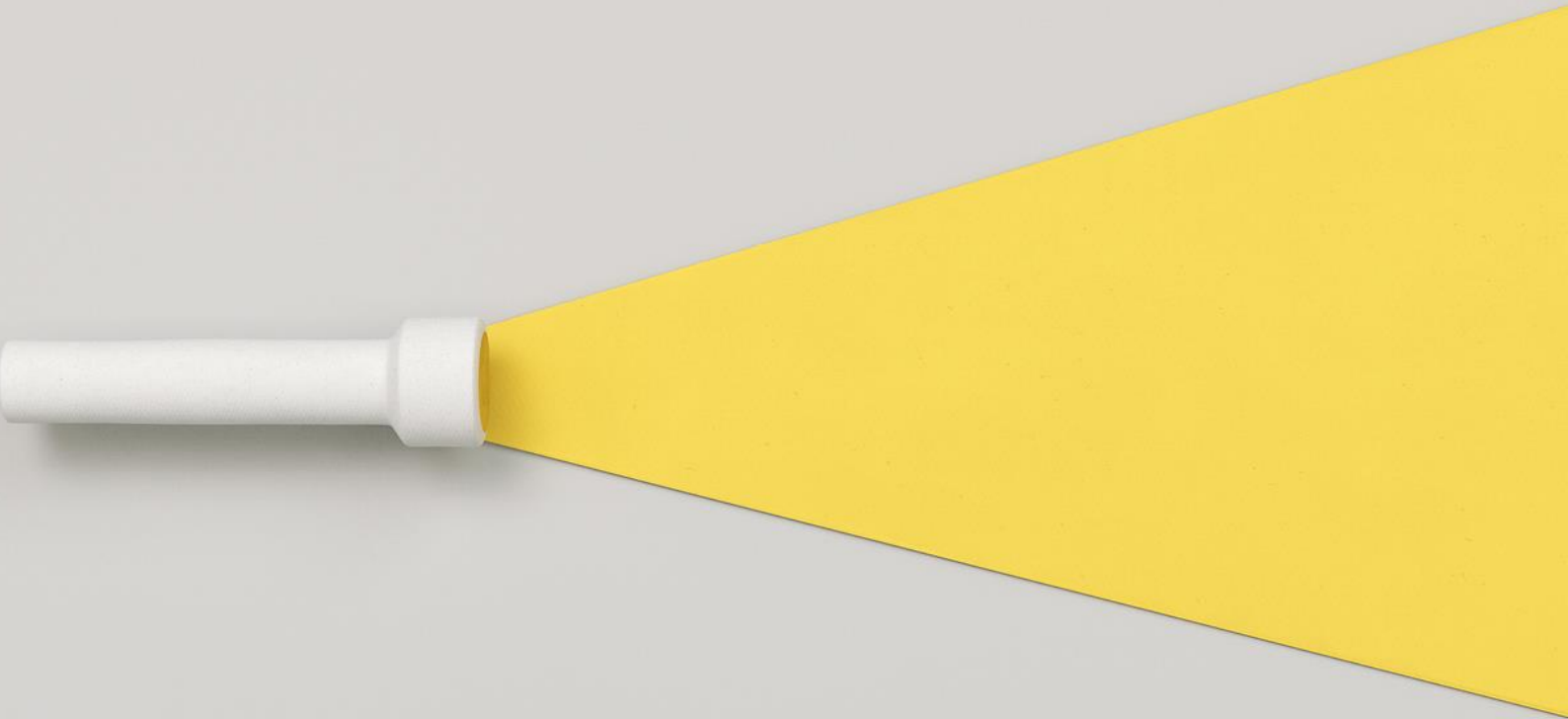


cegid



Livret de services

Cegid Tax Ultimate

www.cegid.com

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.
- 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.

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

Etat Spécifique : désigne tout état ou tableau de bord qui n'est pas disponible en standard dans le Service que le Client a choisi, de sa propre initiative, de développer et de paramétrer, avec ou sans l'assistance de Cegid.

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.

Environnement de Test : Désigne l'environnement technique, dans lequel sont testés des paramétrages et /ou des processus par les clients. L'environnement de test est dans le même niveau de release que l'environnement de production.

La réplication de l'environnement de production en environnement de test pour les besoins du Service est limitée à trois réplications par mois. Le client est à l'initiative de la demande de réplication. Au-delà c'est une prestation valorisée.

L'environnement de test est disponible seulement pour le périmètre applicatif de Cegid Tax Ultimate, sans les solutions connexes.

Cegid Tax Analytics : Mise à disposition d'indicateurs de Business Intelligence dédiés aux domaines de la fiscalité de droit commun et d'intégration fiscale.

Feuilles publiques : il s'agit des feuilles regroupant les indicateurs de Business Intelligence délivrées et maintenues par Cegid.

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 Service. La Fenêtre de Maintenance est définie de 0h00 à 7h00, heure GMT.

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.

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.

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. Cette limite peut être étendue par la souscription d'extensions d'espace de stockage. 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.

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

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

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

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 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.

ARTICLE 7 : 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 en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens et mensuels de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours calendaires
Mensuelle	Chaque 1 ^{er} week-end du mois	2 mois

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.

Si le client a souscrit au service DRaaS, les conditions décrites dans le Livret Service correspondant s'appliquent.

ARTICLE 8 : 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

- des Développements Spécifiques

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 patchs 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 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 9 : PROTECTION DES DONNÉES 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.

ARTICLE 10 : ADMINISTRATEUR SAAS

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 CegidPartner, 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.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 – DESCRIPTION

12.1 SERVICE RELATION CLIENT

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'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, à la communauté, à des informations relatives à vos Services SaaS, à la création de demandes au support et au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

12.2 ACCES AU SUPPORT VIA CEGIDLIFE.COM

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 Cegidlife.com.

L'accès par téléphone 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.

Le support ne couvre pas les « feuilles personnalisées » de Cegid Tax Analytics.

12.3 MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION

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 (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.

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

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.

12.4 MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES

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 procèdera 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 priorité 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 priorité 2.

12.5 ACCÈS FAQ PORTAIL

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

12.6 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

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

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 aux horaires 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.

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. 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 et autorise son recours et son utilisation avec Cegid notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

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.

12.7 – 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 fourni par Cegid.

12.8 – WEBASSISTANCE

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

Les webassistances, dispensées par un technicien Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits. Les inscriptions des clients ou utilisateurs aux sessions sont ouvertes directement dans l'espace client Cegidlife.com.

12.9 – BILAN SEMESTRIEL PERSONNALISE

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule Cegid Private. Semestriellement, un interlocuteur disposera d'un reporting détaillé concernant ses Demandes.

12.10 – APPELS PRIORITAIRES*

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit la formule Cegid Private. Lors de son appel au Support, le Client passera en priorité sur la ligne correspondante à son produit. Si plusieurs clients prioritaires appellent au même moment, et que tous les experts sont déjà en ligne, les appels seront pris dans l'ordre de leur arrivée.

DISPOSITIONS CONCERNANT LES CONTENUS PEDAGOGIQUES DIGITAUX

ARTICLE 13 – DESCRIPTION

13.1 – PLATEFORME CEGID LEARNING

Cette plateforme digitale **LMS** (Learning management system) en ligne est destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (Tutos, vidéo, quizz, téléchargement de supports, témoignages d'experts, forum)*.

Les contenus digitaux proposés portent exclusivement sur les produits Cegid détenus par le Client. Selon la formule choisie, le Client et ses utilisateurs accèdent à un niveau d'approfondissement variable :

- ⇒ Cegid Connect : appréhender les bases de ses produits Cegid
- ⇒ Cegid Open : maîtriser les différentes fonctionnalités de ses produits Cegid
- ⇒ Cegid Private : approfondir certaines fonctionnalités ou certains paramétrages pour aller encore plus loin dans l'utilisation de ses produits Cegid

En complément, il existe aussi des programmes de formation en autonomie (Elearning) et des certifications digitales en vente sur le Store Cegid ou par l'intermédiaire de votre commercial

13.2 – OFFICE 365

Le Client a accès aux différents contenus pédagogiques online d'Office 365 Business. Dans le cadre de la formule Cegid Private, le Client peut, en outre, suivre des sessions de formations en live animées par un formateur expert de l'offre Office 365 (usages de la solution Office 365, métiers de utilisateurs Office 365, applications de la suite Office...)

Dans tous les cas, le Client doit disposer d'un compte Office 365 de niveau minimum Business Essentials. Le Service n'est pas accessible sans ce type de compte.

ARTICLE 14 : OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

Les logiciels Microsoft Word, Excel et Powerpoint étant disponibles conjointement avec le Service, le Client, pour utiliser le Service, garantit qu'il dispose en bonne et due forme pour ces deux logiciels et pour chacun des utilisateurs déclarés, d'une licence Microsoft permettant leur hébergement et leur utilisation à distance. Le Client déclare être en capacité de remettre à Cegid, à tout moment, le justificatif qu'il détient régulièrement ces droits d'utilisation. De plus la version de ces logiciels devra être équivalente à celle figurant dans les Pré Requis Techniques.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 11 PAGES.