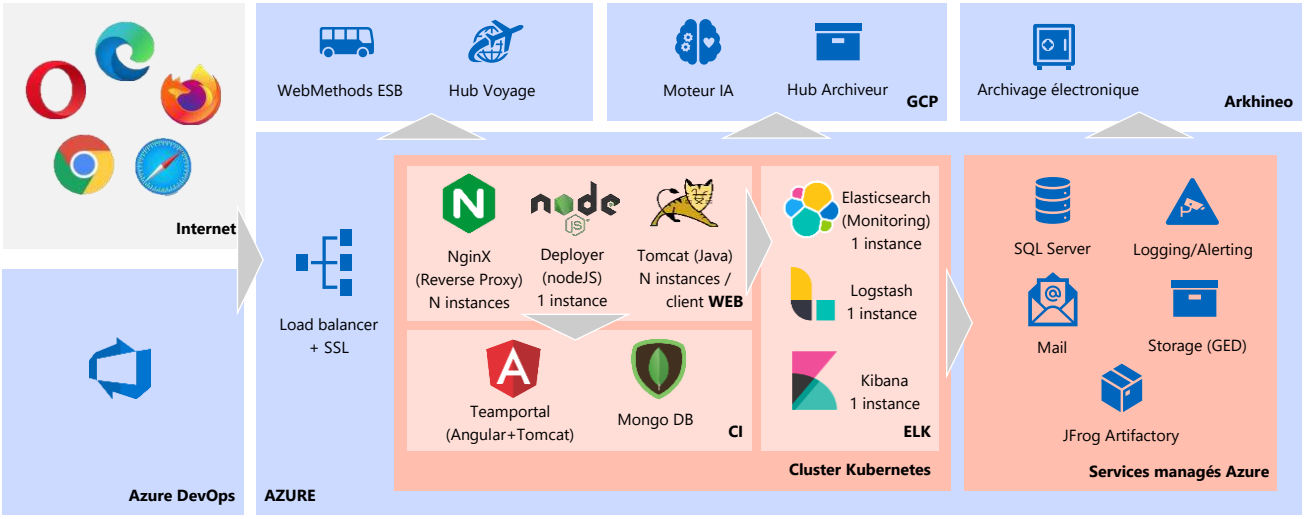
S'il s'avère que ce n'est pas le cas, le Support pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par CEGID, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

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 reconnait 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 du Client sont sauvegardées et stockées dans la région Azure France Centre qui compte 3 zones de disponibilité afin de garantir redondance et disponibilité. Chaque zone de disponibilité est un emplacement physique distinct avec des systèmes d'alimentation, refroidissement et mise en réseau indépendants.

Les sauvegardes des données s'appuient sur le Recovery Services Vault « ZRS » (Zone-Redundant Storage) qui réplique les données dans les 3 zones de disponibilité d'une même région.

Les travaux de sauvegarde sont exécutés tous les jours selon le plan de sauvegarde suivant :

- 1 sauvegarde quotidienne disponible pendant 14 jours glissants
- 1 sauvegarde mensuelle sur 12 mois disponible pendant 365 jours glissants

La sauvegarde concerne l'ensemble des machines virtuelles : serveurs applicatifs et serveurs de bases de données.

Les sauvegardes de bases de données sont réalisées avec des plans de maintenances, tous les soirs, dans un environnement de sauvegarde dédié. Les journaux de transaction sont sauvegardés à des fréquences de 15mn pour chaque base.

La journalisation et les sauvegardes complètes des bases de données permettent de restaurer les bases en cas de crash des bases clients ou serveurs bases de données.

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 justificatifs des états de frais numérisés et/ou dématérialisés et autres 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 et à chaque étape du circuit de validation (selon les droits de l'utilisateur concerné : collaborateur, contrôleur, comptable, RH...).

ARTICLE 12 : DEMATERIALISATION SECURISEE

CEGID propose en option de la gestion des états de frais, un processus de certification et d'archivage à valeur probante des justificatifs de dépense numérisés ou dématérialisés téléversés dans Cegid Notilus.

En cas de contrôle (audit interne, contrôle Urssaf, contrôle fiscal...), la recherche et consultation des documents PDF d'archive certifiés et archivés dans le SAE est possible directement depuis Cegid Notilus par les personnes habilitées.

Le tarif proposé est forfaitaire et intègre un volume mutualisé sur la base de 24 Mo par Profil Actif (PA) et par an. En cas de dépassement, une régularisation est effectuée Une (1) fois par an. La facturation est établie dès l'ouverture du service d'Archivage à Valeur Probante.

12.1 – CADRE LEGAL ET GARANTIES

Selon l'article L. 243-16 du code de la sécurité sociale, les documents ou pièces justificatives nécessaires à l'établissement de l'assiette ou au contrôle des cotisations et contributions sociales doivent être conservés pendant une durée au moins égale à six ans à compter de la date à laquelle les documents ou pièces ont été établis ou reçus.

Lorsque ces documents ou pièces sont établis ou reçus sur support papier, ils peuvent être conservés sur support informatique dans les conditions fixées par l'article A. 102 B-2 du livre des procédures fiscales[(1).]

L'arrêté du 23 mai 2019[(2)], entré en vigueur le 1er juillet 2019, fixe les modalités de numérisation des pièces et documents établis ou reçus sur support papier à des fins de justification de l'établissement de l'assiette ou lors du contrôle des cotisations et contributions.

Pour la fonction publique, la transmission des justificatifs de paiement des frais de déplacement temporaires à l'ordonnateur peut également se faire sous forme dématérialisée, cette dématérialisation étant native ou duplicative[(3)].

(1) Article A. 102 B-2 du livre des procédures fiscales.

(2) Arrêté du 23 mai 2019 fixant les modalités de numérisation des pièces et documents établis ou reçus sur support papier en application de l'article L. 243-16 du code de la sécurité sociale.

(3) Décret n° 2019-139 du 26 février 2019 modifiant le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat

12.2 – PROCESS DE DEMATERIALISATION

Le process proposé par CEGID vous garantit que le transfert des pièces justificatives et documents établis originairement sur support papier vers Cegid Notilus, ainsi que l'archivage numérique sont réalisés dans les conditions prévues à l'Article A.102 B-2 du Livre des Procédures Fiscales.

Transfert des pièces justificatives au format numérique

Le process technique permet de garantir que la photographie prise depuis Cegid Notilus et le document stocké sous les conditions évoquées par la loi sont identiques et qu'il y a une traçabilité entre les deux documents (via divers procédés techniques : horodatage, indexation, empreinte...) permettant de garantir l'intégrité du document.

Tout le process, depuis l'intégration dans Cegid Notilus du document numérisé sur smartphone par l'utilisateur jusqu'à la création du document d'archive au format PDF est réalisé dans des conditions garantissant la reproduction à l'identique du document. Le résultat de cette numérisation est la copie conforme à l'original en image et en contenu. Aucun traitement sur l'image n'est réalisé. La compression de fichier s'opère sans perte.

Archivage à valeur probatoire

Afin de garantir l'intégrité des fichiers issus de la numérisation, chaque document numérisé est conservé dans un document d'archive au format PDF dans le but de garantir l'interopérabilité des systèmes et la pérennisation des données.

Le PDF d'archive est assorti d'un cachet serveur fondé sur un certificat eIDAS (electronic IDentification Authentication and trust Services), équivalent européen au Référentiel Général de Sécurité (RGS) et est horodaté au moyen d'une source d'horodatage qualifiée, afin de dater les différentes opérations réalisées.

Le cachet serveur et l'horodatage sont certifiés et effectués par notre partenaire Universign, opérateur de certification PSCQ (Prestataire de Service de Confiance Qualifié) en conformité avec la règlementation eIDAS et les exigences techniques élaborées par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI).

L'archivage numérique est effectué via le Service d'Archivage Electronique ARKHINEO, agréé par l'ANSSI et certifié PSCQ eIDAS pour la validation et la préservation des signatures électroniques et des cachets qualifiées dans le cadre du Règlement Européen eIDAS.

Les opérations d'archivage numérique réalisées par ARKHINEO sont documentées, et font l'objet de contrôles internes, permettant d'assurer la disponibilité, la lisibilité et l'intégrité des documents durant toute la durée de conservation (10 ans).

ARKHINEO s'engage avec obligation de résultat sur la non-perte des archives et l'intégrité des documents que vous nous confiez.

12.3 – RESPECT DE LA VALEUR PROBATOIRE DE L'ARCHIVAGE

Par le process décrit dans ce document, CEGID s'engage et vous garantit une solution strictement conforme aux exigences de l'administration fiscale et de l'Urssaf, telles que définies dans l'article L.243-16 du Code de la Sécurité Sociale et l'article A. 102 B-2 du livre des procédures fiscales, vous permettant de dématérialiser totalement la gestion de vos frais et justificatifs de frais.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 13 : DEFINITION DES NIVEAUX DE SUPPORT

13.1 – 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).

13.2 – NIVEAU 2 (CUSTOMER CARE)

Le niveau 2 est constitué de techniciens qualifiés, spécialisés sur la solution Cegid Notilus. Ils sont en 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.

13.3 – 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. Il est constitué de trois pôles d'expertise :

- Le pôle Technique (communication, sécurité, interfaces) ;
- Le pôle Travel / Ordres de mission – Réservations de voyages ;
- Le pôle Expense - Invoice / Etats de frais – Factures fournisseurs.

13.4 – 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 14 : DESCRIPTION DU SERVICE CUSTOMER CARE

14.1 – 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.

Lorsque le mode d'authentification retenu est la Fédération d'Identité, le Client doit obligatoirement mettre à disposition un compte dédié aux équipes Customer Care pour permettre d'assurer l'assistance à distance.

14.2 – 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.

Les clients ayant souscrit à l'option de Tierce Maintenance Applicative (TMA) disposent d'un interlocuteur Customer Care dédié, qui traite l'ensemble des demandes et coordonne des points de suivi réguliers et les actions à mener.

14.3 – 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.

14.4 – 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.

14.5 – 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.

14.6 – 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 15 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

15.1 – GESTION DES PROFILS ACTIFS

Le client souscrit à un nombre mensuel de Profils Actifs. Cette souscription est facturée de manière forfaitaire.

CEGID tolère un dépassement du nombre de profil actif de deux (2) mois durant une année d'utilisation du Service. En cas de dépassement au cours d'un troisième mois de la même année, une facture de régularisation portant sur un trimestre est envoyée au Client.

La location passe automatiquement sur la tranche directement supérieure du tarif en vigueur pour le nombre de Profils.

15.2 – GED ET DEMATERIALISATION SECURISEE

Les Services de GED et Dématérialisation Sécurisée incluent un volume annuel de données équivalent à vingt-quatre (24) Mo par Profil Actif. Tout dépassement du seuil d'utilisation du Service fera l'objet d'une facturation de régularisation par CEGID sur la base des tarifs en vigueur.

ARTICLE 16 : RESTITUTION DES DONNEES CLIENTS

Les modalités standards de restitution des données sont prévues au Contrat. Par défaut, CEGID s'engage à fournir une sauvegarde complète de la base de données Cegid Notilus du Client.

En cas de résiliation du Service de Dématérialisation Sécurisée, les documents et métadonnées associées peuvent être soit restitués au Client, soit conservés au sein du SAE jusqu'à échéance :

- Restitution des données : le Client peut extraire ses documents archivés chez le SAE à partir de sa plateforme Cegid Notilus jusqu'à la date de résiliation. Selon le volume des archives, celles-ci peuvent être mises à disposition par Arkhineo via MFT ou requérir un support crypté (sur devis selon la charge de travail, le type de support, les frais d'expéditions…).
- Conservation des données : le Client peut souscrire à son propre coffre-fort auprès du tiers archiveur Arkhineo et doit transmettre les informations nécessaires aux équipes CEGID afin de faire procéder au transfert de ses archives depuis le coffre-fort Cegid Notilus vers le coffre-fort du Client..

N.B. : lors de la restitution d'archives, il revient au Client de garantir la disponibilité des documents dont la date de validité n'est pas dépassée et de définir et documenter l'organisation et les contrôles internes qu'il met en œuvre pour archiver ses documents pendant toute la durée de conservation conformément à la législation en vigueur.

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.

Lorsque le Client met fin à son contrat, un projet de réversibilité peut être enclenché dans le cadre de l'option de Tierce Maintenance Applicative (TMA) si celle-ci a été souscrite. Celui-ci permet de définir les conditions dans lesquelles CEGID organise le transfert des données et/ou des compétences vers toute personne habilitée par le Client.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 20 PAGES