

# cegid



Livrets de Services

Plateforme Agréée Cegid

---

[www.cegid.com/](http://www.cegid.com/)

## 1.1. PRÉAMBULE

### 1.1.1. Objet

Le présent Livret de Service fait partie intégrante du Contrat et décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

### 1.1.2. Définitions

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.

« **Client** » désigne la personne morale, signataire du Contrat et utilisant le Service pour les besoins de son activité professionnelle.

« **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.

« **Environnement de production** » désigne l'environnement de production du Service sous la responsabilité de Cegid excluant les outils Microsoft dont Sharepoint.

« **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 l'Auteur,

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.

« **Service** » désigne la Plateforme Agréée Cegid.

« **Service Principal** » désigne le service SaaS Cegid compatible avec le Service, utilisé par le Client pour émettre ou recevoir ses factures électroniques.

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

## 1.2. DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

### ARTICLE 1 : PERIMETRE DU SERVICE

Le Service est complémentaire au Service Principal. Par conséquent, en application du Contrat :

- Sa durée est celle du contrat portant sur le Service Principal ;
- La résiliation du contrat portant sur le Service Principal entraîne la résiliation du Service.

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre de profils actifs, tranches volumétriques...) est celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat, ou à défaut, est celui du Service Principal.

### ARTICLE 2 : ACCES AU SERVICE

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

### ARTICLE 3 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99,5% par mois. La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service pour au moins un Utilisateur du Client.

Hors Environnement de Recette :

Engagement de Ressources	Niveau de Service
Disponibilité et monitoring de l'application	7 jours / 7 et 24h / 24
Disponibilité applicative	99,5 % par mois
Interruptions de service programmées	Maintenance planifiée, maximum 4 heures ouvrées.

<b>RTO (Recovery Time Objective)</b>	24H
<b>RPO (Recovery Point Objective)</b>	8H
<b>Délai de Restitution de service Garanti (DRG)</b>	<b>8 H.</b>

La prise en charge des anomalies s'effectue uniquement pendant les heures ouvrées.

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

Pour l'Environnement de Recette :

Engagement de Ressources	Niveau de Service
<b>Disponibilité</b>	7 jours / 7 et 24h / 24
<b>Disponibilité applicative</b>	N/A sur environnement de recette
<b>Interruptions de service programmées</b>	Maintenance planifiée par Cegid sans engagement de délai maximum
<b>RTO (Recovery Time Objective)</b>	N/A sur environnement de recette
<b>RPO (Recovery Point Objective)</b>	N/A sur environnement de recette*
<b>Délai de Restitution de service Garanti (DRG)</b>	N/A sur environnement de recette

La prise en charge des anomalies s'effectue uniquement pendant les heures ouvrées.

Le nombre de factures échangées n'est pas limité par l'application de recette de la Plateforme Agrée Cegid, mais dépend des conditions de la solution compatible choisie (se référer au livret de services de la solution compatible).

\* En cas d'incident majeur, la restauration des données de l'environnement de recette n'est pas garantie

## ARTICLE 4 : MISES A JOUR APPLICATIVES

### 4.1 – LIVRAISON REGULIERE DES NOUVELLES VERSIONS

Cegid procède aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour sont mises à disposition par Cegid sur le portail Cegid Life ou par tout autre moyen au choix de Cegid.

En cas d'interruption de service programmée, Cegid s'engage à informer préalablement l'Administrateur des dates de mises en œuvre des Mises à Jour.

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.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans les Mises à Jour.

## **ARTICLE 5 : REGLES RELATIVES A L'URL DU SERVICE**

L'accès au Service se fait via le Service Principal et/ou au moyen d'une adresse URL, au choix de Cegid.

Lorsque l'accès au Service se fait au moyen d'une adresse URL, par défaut, Cegid propose une URL générique.

Cegid peut modifier les configurations et les adresses IP de ses serveurs sans en avertir le Client dans la mesure où l'accès via l'URL est maintenu.

Il est interdit au Client de paramétriser dans son réseau une règle sur adresse IP qui gênerait Cegid dans sa capacité à modifier ces adresses IP.

## **ARTICLE 6 : GESTION DES ACCÈS**

La gestion des accès est de la responsabilité du Client. Au moment de la création de son environnement, Cegid fournit au Client les identifiants d'accès administrateur qu'il doit ensuite utiliser pour contrôler l'accès à l'application et les autorisations afférentes. Les utilisateurs sont des membres autorisés du personnel du Client.

## **ARTICLE 7 : AUDITS CLIENT**

Par dérogation aux dispositions du Contrat, le Client ne peut pas effectuer d'audit technique du Service.

Dans le cadre du Service, Cegid réalise ce type d'audit à minima une (1) fois par an. Sur demande motivée, Cegid peut mettre à disposition du Client la synthèse managériale de l'audit.

## **ARTICLE 8 : SUPPORT**

Sous réserve d'évolution du Service, le Client doit utiliser les moyens mis à disposition par son Service Principal pour créer sa demande de support, qu'elle soit relative à une anomalie ou un problème d'utilisation. Les engagements de Support du Service Principal s'appliquent au Service.

## **ARTICLE 9 : ACTIVATION / SOUSCRIPTION / PRIX**

Lorsque l'accès au Service est une fonctionnalité standard du Service Principal, il appartient au Client d'activer le Service selon le mode opératoire communiqué par Cegid. Dans ce cas, le prix du Service est inclus dans le prix du Service Principal.

Lorsque l'accès au Service est une fonctionnalité optionnelle du Service Principal, il appartient au Client de souscrire au Service au moyen d'un Bon de Commande puis d'activer le Service selon le mode opératoire communiqué par Cegid. Dans ce cas, le prix du Service est le prix prévu au Bon de Commande.

## **ARTICLE 10 : RÉSILIATION OU CHANGEMENT DE PLATEFORME AGRÉÉE**

### **10.1 – CONDITIONS DE RÉSILIATION**

Le Client peut à tout moment choisir de ne plus utiliser la Plateforme Agréée Cegid pour l'émission et/ou la réception de ses factures électroniques.

Par dérogation aux dispositions du Contrat relatives à la durée, et conformément à la réglementation fiscale, le Client peut à tout moment changer d'opérateur de plateforme agréée de réception. Dans le cas d'un changement ou résiliation d'une plateforme agréée de réception, il devra suivre la procédure définie par l'administration fiscale. Dans ce cas, le Service se poursuit pour le reste des fonctionnalités du Service et le prix total du Service reste dû jusqu'au terme du Contrat.

Dans tous les autres cas, et notamment si le Client décide de ne pas proroger le Service (pour l'ensemble de ses fonctionnalités ou pour les fonctionnalités restantes après avoir changé de plateforme agréée de réception) ou si Cegid décide de ne pas proroger le Service, la Partie qui déciderait de ne pas proroger le Service devra notifier cette décision à l'autre Partie dans les conditions établies au Contrat.

### **10.2 – ACCÈS AU SERVICE RÉDUIT**

Cependant, un service réduit devra être assuré par Cegid, sans contrepartie financière, sur une durée telle que définie par le code général des impôts, ou à défaut, sur une durée de 6 mois maximum.

Ce service réduit a pour objet d'assurer la finalisation du cycle de vie des factures qui auront été émises ou transmises avant le changement de plateforme agréée. Cela comprend la consultation des cycles de vie de factures révolues et en cours, ainsi que la mise à jour et la consultation des statuts des factures qui avaient déjà été émises ou reçues avant la date de confirmation du changement de plateforme agréée.

Le service réduit n'est pas applicable aux éventuels environnements de recette. La résiliation de tout ou partie du Service n'a aucune incidence sur l'abonnement au Service Principal, sur lequel le Client reste engagé jusqu'à la fin de son contrat, sans réduction possible de prix, de volumétrie ou de nombre d'utilisateurs.

### **10.3 – SAUVEGARDE DES DONNÉES**

Conformément aux exigences fiscales et sous réserve d'évolution de ces dernières, les factures émises et reçues par le Client via le Service ainsi que les journaux d'activité seront conservées par Cegid pendant une durée de 6 ans à compter de leur émission / réception, afin de pouvoir être transmis dans le cadre d'un contrôle fiscal. Sans préjudice de ce qui précède, il est rappelé que le Service n'est pas un service de stockage ou d'archivage. Le Client doit assurer personnellement la sauvegarde de ses factures émises et reçues sur tout support de son choix

### **ARTICLE 11 : RESTITUTION ET REVERSIBILITE**

Par dérogation aux dispositions du Contrat concernant la restitution des Données Clients, les conditions de restitution des données contenues dans le Service sont les suivantes :

Les documents et informations stockés dans le Service peuvent être exportés par le Client à l'aide des fonctionnalités d'exportation du Service jusqu'au terme de la période de service réduit.

Les Prestations demandées par le Client en complément des fonctionnalités existantes pour aider le Client à exporter ses données seront facturées dans les conditions spécifiquement prévues au Contrat, ou à défaut au temps passé et matériel utilisé selon la liste de prix des services professionnels de Cegid, ou à défaut sur la base d'un devis accepté.