

cegid



Livret de services

Cegid Allmybanks

www.cegid.com

SOMMAIRE

Table des matières

Sommaire.....	2
Objet	3
Article I. Définitions	3
Article II. Périmètre du Service	5
Article III. Limitations du service	5
Article IV. Accès au Service.....	6
Article V. Disponibilité du Service	6
Article VI. Gestion des sauvegardes et des restaurations	6
Article VII. Maintenance	7
Article VIII. Protection des données.....	9
Article IV. Disposition concernant le support.....	10

OBJET

Le présent Livret de Services fait partie intégrante du Contrat, il décrit les dispositions particulières applicables au Service Cegid Allmybanks. Celles-ci prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

Une version numérique du présent livret service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid <https://www.egid.com/fr/cgv/>.

Article I. DEFINITIONS

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

Administrateur : personne désignée par le Client qui a par définition tous les droits, dont celui de créer ou modifier d'autres utilisateurs, ou de réinitialiser le mot de passe des autres utilisateurs. Si l'administrateur perd son mot de passe, Cegid peut le réinitialiser sur demande écrite. Le Client peut aussi demander à changer l'administrateur, si celui-ci a quitté l'entreprise par exemple, en désignant un autre utilisateur.

CFONB : Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaires.

Correspondants habilités par le Client : La personne signataire du contrat Cegid Allmybanks, ainsi que toute personne désignée sur un extrait Kbis récent (de moins de 3 mois) de la société du Client, et l'administrateur du Service, sont de fait habilités à donner leur accord à Cegid pour toute action sensible telles que la réinitialisation du mot de passe ou le changement de l'administrateur, la copie des Données du Client ou la récupération de fichiers de relevés ou de remises archivés sur la plateforme SWIFT.

Le Client peut désigner dans le contrat d'autres correspondants habilités à donner leur accord à Cegid pour la réinitialisation du mot de passe ou le changement de l'administrateur du Client, ou pour la récupération d'une copie des Données du Client ou de fichiers de relevés ou de remises archivés sur la plateforme SWIFT en vue de l'investigation d'un problème.

Tout changement de ces personnes devra être notifié à Cegid par e-mail envoyé soit par le signataire du contrat ou l'administrateur du Service à assistance-amb@exalog.com

Data Center : Centre d'hébergement physique des serveurs informatiques et des systèmes de réseau utilisés par Cegid.

Données : désigne toutes les données relatives au Client ou aux employés, clients, fournisseurs et partenaires commerciaux de celui-ci (notamment relevés bancaires) qui sont collectées par le Client et enregistrées dans les systèmes de Cegid.

EBICS : Electronic Banking Internet Communication. Protocole de communication bancaire entre les banques et leurs clients entreprises, permettant d'échanger des fichiers de paiements ou de relevés d'informations.

EPC : European Payments Council, organisme européen de normalisation des paiements.

Fichier Normalisé : désigne un fichier de Remise d'Ordres respectant le format attendu par la banque du Client.

Heures Ouvrées d'Assistance : désigne les heures définies dans la section « Disposition concernant le support ».

Heures Ouvrées d'Exploitation : désigne les heures entre 9h et 17h15 CET durant les Jours Ouvrés d'Exploitation.

ISAE 3402 : Norme comptable internationale qui garantit la fiabilité du dispositif de contrôle interne d'un prestataire de services.

ISO : Organisation internationale de normalisation.

ISO 27001 : Norme internationale de la sécurité des systèmes d'information.

Jour Ouvré d'Assistance : désigne chaque jour de la semaine, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés en France.

Jour Ouvré d'Exploitation : désigne chaque jour de la semaine, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés en France.

Ordre : désigne une instruction unique de paiement ou d'encaissement à destination d'une banque, inscrit dans une Remise telle que définie ci-après.

Relevé : désigne tout fichier émis par une banque à destination d'un de ses clients (par exemple un relevé de comptes, un relevé de rejets d'impayés, ou un relevé de prélèvements rejetés).

Remise ou Remise d'Ordres : désigne un ensemble d'instructions de paiement ou d'encaissement transmis simultanément à destination d'une banque au sein d'un Fichier Normalisé, tel que défini ci-après.

SEPA : Single Euro Payment Area, zone géographique de paiements harmonisés en euro, selon des règles établies par l'EPC.

SWIFT : désigne la Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications, société coopérative de banques, dont la mission est d'organiser les échanges interbancaires mondiaux.

SWIFTNet : désigne le réseau de SWIFT pour les échanges interbancaires mondiaux.

Tiers : désigne toute personne autre que les Parties définies au présent Contrat.

Article II. PERIMETRE DU SERVICE

Le Service propose aux entreprises des fonctionnalités de gestion des paiements et des encaissements, de consultation de relevés bancaires, de gestion de trésorerie, et de rapprochement comptable selon le périmètre défini au Contrat. Il permet d'échanger des fichiers avec les banques grâce à des protocoles de communication bancaire tels que EBICS, SWIFTNet, FTPS ou PeSIT.

Le Service est mis à disposition en « Mode SaaS », soit « Software as a Service », c'est-à-dire que le Service est mis à disposition du Client en tant que service accessible par internet.

Le Service est fourni en mode mutualisé, c'est-à-dire que le même site internet est utilisé par les autres clients de Cegid. La base de données est commune à tous les clients de Cegid.

Article III. LIMITATIONS DU SERVICE

Les durées de conservation en ligne des Données sont les valeurs définies ci-après. Pour les relevés et les remises :

- 500 jours d'historique de Relevés de comptes, et autres types de Relevés ;
- 500 jours d'historique des Remises envoyées aux banques.

Pour l'Option Rapprochement comptable :

- 500 jours d'historique des états de rapprochement bancaires comptable.

Pour l'option Gestion de trésorerie :

- 500 jours d'historique des mouvements de trésorerie ;
- 500 jours d'horizon de trésorerie.

Les crédits à long terme sont gérés sans aucune limite de temps en ce qui concerne la saisie du terme et l'affichage de l'échéancier.

Quelle que soit leur origine, les mouvements dont la date de valeur est à l'extérieur de l'historique ou de l'horizon sont effacés automatiquement.

Cependant le Client peut demander à augmenter cette durée de conservation des Données en ligne, moyennant un supplément de redevance.

Le cas échéant cette durée spécifique est précisée dans les Conditions Particulières du contrat, ou dans un avenant.

Article IV. ACCES AU SERVICE

L'accès au Service par le réseau internet est protégé par des pare-feu matériels et Services, et par des systèmes de détection et de blocage des tentatives d'intrusion.

L'authentification des utilisateurs est sécurisée selon le principe de double facteur.

Article V. DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Service est accessible en général 24h/24, 7 jours/7.

Afin d'assurer la maintenance et l'installation de mises à jour techniques et fonctionnelles, le Service pourra être indisponible le samedi entre 8h et 20h00 CET.

En cas d'interruption programmée en dehors de la tranche horaire du samedi, Cegid en avertira le Client au minimum 48 h à l'avance.

Durée maximum d'interruption Admissible (DMIA ou RTO) : temps maximal acceptable pendant lequel une ressource informatique (serveur, réseau, ordinateur, application) peut ne pas être fonctionnelle à la suite d'une interruption majeure de service est de 12 Heures Ouvrées d'Exploitation.

Article VI. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

La base de données est recopiée sur une base de données dite « miroir », sur le site de secours, identique à la base de données de production. Ainsi en cas de perte de la base de données principale, Cegid est en mesure de reprendre l'activité sur la base de données de secours.

La perte de Données Maximale Admissible (PDMA ou RPO) : durée maximum d'enregistrements des données qu'un Système d'information peut être amené à perdre par suite d'un incident est de 24 heures.

La base de données complète du Service est aussi périodiquement sauvegardée sous forme d'archives chiffrées par le protocole PGP (Pretty Good Privacy). Ces archives sont conservées sur des serveurs sécurisés dans les mêmes conditions d'hébergement que l'application. Cegid conserve ces archives pendant la durée du contrat et au maximum 5 ans.

Le Client peut, ponctuellement et sur devis, demander une récupération d'anciennes Données archivées pour ses propres besoins d'investigation.

Article VII. MAINTENANCE

7.1. Maintenance évolutive

Au titre de la Licence, le Client bénéficie automatiquement des évolutions fonctionnelles et réglementaires apportées par Cegid sur les modules Services standard.

Ainsi le Client bénéficie des évolutions et améliorations demandées par d'autres clients de Cegid, des évolutions des formats de fichiers bancaires et des protocoles de communication bancaire (par exemple EBICS), et des évolutions techniques et de sécurité.

Cegid applique une mise à jour du Service environ tous les trois mois. Le Client est averti au moins une semaine à l'avance de la future mise à jour, et de son contenu (évolutions, corrections de bugs).

Une fois la mise à jour appliquée, une description détaillée des évolutions livrées est affichée à chaque utilisateur lorsqu'il se connecte.

7.2. Maintenance corrective

- Correction des défauts

Lorsque le Client signale au service assistance un défaut constaté dans l'utilisation du Service par téléphone ou par e-mail, il doit expliquer les conditions dans lesquelles s'est manifesté le problème, et fournir une description de la procédure pour le reproduire. Un ticket d'assistance sera créé par Cegid.

Est considéré comme Défaut toute anomalie de fonctionnement ou toute non-conformité du Service notifiée par le Client.

On distingue trois niveaux de défauts :

Le niveau 1 : désigne un Défaut rendant inutilisable une des fonctionnalités du Service définies ci-dessous, dont le Client a un besoin immédiat impératif :

- La consultation des relevés et des soldes des comptes
- L'accès à la base de données de tiers (création, modification)
- La prise en charge d'un fichier normalisé (remise) généré par le Système Informatique du Client, soit par importation manuelle soit en mode automatique via FTP-Bank, module d'échanges de fichiers
- La saisie de remises
- La signature électronique et la validation des remises
- Le paramétrage des clés de cryptage PGP pour les échanges de fichiers par FTP-Bank
- Le paramétrage des télétransmissions bancaires (EBICS, FTP ou SWIFT)
- Le paramétrage des comptes émetteurs
- Le paramétrage des utilisateurs et de leurs droits

- L'envoi de remises aux banques par télétransmission
- La validation de Données par un superviseur de sécurité (fonction des 4 yeux)

Le niveau 2 : désigne un Défaut entraînant des restrictions dans le fonctionnement du Service ou dans l'utilisation d'une fonctionnalité, sans impact sur un besoin impératif

Le niveau 3 : désigne un Défaut concernant une fonctionnalité pouvant temporairement ne pas être utilisée ou un Défaut pouvant être contourné par une utilisation différente des programmes concernés ou par d'autres programmes du Service ou par une autre procédure et permettant au Client de poursuivre son travail

- Dysfonctionnements dépendant des Données

De tels dysfonctionnements peuvent dépendre de Données spécifiques existant dans la base de données du Client au moment de leur manifestation et, dans ce cas, ils ne peuvent être reproduits en utilisant les Données des bases de test de Cegid. Il est alors nécessaire d'effectuer une copie (réplique) de la base de données du Client pour reproduire le dysfonctionnement et en étudier la solution.

Dès lors que le service client de Cegid, constate que le dysfonctionnement ne peut être reproduit qu'avec les Données du Client, il transmet une demande d'accord de réplication de base de données du Client par e-mail à l'Administrateur du Service.

Par défaut, lors de la réplication, les Données suivantes sont anonymisées :

- les nom et adresses des sociétés émettrices,
- les adresses e-mail des utilisateurs et des tiers
- les mots de passe,
- le nom des tiers,
- les éventuels certificats de transmission EBICS et tous les autres paramètres de transmission bancaire.

Si le problème à résoudre porte sur tout ou partie de ces Données, il se peut alors qu'il soit nécessaire de ne pas anonymiser les Données concernées.

La base de données réplique est installée dans un environnement sécurisé, dans les mêmes conditions que l'environnement de production, dans un Data Center certifié ISO 27001.

Cegid effectue les investigations et les tests nécessaires à la résolution du problème. Dès confirmation de la bonne livraison du correctif sur la plateforme de production, la base de données réplique est alors détruite sous un délai maximum de 5 Jours Ouvrés d'Exploitation.

Cegid ne donne pas accès à la copie des Données du Client à ses éventuels sous-traitants de développement ou de test. Seuls les employés de Cegid qui y ont strictement et directement intérêt pour le traitement du dysfonctionnement sont autorisés à y accéder.

Article VIII. SECURITE DES DONNEES

8.1. Modalités générales

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

Les Données sont hébergées dans des Data Centers sécurisés situés en Europe, en zone non inondable et à très faible risque sismique. Les Données du Client sont enregistrées sur des serveurs situés dans ces Data Centers, protégés contre les intrusions.

Ces Data Centers sont certifiés ISO 27001 et ISAE 3402. Ils sont protégés par des accès sécurisés utilisant la biométrie couplée à des badges, avec gardiennage 24h/24 et vidéo surveillance. Ils sont protégés contre les incendies, les coupures électriques, et ils sont climatisés.

8.2. Accès aux Données

L'accès au Service par le réseau internet est protégé par des pare-feu matériels et Services, et par des systèmes de détection et de blocage des tentatives d'intrusion.

L'authentification des utilisateurs est sécurisée selon le principe de double facteur

Le personnel de Cegid n'a pas accès aux Données du Client. Néanmoins les administrateurs système habilités par Cegid peuvent y accéder ponctuellement pour des besoins d'administration ou de maintenance.

Le personnel du service d'assistance peut aussi accéder ponctuellement à des fichiers du Client sur la plateforme SWIFT, sur demande du client par e-mail, pour ses besoins de récupération de fichiers de relevés ou de remises archivés. Seules les personnes habilitées du Client « Correspondants habilités par le Client : pour la copie des Données du Client » peuvent émettre ces demandes de récupération de fichiers. Le personnel du service d'assistance est aussi habilité à accéder à l'affichage du paramétrage de vos comptes et de la télétransmission, et à l'importation de données pour vos besoins d'assistance, de paramétrage, et d'accompagnement lors de la mise en œuvre du Service.

8.3. Chiffrement des Données

Les mots de passe sont chiffrés de façon irréversible dans la base de données par l'algorithme de hachage bcrypt, de sorte qu'il n'est pas possible de les déchiffrer.

Les Données classifiées sensibles suivantes sont chiffrées dans la base de données de l'application, par l'algorithme AES256-CBC :

- Les adresses e-mail des utilisateurs
- Les adresses e-mail des tiers
- Les noms des utilisateurs

- Les numéros de comptes bancaires des comptes des sociétés du Client
- Les numéros de comptes bancaires des comptes de Tiers
- Les numéros de téléphones des utilisateurs et des sociétés

Les sauvegardes des Données sont chiffrées avec l'algorithme PGP et enregistrées sur des serveurs dans les mêmes conditions de sécurité que le Service.

Article IX. DISPOSITION CONCERNANT LE SUPPORT

9.1. Modalités de l'assistance

Cegid s'engage à fournir une assistance par e-mail ou téléphone grâce à son Centre d'appel de Paris, du lundi au vendredi, les Jours Ouvrés d'Assistance suivant la réglementation française de 8h30 à 17h30 (CET) en français ou anglais.

Les appels ne sont pas surtaxés. Pour toute demande d'assistance, le Client doit communiquer le nom de sa société et son numéro d'abonné.

L'adresse e-mail d'assistance est : assistance-amb@exalog.com

Le numéro de téléphone d'assistance est : +33 181 890 080

Les demandes du Client reçues par téléphone sont prises en charge dans un délai inférieur à 10 minutes considérées en Heures Ouvrées d'Assistance. Les demandes par e-mail sont prises en charge en moins de 30 minutes Ouvrées d'Assistance (à partir de la réception de l'email sur nos serveurs).

Lorsque le Client contacte le service d'assistance pour un dysfonctionnement ou un problème d'utilisation, Cegid crée un ticket d'assistance avec un numéro unique. Le Client reçoit une notification par e-mail lors de l'ouverture du ticket, puis lors de sa fermeture.

9.2. Modalités de résolution des Défauts

Cegid s'engage à donner une réponse concernant le délai de résolution d'un Défaut sous les délais suivants :

- Pour les Défaits de niveau 1 : moins deux (2) Heures Ouvrées d'Assistance à compter du signalement par le Client
- Pour les Défaits de niveau 2 et 3 : dans les quatre (4) premières Heures Ouvrées d'Assistance suivant le moment du signalement par le Client

Cegid s'engage pour la période contractuelle à remédier aux Défaits dans les délais maximum suivants :

- Pour un Défaut de niveau 1 : huit (8) Heures Ouvrées d'Exploitation au moins sous forme d'une solution de contournement, et dix (10) Jours Ouvrés d'Exploitation pour la solution définitive à compter du signalement par le Client
- Pour un Défaut de niveau 2 : Vingt-cinq (25) Jours Ouvrés d'Exploitation à compter du signalement par le Client
- Pour un Défaut de niveau 3 : lors de la seconde mise à jour du Service suivant le signalement par le Client

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 11 PAGES.