

cegid



Livret de services

Cegid Direct-debits

www.cegid.com

SOMMAIRE

Table des matières

Sommaire.....	2
Objet	3
Définitions	3
Article I. Périmètre du Service	4
Article II. Accès au Service	5
Article III. Disponibilité du Service	5
Article IV. Sécurité des données.....	5
Article V. Disposition concernant le support	5

OBJET

Le présent Livret de Services fait partie intégrante du Contrat, il décrit les dispositions particulières applicables au Service Cegid Direct-debits. 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/>.

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.

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.

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.

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.

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

Article I. PERIMETRE DU SERVICE

Le Service Direct-debits a pour objet général de permettre au client de gérer des prélèvements bancaires périodiques ainsi que les impayés correspondants.

A cette fin, il permet notamment au client:

- La saisie et l'enregistrement de ses propres coordonnées bancaires,
- La saisie ou l'importation, et l'enregistrement des données nécessaires à la création des Ordres de prélèvements: nom et RIB de ses débiteurs, périodicité, date et montant des prélèvements à effectuer,
- La création de remises d'Ordres sous forme de fichiers conformes à la norme d'échange SEPA,
- L'envoi de ces fichiers à ses banques avec le protocole EBICS,
- La réception et l'enregistrement de fichiers d'impayés conformes à la norme d'échange SEPA, soit par transmission directe avec ses banques, soit par importation.

L'application Direct-debits n'effectue aucun traitement bancaire. Les Ordres générés sont traités par les banques du client, dans le cadre de contrats de moyens de paiement passés entre le client et ses banques.

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 Cegid.

Article II. 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 III. DISPONIBILITE DU SERVICE

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

La disponibilité pour le Client de l'accès via Internet à ses Données et aux fonctionnalités du Service est garantie du lundi au vendredi de 9h à 12h15 et de 14h à 17h15 les Jours ouvrés d'exploitation, avec possibilité d'une interruption maximum de 8h pour maintenance. Le Service est également disponible en dehors de ces périodes, mais, pour assurer la maintenance, Cegid se réserve la possibilité d'interrompre temporairement le service hors Jours Ouvrés d'Exploitation.

Article IV. SECURITE DES DONNEES

Le Service assure le chiffrement des données échangées via Internet entre le poste du client et le serveur de l'application, dans les deux sens. Le protocole utilisé est le standard SSL (Secure Socket Layer), intégré à la plupart des explorateurs Internet. La clé de chiffrement utilisée par Cegid est déposée auprès d'un organisme de certification de réputation internationale.

Les données du client sont stockées sur des serveurs exploités dans un environnement protégé contre les intrusions. Cegid s'engage à ne faire aucun usage de ces données, et à en limiter strictement les manipulations à ce qui est indispensable pour en assurer la sauvegarde.

Article V. DISPOSITION CONCERNANT LE SUPPORT

Modalités de l'assistance

Cegid s'engage à fournir une assistance par e-mail ou téléphone grâce à son centre d'appel de Paris dans les conditions suivantes : du lundi au vendredi, les Jours Ouvrés d'Assistance suivant la réglementation française de 9h00 à 12h15, et de 14h à 17h15 (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@exalog.com

Le numéro de téléphone d'assistance est : +33 1 81 89 00 81

Commenté [SD1]: Y a pas un support portail? C'est pas le même N° que AMB?

Commenté [SB2R1]: @Sophie DUMAS Pas de portail comme les autres applis. Le numero est different de AMB et EXB

Cette assistance consiste à expliquer le fonctionnement des commandes de Direct-debits. Les techniciens d'assistance n'ont pas de compétences comptables ni financières, et ils ne connaissent pas les règles de gestion des clients. Quelles que soient les indications fournies par les techniciens, le client est le seul à pouvoir juger des conséquences sur sa propre gestion des choix d'utilisation qu'il peut faire, et il reste seul responsable de ces choix

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 6 PAGES.