

cegid



Livret de services

Cegid Exabanque

www.cegid.com

SOMMAIRE

Table des matières

Sommaire	2
Objet	3
Définitions	3
Article I. Périmètre du Service.....	4
Article II. Limitations du service	5
Article III. Accès au Service	5
Article IV. Disponibilité du Service	5
Article V. Gestion des sauvegardes et des restaurations	6
Article VI. Maintenance	6
Article VII. Protection et Sécurité des données	8
Article VIII. Disposition concernant le support.....	9

OBJET

Le présent Livret de Services fait partie intégrante du Contrat, il décrit les dispositions particulières applicables au Service Cegid Exabanque. 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.

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 I. 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. Il permet aux entreprises de gérer leurs comptes de toutes leurs banques dans le même Service, et dispose d'un système de communication bancaire pour se connecter directement aux banques pour échanger des fichiers.

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 II. LIMITATIONS DU SERVICE

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

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

Pour l'Option Rapprochement comptable :

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

Pour l'option Gestion de trésorerie :

- 100 jours d'historique des mouvements de trésorerie ;
- 200 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 III. 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 IV. 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 V. 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 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 VI. MAINTENANCE

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

6.2. 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 :

- 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 ;
- L'envoi de remises aux banques par télétransmission.

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 VII. SECURITE DES DONNEES

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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 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 VIII. DISPOSITION CONCERNANT LE SUPPORT

8.1. Modalités de l'assistance

En cas de question ou de blocage utilisateur, Cegid s'engage à fournir une assistance rapide et en autonomie via le portail Client CegidLife, disponible 24/7 à l'adresse suivante: www.cegidlife.com

Les clients pourront y retrouver un ensemble de services parmi lesquels :

- Support client (ticketing)
- Base de connaissance
- Accès aux espaces formation et tutoriels
- Replays des Web Assistance
 - Pour créer votre compte et activer votre compte utilisateur, rendez-vous sur www.cegidlife.com
 - Si vous avez déjà activé votre compte, connectez-vous sur www.cegidlife.com à l'aide de vos identifiants.

Grâce au portail CegidLife, vous avez la possibilité de créer rapidement et gérer vos demandes. L'administrateur CegidLife est habilité à créer les utilisateurs de son organisation qui pourront saisir des demandes au Customer Care via CegidLife.

En cas de difficultés à vous connecter à CegidLife, le service client est disponible au 0800 73 00 79 (service et appel gratuits) pendant les jours ouvrés d'assistance conformément à la réglementation française de 9h00 à 12h15, et de 14h à 17h15 (CET) en français et anglais, du lundi au vendredi. Les appels ne sont pas surtaxés.

L'assistance est assurée par du personnel doté des compétences requises pour répondre à toute

information et points techniques relatifs à la configuration, à l'utilisation des fonctions caractéristiques du Service, et à la détermination des raisons pour lesquelles le Service pourrait ne pas fonctionner de façon optimale. En revanche, le personnel n'a pas de compétences de comptable ou de trésorier, et il n'a pas pour mission de fournir aux utilisateurs du Client des conseils en ces matières.

8.2. 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 Défauts de niveau 1 : moins deux (2) Heures Ouvrées d'Assistance à compter du signalement par le Client

- Pour les Défauts 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 Défauts 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 10 PAGES.