

**cegid**



---

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

**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 (modules fonctionnels, nombre d'utilisateurs nommés) sera celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat.

### **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 couvrant trois années, l'année en cours et les deux précédentes. Les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons fiscales, devront être purgés par le Client. Cegid mettra à la disposition du Client les outils nécessaires pour effectuer cette opération.

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 Client 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.

Le Client est informé que des conditions plus restrictives d'exploitation, de sécurité et de sauvegarde que celles du présent Livret Service peuvent concerner certains des services mis à disposition par Cegid au sein du Catalogue.

Ces conditions sont portées à la connaissance du Client et détaillées dans son espace Cegidlife. Cegid recommande au Client de prendre connaissance de ces conditions éventuellement plus restrictives avant la mise en œuvre de ces services.

Dans le cas où le Client souscrirait aux dits services les conditions de ces derniers s'appliqueraient pleinement.

### **ARTICLE 5 : 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 de **20:00 à 7:00** (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), (comme suit de 20:00 à 22:00 intervention des pilotes, 22:00 à 07:00 maintenance automatisée) **pas d'intervention bloquante avant 22h00 CET**

La maintenance planifiée est prévue au moins 48h à l'avance et est effectuée : du **lundi au vendredi** : sur un créneau horaire situé entre **20h00 et 07h00** (CET) /(CEST) et/ou les **samedi, Dimanche et Jours Fériés, à tout moment.**

## ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99,5%.

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) ; ou (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.

Grâce au service Météo des offres SaaS, le Client a la possibilité de consulter le statut des maintenances en cours et planifiées, à tout moment, dans son espace Cegidlife.

## DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

### ARTICLE 7 : 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 m<sup>2</sup> de locaux techniques équipés :

- de l'alimentation électrique secourue avec deux groupes électrogènes de secours dont au moins un permanent sur site,
- de systèmes de surveillance de l'environnement (incendie, fumée, inondation) et d'extinction d'incendie,
- 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 8 : 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 9 : 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 de telle sorte que, à la demande du Client, son environnement puisse être restauré à l'état :

### **Chaque nuit et conservée 45 jours calendaires**

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.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux **2** exemplaires conservés dans **2** deux lieux différents.

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.

## **ARTICLE 10 : MISES A JOUR**

**10.1.** Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;

- Correctifs (patchs correctifs).

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

- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état 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. Par Développement Spécifique, on entend tous les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le compte et les seuls besoins du Client et/ou ceux que le Client a réalisé de son propre chef pour ses besoins.

**10.2.** Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid.

Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

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 à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre 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.

## **ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS**

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

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

La gestion des comptes systèmes 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.

La création des comptes d'utilisation et l'attribution des droits associés dans le Service aux comptes d'utilisation sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgence 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.

S'agissant du service Quadra Expert Intelligence, les comptes d'utilisation 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 sont à la charge du Client ;

Le Client doit veiller à la non-divulgence 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 LES SERVICES (Support, Service Client, Formation)**

### **ARTICLE 12 : Espace Client CegidLife**

CegidLife (cegidlife.com) est la plateforme collaborative de services en ligne destinée aux clients et partenaires de Cegid.

Tout client Cegid possède un compte CegidLife qui lui permet d'accéder aux services souscrits dans son Contrat.

Cet espace permet d'accéder (selon le contrat) :

- À la base de connaissance,
- À Cegid Bot,
- À la plateforme de formation Cegid Learning,
- À la plateforme de formation Microsoft 365,
- Aux bilans personnalisés,
- À la création et au suivi des demandes au Customer Care Cegid,
- À des informations relatives au compte et aux services SaaS,
- Au planning des prestations,
- Aux rapports d'intervention,
- Aux téléchargements des mises à jour.

## ARTICLE 13 : Outils d'accompagnement disponibles 24h/24 et 7j/7

### Base de Connaissance

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de connaissance répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

### Cegid Bot

Cegid Bot est l'outil conversationnel de Cegid.

Il est accessible depuis les pages « Besoin d'aide » et « Ma base de connaissance ».

Il permet d'apporter des réponses sur de nombreuses thématiques telles que :

- Des questions liées à l'utilisation du logiciel,
- La gestion des formations,
- La gestion du compte CegidLife,
- La gestion des factures,
- Les mises à jour produit.

### Tutoriels

Les tutoriels sont des vidéos sur des sujets thématiques fonctionnels. Ils permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid.

Les tutoriels sont disponibles dans la Base de Connaissance.

### Web Assistance

Les Web Assistances, dispensées par un technicien expert Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits et/ou avec l'actualité. Les clients recevront par mail des invitations leur permettant de s'inscrire aux Web Assistances.

Les clients peuvent aussi visionner les replay des Web Assistances dans la base de connaissance.

### Bilan personnalisé et météo des solutions SaaS

Le client dispose d'un tableau de bord personnalisé concernant ses demandes au Support et au Service Client, accessible 24h/24, 7j/7.

La météo des solutions SaaS lui permet de consulter à tout moment l'état de la plateforme SaaS ainsi que les dates et heures des maintenances planifiées. Cela permettra au client d'anticiper les périodes d'indisponibilité du Service et d'organiser son activité en conséquence.



## Formations Microsoft 365

Le Client a accès aux différents parcours de formations Microsoft 365 sur une plateforme digitale dédiée et destinée aux utilisateurs des Clients de Cegid. Cette plateforme est accessible depuis l'espace client CegidLife. Ces formations permettent aux utilisateurs de bien maîtriser les fonctionnalités du pack Microsoft 365 qui sont liées à leur solution de gestion Cegid.

## **ARTICLE 14 : Accès au Support applicatif et engagements de Cegid**

### Périmètre du service Support

L'accès au service Support est fourni exclusivement pour les demandes liées à des dysfonctionnements reproductibles des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution).

En bref, le périmètre d'intervention du support applicatif :

Un utilisateur en maîtrise de sa solution

Une version à jour et standard, c'est-à-dire non spécifique,

Une version fonctionnelle et correctement paramétrée.

Cette assistance est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation et du logiciel) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Cegid.

Le Support ne couvre pas les demandes hors périmètres décrites dans le chapitre « Questions d'utilisation et actions hors périmètre Support », qui dans ce cas, peuvent faire l'objet d'une prestation payante.

### Modalités d'ouverture des demandes Support

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 assurer une meilleure qualification de sa demande et une meilleure attribution de cette dernière au collaborateur Cegid le plus compétent pour y répondre, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre :

- Description du contexte
- Messages d'erreur
- Enchaînement 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.

Le Support est disponible par téléphone au 0826 888 488 (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement) sur les horaires d'ouverture du Support.

La création préalable de la demande depuis l'espace client Cegid Life est nécessaire pour pouvoir accéder au service Support par téléphone.

### Engagements relatifs aux demandes Support

Le service Support est ouvert les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 09h à 17h.

À défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate d'une demande Support créée dans l'espace client CegidLife, le délai de prise en charge de la demande par un collaborateur de Cegid s'effectuera dans un délai dépendant de la criticité de la demande.

Délai de prise en charge, à compter de l'enregistrement de la demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support :

Demande Critique : sous 4h (quatre heures) ouvrées.

Demande Élevée : sous 6h (six heures) ouvrées.

Demande Modérée : sous 8h (huit heures) ouvrées.

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.

### Engagements spécifiques relatifs aux Anomalies

À l'issue du délai de prise en charge de la demande, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'anomalie.

À l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera de:

- Anomalie de criticité 1 : 12 (douze) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1
- Anomalie de criticité 2 : 6 (six) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.
- Anomalie de criticité 3 : Cegid ne sera pas tenu au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

## ARTICLE 15 : Montée en compétence des utilisateurs

### Présentation de la plateforme de formation Cegid Learning

Cegid Learning est la plateforme de formation en ligne de Cegid accessible à tous les utilisateurs de nos clients ayant souscrit le service Cegid Care ou ayant acheté une formation dont les contenus sont déposés sur la plateforme. Elle regroupe selon les formations

plusieurs ressources pédagogiques, telles que des modules de formation e-learning, des quizz d'autoévaluation, l'examen de certification, une communauté d'apprenants.

### Engagement Cegid – La mise à disposition de formations e-learning certifiantes

Cegid s'engage à mettre à disposition des utilisateurs du Client ayant souscrit l'offre Cegid Care un parcours de formation e-learning certifiant lui permettant de maîtriser les fondamentaux de sa solution de gestion Cegid.

Ces parcours sont disponibles 24h/24 depuis l'espace de formation CegidLearning.

### Engagement Cegid – La mise à disposition d'un examen de certification

Cegid s'engage à mettre à disposition des utilisateurs Client de l'offre Cegid Care un parcours de formation certifiant qui donne lieu à un examen de certification de maîtrise de la solution.

La certification est un examen classique de certification dont l'obtention est conditionnée à un minimum de 70% de bonnes réponses (ce taux peut être modifié par l'éditeur), accessible 24h/24 depuis l'espace de formation Cegid Learning.

En cas d'échec, l'utilisateur peut suivre la totalité de la formation certifiante ou seulement les parties sur lesquelles il a échoué. L'utilisateur peut repasser l'examen de certification autant de fois que souhaité, en respectant un délai de carence de 7 (sept) jours.

En cas de réussite à l'examen de certification, l'utilisateur reçoit une attestation nominative.

La certification reste valide tant qu'une nouvelle mise à jour majeure (c'est-à-dire nécessitant l'actualisation des connaissances) de la solution n'a pas eu lieu.

L'utilisateur sera alors notifié par voie électronique afin de suivre les formations complémentaires et mettre à jour sa certification en repassant un examen.

### Engagement Client – La certification des utilisateurs

Le client s'engage à ce que tous les collaborateurs utilisant la solution de gestion Cegid soient en maîtrise de leur solution.

La preuve de cette maîtrise est l'obtention de la certification.

Le client s'engage à ce que son ou ses administrateurs CegidLife attribuent aux utilisateurs les fonctionnels sur lesquels ils ~~seront~~ sont amenés à travailler au quotidien afin qu'ils soient identifiés et orientés sur le bon parcours de formation et de certification associés.

À l'issue de cette attribution :

- La phase d'apprentissage de 6 (six) mois est déclenchée
- L'utilisateur reçoit un mail avec un lien lui permettant d'accéder directement à son parcours de formation et à son examen de certification sur son espace de formation Cegid Learning

La phase d'apprentissage est la période de 6 (six) mois dont dispose l'utilisateur pour obtenir sa certification.

A l'issue de cette phase d'apprentissage de 6 (six) mois, l'utilisateur non certifié ne pourra plus créer gratuitement des demandes liées à des questions d'utilisation. Il accèdera cependant toujours à la certification et à la formation sur son espace Cegid Learning.

En cas d'obtention de la certification après la fin de la phase d'apprentissage, l'utilisateur accèdera de nouveau aux questions d'utilisations.

### Questions d'utilisation et actions hors périmètre Support

Les questions liées à la bonne utilisation du logiciel et n'entrant pas dans le cadre d'intervention du Support tel que défini dans le chapitre « Périmètre du Service Support », sont considérées comme hors périmètre du Support.

Elles ne sont donc pas soumises aux engagements de prise en charge du Support de Cegid.

Les utilisateurs certifiés ou en phase d'apprentissage peuvent poser leurs questions d'utilisation sans surcoût depuis leur formulaire CegidLife, sauf pour les cas suivants, qui donnent systématiquement lieu à une prestation d'accompagnement payante, délivrée soit par un formateur soit par un technicien expert selon le cas de figure :

- La mise en place ou correction d'un paramétrage
- La formation sur le produit
- Les développements spécifiques
- Les installations
- Si la question nécessite un temps d'accompagnement spécifique, Cegid peut considérer que cette demande doit donner lieu à un accompagnement personnalisé et planifié.

Les utilisateurs non certifiés et dont la période d'apprentissage est écoulée peuvent faire des demandes liées à des questions d'utilisation via l'achat d'une prestation payante « d'Aide à l'utilisation », disponible depuis leur formulaire CegidLife.

## ARTICLE 16 : Service Client

### Définition des demandes au Service Client

Le Service Client se tient à votre disposition pour vos questions liées à :

- Votre espace CegidLife et sa gestion
- Vos questions administratives,
- Vos demandes de résiliation ou de modification de contrat,
- Vos réclamations.

### Engagements relatifs aux demandes faites au Service Client

Le Service Client est accessible les jours ouvrés français du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h.

Le Service Client est disponible par téléphone sur les horaires d'ouverture susmentionnés, au 0811 884 888 (numéro non surtaxé, accessible depuis la France métropolitaine uniquement).

Afin que votre demande soit immédiatement attribuée à la personne la plus compétente pour y répondre, nous vous recommandons d'ouvrir votre demande depuis votre espace CegidLife au préalable.

Les demandes au Service Client n'entrent pas dans les engagements du Support et ne sont donc pas soumises aux engagements de prise en charge.

## **ARTICLE 17 : Pack Assistance+ (option)**

### Application du pack Assistance+

Le pack Assistance+ s'applique aux demandes de Support exclusivement.

Les clients ayant souscrit un pack Assistance+ peuvent, une fois une demande de Support créée, prendre rendez-vous avec le technicien Support en charge de sa demande.

Cegid ne s'engage pas sur un délai de disponibilité pour la prise de rendez-vous. Si la date du rendez-vous n'entre pas dans le délai de prise en charge de la demande, cela n'impacte pas la prise en charge de la demande, qui sera faite selon les engagements de Cegid (voir chapitre « Accès au support applicatif et engagements de Cegid »).

### Nombre de rendez-vous par an

Les utilisateurs du client peuvent prendre autant de RDV que désiré dans l'année, dans la limite du nombre de rendez-vous achetés dans la souscription du pack Assistance+.

En cas de dépassement du nombre de rendez-vous, les rendez-vous en supplément seront facturés à l'issue des 12 (douze) mois, conformément à la tarification en vigueur.

### Modalités de souscription et de résiliation du pack Assistance+

Les clients détenteurs du niveau de Services Cegid Care peuvent souscrire un pack Assistance+ soit par le biais de leur commercial, soit en autonomie sur Cegid Store.

Lorsque le client souscrit le pack Assistance+ il s'engage pour une durée de 36 mois, avec un renouvellement tacite annuel une fois les 36 mois écoulés.

La résiliation du pack Assistance+ doit se faire conformément à la procédure telle que définie dans les CGV de Cegid.

## **ARTICLE 18 : Pack Service+ et crédits de services (option)**

### Modalités de souscription et de résiliation du pack Service+

Les clients détenteurs du niveau de Services Cegid Care peuvent souscrire un pack Service+ par le biais de leur commercial.

Lorsque le client souscrit le pack Service+ il s'engage pour une durée de 36 mois, avec un renouvellement tacite annuel une fois les 36 mois écoulés.

La résiliation du pack Service+ doit se faire conformément à la procédure telle que définie dans les CGV de Cegid.

### Achat de crédits de services unitaires

Seuls les clients détenteurs d'un ou plusieurs packs Service+ peuvent acheter des crédits de services unitaires.

Les crédits unitaires sont valables 12 mois à compter de la date d'achat et ne font pas l'objet d'un engagement de renouvellement d'achat de la part du client. Une fois les 12 mois écoulés, le solde de crédits unitaires achetés est ramené à zéro.

### Modalité d'utilisation des crédits de services

Le client détenteur de crédits de services peut, à sa convenance, choisir d'acheter ses prestations dans Cegid Store en euros (en autonomie) ou en crédits de services en ouvrant une demande au Customer Care qui prendra contact avec lui dans les meilleurs délais.

### Nombre de crédits de services inclus dans le pack et durée de vie d'un crédit

Le nombre de crédits inclus dans le pack dépend du pack que le client aura choisi de souscrire avec son commercial.

Les crédits de services ont une durée de vie de 12 mois non reportables.

## **DISPOSITIONS FINANCIERES ET DUREE DU SERVICE**

### **ARTICLE 19 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES**

Le Service sera facturé trimestriellement terme à échoir sous la forme d'un abonnement. La première facturation de l'abonnement interviendra à la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service.

Tout dépassement des seuils d'accès ou d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés en Partie « Éléments commandés », fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

### **ARTICLE 20 : DUREE DU SERVICE**

Le Service est conclu pour une durée de trente-six (36) mois de facturation de l'abonnement. Il sera ensuite renouvelé par période d'une année par tacite reconduction. La Partie qui déciderait de ne pas renouveler le Service devra notifier cette décision à l'autre par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception six (6) mois de facturation avant la fin de la période en cours.

L'activation d'un service optionnel complémentaire en cours d'exécution du Service ne modifiera pas la durée du Service telle que précisée ci-dessus.

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE PACK DATA OUVERTURE**

### **ARTICLE 20 – DISPOSITIONS PARTICULIERES**

Le pack Data Ouverture est une option payante de Quadra Expert, proposant un ensemble de services d'ouverture et d'interopérabilité qui peuvent être utilisés à la discrétion du client.

La quantité saisie, en première vente ou en vente additionnelle, pour la souscription au pack Data Ouverture doit être similaire à la quantité souscrite à l'outil de production Quadra Expert.

Les services du pack Data Ouverture :

1. Les APIs en import : capacité technique pour importer des données dans Quadra Expert au travers d'une bibliothèque d'APIs mise à disposition par Cegid.
2. Cegid Data Access : requêteur SQL pour automatiser l'export de données en masse au travers d'une application SaaS.
3. Des fonctionnalités avancées de Cegid File Exchange : Import automatique dans Quadra Expert, et Export vers une GED tierce.
4. Des connecteurs écosystèmes

Cegid met à disposition des connexions optimisées entre Quadra Expert et des solutions d'éditeurs tiers, disponibles uniquement via la souscription au pack Data Ouverture. Une connexion est dite 'optimisée' quand Cegid et le partenaire ont signé une charte de partenariat, ont défini, mis en œuvre et validé ensemble la modalité technique d'interconnexion, et collaborent au maintien de l'interopérabilité.

La liste des principaux partenaires éditeurs de Quadra Expert est disponible sur le site suivant : <https://ec.cegid.com/fr/cegid-quadra-cegid-expert/ecosysteme-cegid-quadra-cegid-expert/>.

Sur ce site, chaque partenaire référencé dispose de sa page dédiée, accessible en cliquant « en savoir plus » dans la vignette éditeur.

Pour connaître les connexions optimisées nécessitant la souscription au pack data ouverture, il convient de consulter sur chacune des pages dédiées Editeur, l'encadré « Informations Complémentaires » (situé en bas à droite de chaque page) et la mention « Package » : « Package Standard » ou « Package Data Ouverture ». Les connecteurs affichant la mention « Package Data Ouverture » nécessitent la souscription au pack Data Ouverture.

Les connecteurs avec les logiciels des éditeurs référencés dans l'écosystème Quadra Expert sont mis à disposition 'tel quel'. Pour utiliser ces logiciels d'éditeurs référencés, le client doit indépendamment souscrire aux offres de ces éditeurs.

Si le client souhaite connecter Quadra Expert dans le cadre d'une connexion non-optimisée, ou avec un logiciel non référencé dans l'écosystème Cegid (que ce soit une application interne au client ou proposée par un éditeur tiers non référencé), Cegid ne propose ni ne crée d'interface optimisée garantissant le bon fonctionnement de la connexion. Le client

doit lui-même et à sa charge, réaliser la connexion et en assurer maintenance.

Le client doit par ailleurs disposer de la capacité technique applicable requise pour cette connexion : si cette connexion requiert l'utilisation des APIs en import ou celle de Cegid Data Access, la souscription au pack Data Ouverture est nécessaire.

**FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 16 PAGES.**