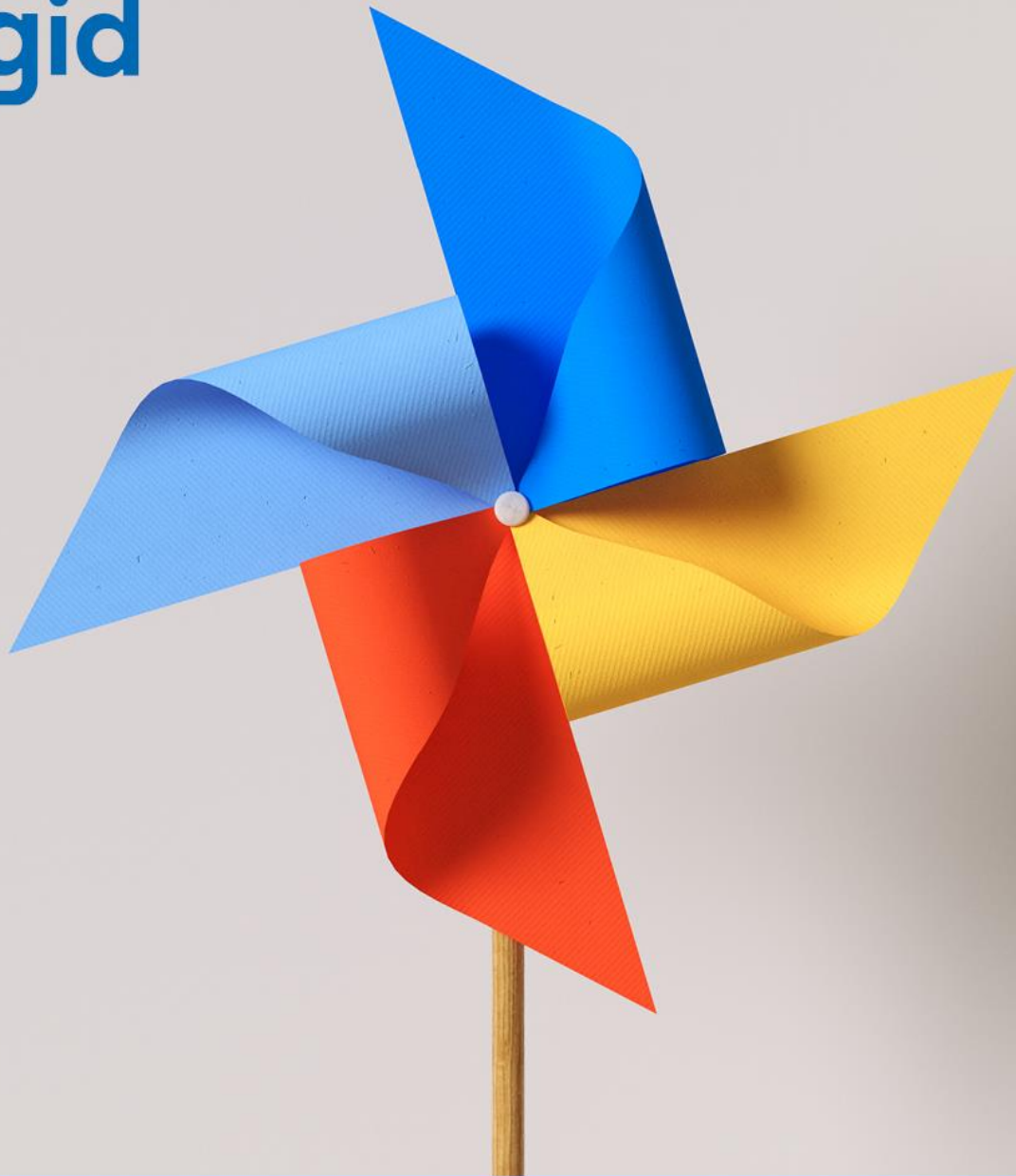


cegid



Livret de services

Cegid Relations Bancaires

www.cegid.com

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

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

Administrateur Client : désigne l'interlocuteur Client habilité à administrer pour le compte du Client, le service concerné.

Centre Support Client (CSC) désigne le contact de Cegid, chargé de traiter toutes les demandes du Client telles que déclarations d'incidents, demandes de changements, etc. associées au Service souscrit.

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.

Portail : désigne l'espace de partage d'informations et de traitement des demandes clients, appartenant à Cegid et dont le lien est communiqué au Client, disponible 24/7 sauf interruptions pour raison de maintenance et sécurité

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

Temps d'Indisponibilité désigne toute période au cours de laquelle les utilisateurs ne peuvent se connecter au Portail. Le Temps d'Indisponibilité exclut les périodes au cours desquelles le Service n'est pas disponible en raison : (i) d'un Temps d'Indisponibilité Planifié ou d'une opération de maintenance ou d'actualisation planifiée du réseau, du matériel ou du service ou (ii) des actes ou des omissions du Client ou de ses employés, mandataires, prestataires, ou de toute personne ayant accès au réseau au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client.

Temps d'Indisponibilité Planifié désigne les périodes de Temps d'Indisponibilité notifiées par le Portail au Client au moins un jour avant le début dudit Temps d'Indisponibilité. Un Temps d'Indisponibilité Planifié n'est pas considéré comme un Temps d'Indisponibilité et ne sera pas pris en compte dans le cadre du calcul de tout Temps d'Indisponibilité lorsque celui-ci est inférieur à 36 heures par année calendaire

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 RELATIVES AU PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

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

Cegid pourra modifier tout élément du Service (et notamment les versions des logiciels demandés comme prérequis pour la fourniture des services applicatifs ou complémentaires) ou sortir une nouvelle version d'un service applicatif ou d'une suite du Service existant, à tout moment et pour quelque raison que ce soit. Cegid se réserve le droit d'ajouter de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités au Service, ou de supprimer des caractéristiques ou fonctionnalités existantes du Service.

ARTICLE 4 : PRÉREQUIS AU SERVICE

4.1. Désignation de contacts

Dans le cadre du Contrat, le Client désignera deux contacts principaux. Le premier pour l'administration technique de l'abonnement, le deuxième pour l'aspect facturation. Si les Parties l'estiment nécessaire, le Client pourra désigner des contacts supplémentaires. Le Client devra s'assurer que tous les contacts désignés sont disponibles et peuvent être contactés par Cegid.

La disponibilité des différents contacts du Client pour chaque période sera définie par les Parties. Dans le cadre du Support du Service, Cegid répondra uniquement aux demandes et aux appels de ces contacts en cas d'incident. Les moyens employés pour joindre les contacts désignés du Client dépendront du niveau de gravité applicable. Sauf accord contraire des Parties, la langue de contact sera le français. Toutes les modifications concernant le contact principal du Client devront être réalisées par écrit sur un papier à en-tête du Client et signées par un responsable de la société du Client. Le contact principal du Client devra veiller à fournir des informations à jour et exactes sur les contacts dans la Commande

4.2. Prérequis techniques des utilisateurs, configuration requise

Les logiciels système requis pour accéder au Service sont disponibles sur notre site web dans la rubrique « conditions générales de ventes », « pré-requis techniques ».

ARTICLE 5 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service est disponible en France métropolitaine.

Si le Client exerce l'activité d'expertise comptable, il pourra utiliser le Service pour les besoins de ses clients dans le cadre de cette activité.

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant 400 jours, au-delà, les données sont purgées automatiquement.

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.

Le Client est informé que des conditions plus restrictives d'exploitation, de sécurité et de sauvegarde que celles du présent Livret Service peuvent concerner certains des services mis à disposition par Cegid au sein du Catalogue.

Ces conditions sont portées à la connaissance du Client et détaillées dans son espace Le Portail. Cegid recommande au Client de prendre connaissance de ces conditions éventuellement plus restrictives avant la mise en œuvre de ces services.

Dans le cas où le Client souscrirait aux dits services les conditions de ces derniers s'appliqueraient pleinement.

ARTICLE 6 : ACCES AU SERVICE

Le Client doit disposer d'un accès internet souscrit auprès d'un fournisseur d'accès internet afin de permettre aux utilisateurs d'accéder au Service. L'abonnement et les frais de connexion au réseau Internet restent à la charge du Client. Il appartient au Client de fournir toutes les connexions et la bande passante nécessaires pour l'utilisation du Service et de vérifier que la connexion Internet est bien configurée. En cas d'utilisation d'un pare-feu par le Client, une configuration spécifique peut s'avérer nécessaire.

ARTICLE 7 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins de 99,00%. Cegid propose un engagement de disponibilité intitulé « **Temps de Disponibilité Mensuel** ». Le pourcentage de Temps de Disponibilité Mensuel d'un Client est calculé en totalisant le nombre de minutes au cours d'un mois calendaire (T1) moins le nombre total de minutes de Temps d'Indisponibilité subies par tous les utilisateurs au cours d'un mois calendaire donné (T2) ; le chiffre obtenu est ensuite divisé par le nombre total de minutes au cours de ce mois calendaire (T1). La formule suivante illustre ce calcul : $(T1 - T2) / T1 \times 100$

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

Grâce au service Météo des offres SaaS, le Client a la possibilité de consulter le statut des maintenances en cours et planifiées, à tout moment, dans son espace Portail.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 8 : 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 ;
- la fourniture des m² de locaux techniques équipés :
- 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 9 : 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 10 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

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

A l'exception de l'espace commun de partage de documents bureautiques, 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-45 en jours calendaires, J étant le jour.

Les documents bureautiques du Client stockés dans l'espace commun de partage sont sauvegardés sur des cycles quotidiens de telle sorte que les fichiers modifiés dans la journée soient sauvegardés. Les fichiers pourront être restaurés à l'état de leur dernière sauvegarde.

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 11 : MISES A JOUR

11.1. 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 et /ou nouvelles versions :

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

11.2. 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.

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.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. 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 12 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

12.1 Modes d'accès pris en charge

Les identifiants personnels et modalités d'accès sont communiqués à l'utilisateur lors de la phase de commande du Service. Les utilisateurs ont la possibilité d'accéder à l'administration abonnement à partir d'un poste de travail, d'un navigateur internet compatible « interface Web Cegid Relations Bancaires », d'un logiciel spécifique développé par le client dans le but d'accéder au service « accès par WEB service », au travers des agents proposés par Cegid pour dialoguer avec le service « accès par WEB service ».

Dans le cas où une version d'un logiciel du poste de travail d'un utilisateur du Client ne serait plus supportée dans le cadre du Service, il appartient au Client de le mettre à jour.

12.2 Authentification des utilisateurs

L'utilisation du service requiert une authentification de l'utilisateur lors de l'accès à l'application en ligne. Le système d'authentification est mis en place pour les utilisateurs du Client lors du déploiement du Service par Cegid.

En cas d'expiration de leur mot de passe, les utilisateurs sont invités à le modifier.
Les mots de passe sont strictement personnels et confidentiels.

Le Client doit veiller à la non-divulgence des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

DISPOSITIONS RELATIVES AU SUPPORT

13 : DESCRIPTION DU SERVICE CLIENT

Le Portail est la plateforme collaborative de services en ligne destinée aux clients et partenaires de Cegid.

Tout client Cegid possède un compte sur le Portail qui lui permet d'avoir accès à des services en fonction du Contrat souscrit.

Cet espace permet d'accéder aux téléchargements des Mises à Jour, à la base de connaissance, au CegidStore, aux plateformes de formation Cegid Learning et Microsoft 365, 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.

Le support a pour fonction d'assurer, pour les contacts principaux du client, au bénéfice de ses utilisateurs, sur le périmètre des services souscrits, un point d'entrée unique d'assistance :

- Cegid répond aux questions des utilisateurs, apporte le soutien au bon usage du Service
- Réalise l'enregistrement des sollicitations des utilisateurs et la prise en charge des incidents des utilisateurs pour traitement.

Le Support utilisateur assure la gestion des incidents selon les modalités et garanties décrites au chapitre 14.

Chaque demande auprès du service d'assistance est traduite par la création d'un ticket pour le suivi de la réponse. Un nombre de ticket, indiqué dans le bon de commande, est affecté annuellement au Client, au regard de l'abonnement souscrit. En cas de consommation de l'ensemble des tickets, le Client devra souscrire à des lots de 5 ou 10 tickets supplémentaires.

14 : MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION DU SUPPORT

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution). 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 fournis par Cegid. Le Support 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.

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, enchaînement 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 (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu 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 (Cegid Open) ou de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) 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 puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

15 : MODALITES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande) de huit (8) Heures Ouvrées (Cegid Open) ou de quatre (4) Heures Ouvrées (Cegid Private), 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 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.

La fin de l'intervention de Cegid est définie par la clôture du ticket d'incident.

Le non-respect par Cegid de la présente clause ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès de Cegid.

16 : ACCÈS A LA BASE DE CONNAISSANCE

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de connaissance répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

17 : ACCÈS AU SUPPORT VIA LE PORTAIL

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

Les clients Cegid ont la possibilité d'accéder à l'assistance technique et fonctionnelle via le portail client.

18 : ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

Le numéro d'appel du Service Support à communiquer aux utilisateurs est le +33 (0)2 99 55 33 22 (appels facturés au tarif en vigueur de l'opérateur) pour tous les appels au départ d'un poste fixe en France métropolitaine, hors France métropolitaine ou d'un mobile.

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 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30 du lundi au vendredi (hors jours fériés). Les horaires sont également indiqués sur l'espace Portail.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.

19 : TELEASSISTANCE

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules Cegid Open et Cegid Private.

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.

Dans le cadre des formules Cegid Open et Cegid Private, 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 fournis par Cegid.

DISPOSITIONS PARTICULIERES

ARTICLE 20 : DISPOSITIONS FINANCIERES

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie « Éléments commandés », fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

ARTICLE 21 : OBLIGATIONS PARTICULIERES

21.1 - Mandat

Dans le cadre du Contrat, le Client déclare en son nom, pendant toute la durée du Contrat, respecter ses obligations légales et réglementaires, notamment celles au titre de l'ordonnance n°45-2138 du 19 décembre 1945, modifiée par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019.

Il est expressément convenu entre les Parties que Cegid ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de toute action, réclamation, revendication ou opposition de toute personne invoquant un non-respect du Client de ses obligations légales et réglementaires.

Cegid se réserve le droit de résilier, sans préavis et sans indemnité, le Contrat en cas de non-respect du Client de ses obligations légales ou réglementaires.

21.2 – Secret bancaire

Les Parties reconnaissent que les données traitées dans le cadre du Contrat sont susceptibles d'être soumises au secret professionnel bancaire, auquel cas elles s'engagent à ce titre à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité et la confidentialité de ces données.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 12 PAGES.