

cegid



Livret de services

Cegid Professions Libérales

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.

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

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

Entreprises Clientes : désigne les entreprises clientes ou adhérentes du Client Cegid, utilisatrices du Service.

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

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à l'article 2 « Définitions » des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services ». Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services ».

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre du Service est le suivant :

Cegid met à disposition du Client le Service Cegid Profession Libérale, ainsi que son module d'administration, afin de lui permettre :

- de définir la présentation de l'interface du Service destinée à ses Entreprises Clientes ;
- d'attribuer les droits d'accès aux Entreprises Clientes;
- de gérer les flux de données et de documents vers et en provenance du Service.

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

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

La solution a été développée pour des professions libérales qui répondent au régime fiscal BNC assujetties ou non à la TVA.

L'Entreprise Cliente peut conserver un historique de mouvements couvrant cinq années, l'année en cours et les quatre précédentes. Les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons fiscales, devront être purgés par le Client. Cegid mettra à la disposition du Client les outils nécessaires pour effectuer cette opération.

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

Le Client est informé que le Service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé. Le Service permettant le stockage de documents professionnels, le Client s'engage à veiller à optimiser la taille des documents numérisés.

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert 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 00:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Chaque Dimanche et jours fériés français ;

La Maintenance Planifiée, que Cegid planifie au moins 48 heures à l'avance, intervient pendant la Fenêtre de Maintenance.

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 (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.

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, 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 ;
- de l'alimentation électrique secourue ;

- de systèmes de surveillance de l'environnement (incendie, fumée, inondation) et d'extinction d'incendie ;
- 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.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens de telle sorte que, à la demande du Client, son environnement puisse être restauré à l'état :

- de J-1 à J-7 en jours calendaires,
- de M-1 à M-2.
- A - 1

J, M et A étant respectivement le jour, le mois et l'année.

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.

ARTICLE 10 : MISES A JOUR

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue deux types de comptes Utilisateurs :

- les comptes administrateur qui permettent notamment le paramétrage de l'interface du Service à destination des Entreprises Clientes, la création de dossiers et l'accès à leur contenu ;
- les comptes destinés aux Entreprises Clientes, qui permettent d'accéder aux dossiers de l'Entreprise Cliente concernée.

La gestion des comptes des Entreprises Clientes est de la responsabilité du Client. Il appartient au Client de les créer et de les supprimer, dans le respect des droits des personnes concernées, et en cas de suppression de compte, d'organiser la restitution des données de l'Entreprise Cliente.

Les droits d'accès des Entreprises Clientes étant exclusivement gérés et attribués par le Client, seules les entreprises auxquelles le Client a attribué un identifiant et un mot de passe seront autorisées par Cegid à accéder au Service du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgaration des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées. En cas de vol ou détournement des comptes et mots de passe associés, il appartient au Client de les désactiver.

Pendant la durée du contrat : le Client est autonome pour créer et fermer un dossier. Une fois clos le dossier est considéré comme « archive » et ne fait plus partie du décompte de dossier dans le package souscrit. A la demande du partenaire le dossier peut être réactivé par Cegid si le dossier a été clos il y a moins de 5 ans.

Au-delà de la durée du contrat : dans un délai de 30 jours les données seront supprimées ou mise à la disposition du partenaire dans un format choisit par Cegid.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 – DESCRIPTION

12.1 DESCRIPTION DU SERVICE CLIENT

Cegidlife.com est la plateforme collaborative de services en ligne destinée au Client

Tout Client possède un compte Cegidlife qui lui permet d'avoir accès à des services en fonction du Contrat souscrit.

Cet espace permet d'accéder à la base de connaissance, au CegidStore, aux plateformes de formation Cegid Learning, à des informations relatives à votre compte et à vos Services Saas, à la création de demandes au support, à la création de demandes au Service Client et au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

12.2 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DU SUPPORT

Le Support n'est accessible qu'au Client. Les Entreprises Clientes s'adressent au client et n'ont pas accès au Support.

L'accès au Support est réservé aux collaborateurs du Client ayant bénéficié d'un transfert de compétence sur le Service. Cegid se réserve le droit de refuser les demandes émanant de tout autre collaborateur du Client.

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 accusera 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 huit (8) heures ouvrées (à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Le support est ouvert de 9h à 12h30 et de 14h30 à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi.

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 de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

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

12.3 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES

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 un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- d'un délai de quatorze (14) 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.

12.4 ACCES AU SUPPORT VIA CEGIDLIFE.COM

Le Client a la possibilité d'accéder à l'assistance technique et fonctionnelle via Cegidlife.com.

12.5 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

L'accès téléphonique au support n'est possible que pour le Client. Les Entreprises Clientes s'adressent au Client et n'ont pas accès au Support.

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.

Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

Le Support est accessible par le Client de 9h à 12h30 et de 14h30 à 17h30 du lundi au jeudi, et jusqu'à 17h le vendredi. Les horaires sont également indiqués sur l'espace Cegidlife.com, consultable à tout moment par le Client. Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client. 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 la connaissance de Cegid.

Les réponses seront apportées par Cegid soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

12.6 – TELEASSISTANCE

La Téléassistance n'est accessible que pour le Client. L'Entreprise Cliente s'adressent au client et n'ont pas accès au support

La téléassistance permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du logiciel par un technicien Cegid pour faciliter l'assistance aux clients.

Le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du Service pour des interventions relevant uniquement du périmètre du Support. Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire. Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fourni par Cegid.

DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE

ARTICLE 13 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

La première facturation de l'abonnement interviendra au commencement des prestations de transfert de compétence, ou à défaut à la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service.

ARTICLE 14 : DUREE DU SERVICE

Le Service est conclu pour une durée de trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement. Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception trois (3) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

L'activation d'un service optionnel complémentaire en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

ARTICLE 14 : OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

Le Client est seul responsable de la gestion de la relation avec ses Entreprises Clientes, notamment de :

- La diffusion et la confidentialité des mots de passe attribués par le Client à ses Entreprises Clientes ;
- La vérification du respect des Pré Requis Techniques par les Entreprises Clientes ;
- La formation et l'assistance des Entreprises Clientes à l'utilisation du Service ;
- L'utilisation du Service par les Entreprises Clientes, dans le respect des termes du Contrat.

La responsabilité de Cegid ne peut en aucun cas être engagée vis-à-vis des Entreprises Clientes, qui sont des tiers au Contrat.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 10 PAGES.