

cegid



Livret de services

Cegid Expert On Demand

Single Tenant

www.cegid.com

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

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

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.

Fenêtre de Maintenance : désigne la période de temps durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.

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 Urgente : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

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.

SAM (Service Account Manager) : désigne l'interlocuteur privilégié du Client pour les missions précisées dans l'article 3.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à l'article 2 « Définitions » des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services ». Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services ».

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé est celui précisé en annexe 1 Périmètre du Service du Contrat. Le Service inclut par défaut un Environnement de production dont le périmètre fonctionnel (nombre d'utilisateurs nommés Cegid Expert, fonctionnalités applicatives standards...) est précisé en annexe 1 Périmètre du Service du Contrat. Un suivi personnalisé par un SAM est assuré au titre du Service. Ses missions principales sont les suivantes :

- supervision de la mise en œuvre du Service,
- interface privilégiée des différents intervenants Cegid qui participent à la fourniture du Service au Client,
- organisation et pilotage des revues de service avec le Client à raison d'une réunion par mois sauf dispositions contraires prévues entre les parties par écrit.

Le traitement des Demandes ne relèvent pas des missions du SAM. Le Client pourra par ailleurs souscrire aux options de service suivantes, disponibles uniquement avec le Service Cegid Expert Single Tenant et selon les conditions en vigueur :

- **mise à jour personnalisée** permettant au Client de définir conjointement avec Cegid le planning d'installation des Mises à jour (à l'exception des patches réglementaires),
- **Environnement de recette** dans la limite de un au maximum permettant au Client de valider avant leur mise en production les nouvelles versions majeures et les correctifs (à l'exception des patches réglementaires). Cette option est disponible uniquement pour les clients ayant plus de 300 utilisateurs Cegid Expert nommés sur l'Environnement de production et ayant souscrit par ailleurs à l'option « mise à jour personnalisée ». Les données de l'Environnement de recette sont initialisées par chargement d'une copie des données de l'Environnement de production,
- **des Développements Spécifiques** expressément précisés dans le Périmètre du Service.

Le Client aura également la faculté de souscrire au portail collaboratif client CWE, plateforme de communication et de services en ligne du Client pour les entreprises faisant partie de sa clientèle, lequel est régi par le «Livret Service Portail Collaboratif Client CWE».

Les logiciels Microsoft Word, Excel, Outlook et Powerpoint étant mis à disposition conjointement avec le Service, le Client, pour utiliser le Service, doit obligatoirement souscrire auprès de Cegid, pour l'ensemble de ses Utilisateurs et pour la durée du présent Contrat, un abonnement Microsoft Office 365 for Cegid, lequel est régi par le «Livret Services en ligne Microsoft for Cegid».

Si le Client exerce l'activité d'expertise comptable, il pourra utiliser le Service pour les besoins de ses clients dans le cadre de cette activité.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service est disponible en France métropolitaine.

Si le Client exerce l'activité d'expertise comptable, il pourra utiliser le Service pour les besoins de ses clients dans le cadre de cette activité.

Le Client peut conserver un historique de mouvements selon le mécanisme suivant :

- **Dossiers inutilisés depuis plus de 6 ans** : Par défaut, ces dossiers sont cochés « à conserver » et, par conséquent, deviennent facturables à partir de juillet 2025 (facturation mensuelle au dossier). Le Client peut choisir de supprimer ces dossiers en décochant cette option.
- **Dossiers inutilisés depuis moins de 6 ans** : Ces dossiers sont conservés par défaut sans nécessité de les cocher, et ne sont pas facturés. Lorsqu'un dossier atteint sa 6ème année sans activité, il est automatiquement coché « à conserver » au début du quatrième trimestre (Q4) de sa 5ème année. Le Client est informé qu'il dispose jusqu'au 25 décembre de cette 5ème année pour décocher les dossiers à supprimer avant que la facturation ne commence au début de la 6ème année. A noter que les dossiers dont la date de clôture est décalée bénéficient d'une période de gratuité prolongée, pouvant aller jusqu'à 11 mois supplémentaires, notamment pour ceux qui se clôturent le 31 janvier.
- **Cas particulier pour l'année 2025 | Dossiers inutilisés depuis plus de 10 ans** : Ces dossiers sont supprimés par défaut au 1er juillet 2025. Si le Client opte pour l'option « à conserver » avant le 25 juin 2025, ils ne seront pas supprimés et sont facturés à compter de juillet 2025 (facturation mensuelle au dossier).

Le Client a la possibilité de décocher l'option « à conserver » pour un dossier à tout moment, ce qui arrête la facturation à J+1 mois si celui-ci est décoché avant le 25 du mois.

La suppression des dossiers mentionnée ci-avant est une suppression partielle. Seules la base SQL (base comptable) et les données liées au Portail et à la Box si existantes, sont supprimées. Les informations essentielles du dossier, comme celles enregistrées au niveau du DP du cabinet et la GED associée, sont conservées.

Pour rappel la Box est un espace partagé entre le client et son expert-comptable ; le Portail, ou leportailcegid.com, est la plateforme qui permet d'activer les services collaboratifs pour les clients de l'expert-comptable.

Si le Client a supprimé par erreur un dossier inutilisé, il dispose de 45 jours pour faire la demande auprès de son commercial qui lui proposera un devis.

Un « dossier actif » est défini comme un dossier contenant des écritures ou imports datant de moins de 12 mois, au sens de la date de saisie de l'écriture. A contrario un « dossier inactif », est un dossier qui n'a pas de saisie d'écriture ou import dans les 12 derniers mois (les reports à nouveau sont exclus de cette règle).

Un « dossier inutilisé » est défini comme un dossier inactif, n'ayant aucune saisie d'écritures depuis au minimum 6 ans.

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

L'espace commun de partage de documents bureautiques est limité à 5 GO par utilisateur abonné au Service et aux fichiers de format Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, PDF ou images. Au-delà de cette limite, le Client devra souscrire un abonnement pour une extension d'espace de stockage supplémentaire ou supprimer ses documents.

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.

ARTICLE 5 : LIMITATIONS DU SERVICE CONCERNANT LES OPTIONS

Environnement de recette :

Le Service pourra inclure en option un Environnement de recette au maximum couvrant le même périmètre fonctionnel que l'Environnement de production dans une version identique ou supérieure. Ses limites sont les suivantes :

- L'Environnement de recette est permanent,
- Son utilisation est limitée à 10 utilisateurs nommés et 50 dossiers au maximum,
- La mise à jour des données de l'Environnement de recette est effectuée par un chargement d'une copie des données de l'Environnement de production dans la limite de deux (2) par an et sur Demande du Client ; Au-delà toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation payante.

Développements Spécifiques :

Les Développements Spécifiques qui ne sont pas précisés dans le Périmètre du Service ne peuvent être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

Cegid Expert Intelligence :

Le rafraîchissement des données dans le service Cegid Expert Intelligence est effectué mensuellement et automatiquement par Cegid entre le quinze et le dernier jour calendaire de chaque mois.

ARTICLE 7 : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- toutes les nuits entre 00:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST),
- chaque Dimanche et jours fériés français,
- la maintenance que Cegid planifie au moins 48 heures à l'avance.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

ARTICLE 7 : DISPONIBILITE DU SERVICE

7.1 – ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE

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 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) ; (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.

7.2 – GESTION DES ECARTS

a) Ecart constatés sur l'engagement

Des écarts peuvent être constatés par le Client ou Cegid qui décident conjointement de déclencher des actions correctives.

Les actions correctives et leurs résultats sont consignés par Cegid et mis à la disposition du Client.

b) Non conformités

Lorsqu'une action corrective, déclenchée suite à un écart sur l'engagement s'est avérée infructueuse, le constat en est établi lors d'une concertation entre Cegid et le Client. L'analyse de la non-conformité et de l'échec de l'action corrective peut conduire :

- a la mise en place d'une cellule de crise, dans le cas où l'écart conduit à une dégradation immédiate et grave des conditions de service perçue par le Client,
- a des propositions de réparation, de modification, concernant les domaines techniques, applicatifs, infrastructure, ou tout autre domaine permettant de réduire la non-conformité. Les décisions de réalisation, leurs planifications et la prise en charge de coûts induits éventuels sont décidées d'un commun accord entre Cegid et le Client. Les coûts induits ne peuvent être imputables à Cegid que dans le cas où sa responsabilité serait établie.

c) Cellule de crise

Dans le cas d'un incident d'une gravité telle que sa résolution nécessite l'intervention immédiate de plusieurs compétences, il est nécessaire de créer une « cellule de crise ».

La « cellule de crise » sera déclenchée par Cegid ou par le Client et sera composée de toute personne de Cegid ou du Client, dont la présence est jugée nécessaire par le déclencheur.

La « cellule de crise », lors d'une réunion de tous les intervenants, sera responsable de :

- collecter toutes les informations sur les causes de l'incident,
- décider des actions curatives et les mettre en oeuvre,
- décider des actions préventives et les mettre en oeuvre ou les planifier,
- informer les interlocuteurs concernés des actions curatives et préventives et du délai de résolution,
- nommer le rédacteur du bilan de l'opération.

A l'issue, Cegid rédigera, a posteriori, un document bilan de l'opération formalisant :

- la description de l'incident,

- les causes et les responsabilités,
- les conséquences constatées,
- les actions curatives menées,
- les actions préventives menées et/ou planifiées.

Ce document est systématiquement transmis au Client.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 8 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité de service, le stockage et la protection des données, l'exploitation des équipements, la connectivité aux réseaux distants.

Cet hébergement comprend :

- la mise à disposition et la mise en œuvre des systèmes serveurs et de leurs unités périphériques ;
- la fourniture des m² de locaux techniques équipés :
 - o de l'alimentation électrique secourue avec deux groupes électrogènes de secours dont au moins un permanent sur site,
 - o de systèmes de surveillance de l'environnement (incendie, fumée, inondation) et d'extinction d'incendie,
 - o d'un double système de climatisation ;
- l'organisation et les équipes de sécurité, contrôle des accès physiques et anti-intrusion, sur une base permanente, 24h/24, 7j/7;
- des points de collecte de divers réseaux et divers opérateurs.

ARTICLE 9 : 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 10 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

A l'exception de l'espace commun de partage de documents bureautiques, les sauvegardes des données du Client 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 1er week-end du mois	2 mois

Une restauration peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

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.

Les documents bureautiques du Client stockés dans l'espace commun de partage sont sauvegardés sur des cycles quotidiens de telle sorte que les fichiers modifiés dans la journée soient sauvegardés. Les fichiers pourront être restaurés à l'état de leur dernière sauvegarde.

ARTICLE 11 : MISES A JOUR

11.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service,
- Correctifs (patchs correctifs, patchs réglementaires).

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions :

- Des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état ou tableau de bord 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.

11.2. Cegid procédera aux Mises à Jour du Service et ce, sans autorisation préalable sauf si le Client a souscrit à l'option « Mise à jour personnalisée ». 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 le Client des dates de mises en oeuvre des Mises à Jour par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

11.3. Si le Client a souscrit à l'option « Mise à jour personnalisée », Cegid convient préalablement avec le Client d'une date de mise en place des nouvelles versions et des correctifs sur l'Environnement de production, à l'exception des patches réglementaires.

11.4. Si le Client a souscrit à l'option « Environnement de recette », Cegid met à disposition un Environnement de recette permanent. Cegid procédera aux Mises à Jour du Service sur l'Environnement de recette et ce, sans autorisation préalable. Le Client est informé qu'il ne peut s'opposer à l'installation des Mises à jour sur l'Environnement de recette ni choisir la date de mise en place des dites Mises à jour.

Cegid et le Client fixent ensemble les modalités et niveaux de tests en fonction du contexte du Client et du contenu de la version. Le Client procède aux tests. A la fin de ces tests, un planning de mise en production de la nouvelle version sur l'Environnement de production peut alors être construit conjointement par Cegid et le Client.

11.5. Cegid procédera aux Mises à jour des patches réglementaires et ce, sans l'autorisation préalable du Client sur les Environnements de production et de recette. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

Le Client est informé par ailleurs que dans le cas où l'Environnement de production ne disposerait pas du niveau de version compatible (version majeure ou patch correctif) avec le patch réglementaire de la dite Mise à jour, Cegid pourra, à son initiative procéder à la mise en conformité de l'Environnement de production sans que le Client puisse s'y opposer ni engager la responsabilité de Cegid.

11.6. 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 OEuvre (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 OEuvre 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.

11.7. Le Client est informé qu'il ne pourra subsister un écart de plus de 1 version majeure entre la version installée sur l'Environnement de production et la dernière version majeure disponible. A défaut, Cegid pourra, à son initiative procéder à l'installation de la dite Mise à Jour sans que sa responsabilité puisse être engagée par le Client.

ARTICLE 12 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

- les comptes d'accès qui permettent l'accès au Service,
- les comptes applicatifs qui permettent l'utilisation du Service.

La gestion des comptes d'accès et des comptes applicatifs est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. Cegid crée ces comptes, les supprime et leur attribue un mot de passe initial.

L'attribution des droits associés dans le Service aux comptes applicatifs sont à la charge du Client.

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

L'espace commun de partage de documents bureautiques est accessible à tous les Utilisateurs du Client, sans restriction possible de droit, chaque Utilisateur ayant accès à son répertoire privé et au répertoire partagé.

S'agissant du service Cegid Expert Intelligence, les comptes d'utilisation applicatifs s'appuient sur les comptes Utilisateurs du Portail. Le Client est informé et accepte que l'ensemble des droits et des obligations des Utilisateurs concernant les modalités de gestion de ces comptes Utilisateurs sont régis par les « Conditions Générales d'Utilisation du Portail cegidlife.com et du (des) Service(s) correspondant(s) ».

- la création du compte de l'Administrateur est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client lors de la signature du Contrat,
- la création de comptes Utilisateurs ou Administrateurs complémentaires est de la responsabilité du Client. Le Client crée ces comptes et les supprime,
- l'attribution des droits associés dans le service Cegid Expert Intelligence aux comptes d'utilisation applicatifs sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non divulgation des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées. En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 13 – DESCRIPTION

13.1 DESCRIPTION DU SERVICE CLIENT

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

13.2 ACCES AU PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

- possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet,
- possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes,
- possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Support sur une période donnée,
- possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid.

b) Modalités particulières d'exécution

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 quatre (4) Heures ouvrées 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 quatre (4) Heures ouvrées 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.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (quatre (4) Heures ouvrées), Cegid procédera 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 criticité 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 criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

13.3 ACCES 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.

13.4 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

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 le Portail 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 quatre (4) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support. Ce délai de prise en charge ne s'applique pas aux services d'astreinte.

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.

13.5 SERVICE ELARGI PCL 4DS

L'accès téléphonique au Support par le Client sera possible pour les seules Demandes liées au traitement et à l'envoi de la 4DS, de 9h à 12H30 le dernier samedi du mois de janvier.

13.6 SERVICE ELARGI PCL CAMPAGNE FISCALE SAMEDI

L'accès téléphonique au Support par le Client sera possible de 9H à 12H30 le dernier samedi précédant la fin officielle de la campagne fiscale.

Le Client sera informé, via le Portail, de la date exacte correspondant au samedi concerné.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 14 PAGES.