

cegid



# Livret de services

Cegid Tax Flex

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

Ce Service, accessible au moyen d'une Plateforme hébergée dans le cloud, est mis à disposition pour procéder à des opérations de traitement de la fiscalité.

## ARTICLE 1 : OBJET

Le présent Livret 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 SaaS** : désigne la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité 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 SaaS.

**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.

**Cegid Pulse** : désigne les agents conversationnels utilisant l'intelligence artificielle pour assister et guide les utilisateurs.

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

**Développement Spécifique** : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le Client en fonction de ses besoins.

**Environnement de Production** : Désigne l'environnement technique, dans lequel le Progiciel Cegid est utilisé pour la réalisation des processus de la fiscalité de manière opérationnelle.

**Fenêtre de Maintenance** : désigne la période pendant laquelle le Service peut être à l'arrêt en raison d'une opération de Maintenance Planifiée conformément aux dispositions du présent Livret de Service.

**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 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 et par rapport à leur Documentation.

**Support** : désigne une aide pour l'utilisation du Service. Le Support peut uniquement être assuré par Cegid 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 de l'équipement technique conformément aux Prérequis Techniques permettant l'assistance à distance et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance des Anomalies. Si tel n'est pas le cas, le Support peut être suspendu, avec effet immédiat, par Cegid sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou au remboursement des sommes déjà versées pour le Service.

**Taux de disponibilité** : défini comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service. Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :  $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$  Où PRT est la période de référence type et TI est le temps d'indisponibilité du Service.

## DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

### ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre d'utilisateurs nommés, tranches volumétriques...) est celui précisé au Contrat.

Cegid s'engage envers le Client à garantir que le Service fonctionne en conformité avec les principes définis par la réglementation en vigueur relative à la fiscalité des entreprises.

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

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant cinq années, l'année en cours et les quatre précédentes. Le Service ne constituant pas une solution d'archivage, les mouvements antérieurs devront être purgés par le Client. Cegid fournira au Client les outils nécessaires pour effectuer cette tâche ou se réservera le droit de facturer au Client l'historique des mouvements au-delà de ces engagements.

L'espace commun de partage de documents bureautiques est limité à 2 Go par utilisateur abonné au Service et aux fichiers de format Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, PDF ou images. 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.

L'utilisation de l'intelligence artificielle à travers les agents Cegid Pulse est limitée à 10 requêtes par jour par utilisateur. Cegid se réserve le droit de suspendre le service Cegid Pulse si cette limite est dépassée.

## **ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE**

Par défaut, le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h.

Il peut être interrompu durant les Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente comme précisé ci-dessous.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 20h00 et 7h00 (Central European Time CET/ Central European Summer Time CEST) ;

La Maintenance Planifiée, que Cegid planifie au moins 48 heures à l'avance, intervient pendant la Fenêtre de Maintenance. La maintenance planifiée est effectuée du Lundi au Vendredi sur un créneau horaire situé entre 20h00 et 07h00 (CET) / (CEST) et/ou les Samedi, Dimanche et Jours Fériés, à tout moment.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

Dans ces deux cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé dans le centre d'aide.

## **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 pour au moins un Utilisateur du Client et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 7h00 à 20h00 (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 ou (vi) la disponibilité des services tiers.

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.

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 Cegidlife.

## **DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE**

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

Cegid a choisi des centres d'hébergement afin de permettre à ses Clients d'accéder à l'application Cegid Tax Flex et de respecter les réglementations en matière de confidentialité des données.

Nous évaluons et sélectionnons nos centres d'hébergement selon des critères stricts de sécurité, de confidentialité, de qualité et de disponibilité.

Le fait de disposer de plusieurs centres nous permet d'être plus réactifs dans la mise en place de nouvelles instances Client, de gérer l'équilibrage de charge, de diminuer des risques, et d'augmenter notre capacité de manière rapide et indépendante.

Le fournisseur cloud Microsoft Azure Europe et Cegid sont liés par un contrat qui comprend une clause de confidentialité.

La liste des personnes autorisées à accéder aux données est revue régulièrement. La structure juridique de Cegid est basée en France. Certains traitements peuvent être effectués dans l'Union Européenne, hors France.

Cegid garantit que la base de données est et sera toujours située en Europe pour tous les Clients européens.

Cette garantie s'applique également aux sauvegardes.

Nos centres d'hébergement ont en commun les caractéristiques suivantes :

- Centres de données conçus avec des niveaux élevés de redondance pour des solutions à très haute disponibilité (tiers III ou équivalent) ;
- Système de communication haut débit reposant sur un réseau de fibre optique longue distance entièrement redondant ;

- Normes les plus élevées en matière de sécurité active ;
- Souci permanent de l'efficacité énergétique et volonté de limiter tout impact environnemental.

Les centres de données utilisés par Cegid possèdent de solides certifications garanties par notre fournisseur cloud Microsoft Azure Europe.

## **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 données du client sont sauvegardées et stockées dans une région 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.

Cegid a opté pour une fonctionnalité de Microsoft Azure, qui permet de restaurer une base de données à un moment précis dans le passé, avec une fenêtre de rétention de 2 mois

## **ARTICLE 10 : MISES A JOUR**

**8.1.** 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 réalisé de son propre chef pour ses besoins.

**8.2.** 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 par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer préalablement l'Administrateur SaaS des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par mail 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 États Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque État 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.

**8.3.** Le Client doit nommer au moins un (1) Administrateur SaaS qui sera le seul interlocuteur de Cegid et sera 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 un administrateur SaaS supplémentaire parmi les équipes d'une société tierce (tel qu'une filiale, un partenaire, etc). Dans ce cas, le Client reconnaît que cet administrateur SaaS externe aura le pouvoir d'effectuer toutes les opérations visées au paragraphe ci-dessus et que Cegid ne soumettra en aucun cas les requêtes d'un tel administrateur SaaS externe à la validation préalable du Client. En toute hypothèse, le Client demeurera pleinement responsable des actions d'un tel administrateur SaaS externe.

Le Client doit avertir Cegid de tout changement d'administrateur SaaS.

## **ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS**

Tout utilisateur déclare obligatoirement sous sa seule responsabilité :

- Être âgé d'au moins 18 ans.
- Fournir son nom complet, celui de sa société, une adresse E-mail valide, et toute autre information requise pour compléter l'inscription.
- Être responsable de maintenir la sécurité et la confidentialité de son compte. Cegid ne pourra être tenu responsable de tout dommage ou perte qui pourrait résulter de l'incapacité du Client Cegid à protéger ses informations de connexion telles que nom d'utilisateur et mot de passe.

La création des comptes applicatifs et l'attribution des droits associés dans le Service aux comptes applicatifs sont à la charge du Client.

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

## **ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Politique de protection des Données Personnelles du Contrat.

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT (Support technique, Service Client, Formation)**

### **ARTICLE 13 : ESPACE CLIENT CEGIDLIFE**

Cegidlife.com est la plateforme collaborative de services en ligne destinée aux clients et partenaires de Cegid.

Tout client Cegid possède un compte CegidLife qui lui permet d'accéder aux services souscrits dans son Contrat.

Cet espace permet d'accéder (selon le contrat) :

- À la base de connaissance,
- À Cegid Bot,
- À la plateforme de formation Cegid Learning,
- À la plateforme de formation Microsoft 365,
- Aux bilans personnalisés,
- À la création et au suivi des demandes au Customer Care Cegid,
- À des informations relatives au compte et aux services SaaS,
- Au planning des prestations,
- Aux rapports d'intervention,
- Aux téléchargements des mises à jour.

### **ARTICLE 14 : OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT DISPONIBLES 24H/24 ET 7J/7**

#### **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.

#### **Cegid Bot**

Cegid Bot est l'outil conversationnel de Cegid.

Il est accessible depuis les pages « Besoin d'aide » et « Ma base de connaissance ».



Il permet d'apporter des réponses sur de nombreuses thématiques telles que :

- Des questions liées à l'utilisation du logiciel,
- La gestion des formations,
- La gestion du compte CegidLife,
- La gestion des factures,
- Les mises à jour produit.

## Tutoriels

Les tutoriels sont des vidéos sur des sujets thématiques fonctionnels. Ils permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid.

Les tutoriels sont disponibles dans la Base de Connaissance.

## Web Assistance

Les Web Assistances, dispensées par un technicien expert Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits et/ou avec l'actualité. Les clients recevront par mail des invitations leur permettant de s'inscrire aux Web Assistances.

Les clients peuvent aussi visionner les replays des Web Assistances dans la base de connaissance.

## Bilan personnalisé et météo des solutions SaaS

Le client dispose d'un tableau de bord personnalisé concernant ses demandes au Support et au Service Client, accessible 24h/24, 7j/7.

La météo des solutions SaaS lui permet de consulter à tout moment l'état de la plateforme SaaS ainsi que les dates et heures des maintenances planifiées. Cela permettra au client d'anticiper les périodes d'indisponibilité du Service et d'organiser son activité en conséquence.

## **ARTICLE 15 : ACCÈS AU SUPPORT APPLICATIF ET ENGAGEMENTS DE CEGID**

### Périmètre du service Support

L'accès au service Support est fourni exclusivement pour les demandes liées à des 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).

En bref, le périmètre d'intervention du support applicatif concerne :

- Un utilisateur en maîtrise de sa solution.
- Une version à jour et standard, c'est-à-dire non spécifique.
- Une version fonctionnelle et correctement paramétrée.

Cette assistance est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation et du logiciel) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid.

Le Support ne couvre pas les demandes hors périmètres décrites dans le chapitre « Questions d'utilisation et actions hors périmètre Support », qui dans ce cas, peuvent faire l'objet d'une prestation payante.

### Modalités d'ouverture des demandes Support

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 assurer une meilleure qualification de sa demande et une meilleure attribution de cette dernière au collaborateur Cegid le plus compétent pour y répondre, 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.

Le Support est disponible par téléphone au 0826 888 488 (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement) sur les horaires d'ouverture du Support.

La création préalable de la demande depuis l'espace client Cegid Life est nécessaire pour pouvoir accéder au service Support par téléphone.

### Engagements relatifs aux demandes Support

Le service Support est ouvert les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h à 17h.

À défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate d'une demande Support créée dans l'espace client CegidLife, le délai de prise en charge de la demande par un collaborateur de Cegid s'effectuera dans un délai dépendant de la criticité de la demande.

Délai de prise en charge, à compter de l'enregistrement de la demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support :

- Demande Critique : sous 4h (quatre heures) ouvrées.
- Demande Élevée : sous 6h (six heures) ouvrées.
- Demande Modérée : sous 8h (huit heures) ouvrées.

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.

### Engagements spécifiques relatifs aux Anomalies

À l'issue du délai de prise en charge de la demande, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'anomalie.

À l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera de :

- Anomalie de criticité 1 : 12 (douze) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- Anomalie de criticité 2 : 6 (six) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

## ARTICLE 16 : SERVICE CLIENT

### Définition des demandes au Service Client

Le Service Client se tient à votre disposition pour vos questions liées à :

- Votre espace CegidLife et sa gestion,
- Vos questions administratives et commerciales,
- Vos demandes de résiliation ou de modification de contrat,
- Vos réclamations.

### Engagements relatifs aux demandes faites au Service Client

Le Service Client est accessible les jours ouvrés français du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h.

Le Service Client est disponible par téléphone sur les horaires d'ouverture susmentionnés, au 0800 730 079 (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement).

Afin que votre demande soit immédiatement attribuée à la personne la plus compétente pour y répondre, nous vous recommandons d'ouvrir votre demande depuis votre espace CegidLife au préalable.

Les demandes au Service Client n'entrent pas dans les engagements du Support et ne sont donc pas soumises aux engagements de prise en charge.

## DISPOSITIONS CONCERNANT LES CONTENUS PEDAGOGIQUES EN LIGNE

### ARTICLE 17 – PLATEFORME CEGID LEARNING

#### Présentation de la plateforme de formation Cegid Learning

Cegid Learning est la plateforme de formation en ligne de Cegid accessible à tous les utilisateurs de nos clients ayant souscrit le service Cegid Care ou ayant acheté une formation dont les contenus sont déposés sur la plateforme. Elle regroupe selon les formations plusieurs

ressources pédagogiques, telles que des modules de formation e-learning, des quizz d'autoévaluation, l'examen de certification, une communauté d'apprenants.

**FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 12 PAGES.**