

**cegid**



# Livret de services

Cegid Immobilisations Ultimate

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

## SOMMAIRE

1. OBJET .....	3
2. DEFINITIONS .....	3
3. PERIMETRE DU SERVICE .....	5
4. ACCES AU SERVICE.....	5
5. DISPONIBILITE DU SERVICE.....	5
5.1 Taux de Disponibilité .....	5
5.2 DMIA (Durée Maximale d'Interruption Admissible - RTO) / PDMA (Perte de Données Maximale Admissible - RPO) .....	6
6. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS .....	7
7. MISES A JOUR .....	7
7.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories : .....	7
7.2. Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable.....	7
8. ADMINISTRATEUR SAAS .....	8
9. DESCRIPTION .....	9
9.1 Modalités intervention / Demande d'intervention.....	9
9.2 Prestations hors support .....	9
9.3 Limites du Support.....	10
9.4 Interruption / suspension du Support.....	10
9.5 Délais d'intervention et de résolution des anomalies.....	10
9.6 Collaboration du client .....	11

## 1. OBJET

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

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Politique de protection des Données Personnelles du Contrat.

Concernant la sécurité, le Service fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS).

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.cegid.com/fr/cgv/>.

## 2. DEFINITIONS

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

**Administrateur SaaS** : désigne la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client. Cegid doit être prévenu de tout changement d'Administrateur SaaS.

**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 selon leur niveau de criticité, définies dans l'article 10.

**Anomalie bloquante de criticité 1** : Anomalie reproductible par Cegid ne permettant le fonctionnement des Services que pour une partie de ses fonctionnalités et entraînant des dysfonctionnements en production.

**Anomalie semi-bloquante de criticité 2** : Anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel Cegid et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.

**Anomalie non-bloquant de criticité 3** : Anomalie reproductible par Cegid permettant de poursuivre l'exploitation complète des Services dans l'ensemble de leurs fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.

**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.

**Développement Spécifique** : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le Client en fonction de ses besoins.

**Fenêtres de maintenance :** désigne la période pendant laquelle le Service peut être à l'arrêt en raison d'une opération de Maintenance Planifiée conformément aux dispositions du présent Livret Service. La Fenêtre de Maintenance est définie de 0h00 à 7h00, heure GMT.

**Heure ouvrée :** désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

**Hotfix (ou patches correctifs) :** Désigne les Mises à jour suite à un dysfonctionnement dû à une anomalie de criticité 1 ou 2

**Jour ouvré :** désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

**Maintenance Planifiée :** désigne la maintenance du Service que Cegid planifie au moins quarante-huit (48) heures à l'avance

**Maintenance Urgente :** désigne l'interruption du Service, en dehors des Fenêtres de maintenance, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Maintenance urgente peut avoir lieu à tout moment.

**Mise 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 technologiques, légales ou 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 (patches correctif) et par rapport à leur Documentation.

**Personnalisation :** désigne un ensemble de paramétrages destinés à adapter le contenu d'un écran ou d'une édition : adaptation de masques, d'état, de grilles. **Support :** désigne l'assistance au Client à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

**POD ou Point Of Delivery :** désigne les infrastructures de production du Service.

**Update :** désigne les Mises à jour regroupant un ensemble de correctifs, des évolutions mineures, des évolutions légales mineures

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

### 3. PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre d'utilisateurs nommés, tranches volumétriques...) est celui précisé au Contrat.

Aucune Personnalisation ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

Le Service inclut un Environnement par défaut

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible dans le cadre de ce dernier, sauf si des conditions d'utilisation spécifiques sont signées entre les Parties.

### 4. ACCES AU SERVICE

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

Le Service souscrit par le Client dans le cadre du Contrat est basé sur un seul POD à un emplacement géographique localisé dans l'Union Européenne.

### 5. DISPONIBILITE DU SERVICE

Dans le cadre de l'exécution du Service, CEGID met en place les moyens techniques et organisationnels nécessaires au suivi des éléments opérationnels suivants :

- Taux de disponibilité
- Délai de correction des Anomalies
- DMIA (Durée Maximale d'Interruption Admissible - RTO) / PDMA (Perte de Données Maximale Admissible - RPO)

#### 5.1 Taux de Disponibilité

Le taux de disponibilité du Service est d'au moins 99%.

Le Taux de Disponibilité mesure l'accessibilité du Service par le Client sur l'Environnement de production, il est suivi mensuellement.

La disponibilité du Service 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).

Période de disponibilité : durée en minutes pendant laquelle au cours d'un (1) mois calendaire donné le Client a la possibilité d'accéder aux Services.

Période d'indisponibilité planifiée: durée en minutes pendant laquelle au cours d'un mois calendaire donné, le Client n'a pas pu accéder aux Services du fait des arrêts tels que définis ci-dessous :

Liste des arrêts communiqués préalablement au Client :

- Maintenance corrective au maximum une fois par semaine : durée maximale de 240 minutes.
- Maintenance évolutive au maximum une fois par mois : durée maximale de 480 minutes.

Liste des arrêts non prévus exclus du calcul :

- Interruptions à la demande du Client (incluant à la fois restauration de la base de données et l'exploration des " Logs " ) ;
- Pannes applicatives provoquées par le personnel du Client ou les sous-traitants du Client, c'est-à-dire les mauvaises actions effectuées par les utilisateurs.
- Temps nécessaire pour procéder au transfert physique des données, sauf si la responsabilité de l'incident incombe exclusivement à CEGID ;
- Application de mise à jour de sécurité critique non imputable à CEGID (mise à jour système, Firewall, ...)
- Arrêts pour cause d'attaque informatique ;
- Cas de force majeure tel que prévu dans le Contrat

La disponibilité du Service est calculée mensuellement selon les paramètres suivants :

- Compte tenu des horaires d'utilisation des Services, la durée de service maximum de la période (DSM) est mesurée sur un créneau de 24h/24h, 7j/7 hors jours fériés.
- La durée de service prévue (DSP) pendant la période est obtenue en diminuant la DSM de la durée des arrêts communiqués préalablement.
- Le pourcentage de disponibilité est calculé selon la formule de calcul suivante :
  - a. 
$$= [(DSP - \text{période d'indisponibilité non planifiée}) \times 100] / DSP$$

L'unité de suivi de ces calculs est la minute.

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

## **5.2 DMIA (Durée Maximale d'Interruption Admissible - RTO) / PDMA (Perte de Données Maximale Admissible - RPO)**

**Durée maximum d'interruption Admissible (DMIA ou RTO) :** temps maximal acceptable pendant lequel une ressource informatique (serveur, réseau, ordinateur, application) peut ne pas être fonctionnelle suite à une interruption majeure de service qui est de 24 heures

Perte de Données Maximale Admissible (PDMA ou RPO) : durée maximum d'enregistrements des données qu'un Système d'information peut être amené à perdre par suite d'un incident qui est de 24 heures

Temps de restauration des données dans la base: temps maximal de mise à disposition de la base de données après décision d'une restauration de celle-ci qui est de 8 heures

## 6. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client et de garantir le RPO. Elles sont effectuées en standard sur des cycles quotidiens de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention	En cas de sinistre
Quotidienne	Chaque nuit	30 jours calendaires	

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.

## 7. MISES A JOUR

### 7.1. 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 (Fréquence annuelle) ;
- Correctifs (patches correctifs).

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

- Les Etats Spécifiques
- Les Développements Spécifiques

### 7.2. 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 patches correctifs) par courriel et/ou informations sur le Portail.

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.

## 8. ADMINISTRATEUR SAAS

Le Client doit nommer au moins un (1) administrateur SaaS qui sera le seul interlocuteur de Cegid et sera la seule personne parmi les équipes du Client à être habilitée à effectuer certaines opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client.

Le Client est autorisé, s'il le souhaite, à nommer un administrateur SaaS supplémentaire parmi les équipes d'une société tierce (tel qu'une filiale, un CegidPartner, etc...). Dans ce cas, le Client reconnaît que cet administrateur SaaS externe aura le pouvoir d'effectuer toutes les opérations visées au paragraphe ci-dessus et que Cegid ne soumettra en aucun cas les requêtes d'un tel administrateur SaaS externe à la validation préalable du Client. En toute hypothèse, le Client demeurera pleinement responsable des actions d'un tel administrateur SaaS externe.

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

### 9. DESCRIPTION

#### 9.1 Modalités intervention / Demande d'intervention

Cegid communique au Client, à la signature du Contrat l'adresse de son Portail.

Le Support est ouvert pendant les Jours ouvrés et aux horaires suivants : de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Le Client fait appel au Support de Cegid par inscription sur le portail.

- Description générale des prestations fournies:

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

- Le Client décrit au Support par écrit, avec le plus de précision possible, la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles elle est survenue dans l'espace du Portail réservé à cet effet, en la documentant le cas échéant par tous moyens mis à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels dysfonctionnements et /ou Anomalies portés à sa connaissance. Le Client conserve la responsabilité des informations qu'il transmet à Cegid.
- Cegid enregistre la date et l'heure d'appel du Client et communique le numéro d'ordre d'incident.
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid.

En fonction de la description par le Client de la difficulté rencontrée, Cegid lui fournira les conseils en vue de remédier à cette difficulté ou interviendra dans les conditions fixées ci-après.

#### 9.2 Prestations hors support

Les prestations de Support sont limitées au Service et ne couvrent donc pas, notamment, les interventions suivantes :

- interventions portant sur des Service en ligne tiers, systèmes d'exploitation ou réseaux,
- interventions portant sur des Développements Spécifiques, des interfaces et des paramétrages, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été réalisés par Cegid ou l'un de ses partenaires,
- interventions sur les données,
- fournitures de consommables.

### 9.3 Limites du Support

Le Support est notamment exclu en cas d'Anomalie non imputable au service. Le Support ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire.

### 9.4 Interruption / suspension du Support

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 l'assistance à distance et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance 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.

### 9.5 Délais d'intervention et de résolution des anomalies

Ces délais courent à compter de l'enregistrement de la Demande faite par le Client et reçue par Cegid pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

La résolution s'entend par le rétablissement de la fonctionnalité applicative standard.

Les durées sont exprimées en Heures et Jours ouvrés.

Le respect des délais de résolution est subordonné à la capacité de connexion pour télémaintenance pendant ce même délai.

Un niveau de criticité est affecté à chaque Demande déclarée auprès du Support (d'un commun accord) :

- **Anomalie bloquante (criticité 1)** : Anomalie reproductible par Cegid, en production, qui rend impossible l'accès ou l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Service ou ayant une incidence sur la sécurité des données.
  - Délai de prise en compte avec affectation d'une ressource dédiée : 8 heures ouvrées à partir de l'enregistrement de la Demande intervenue pendant la période d'ouverture du Support ;
  - Délai de résolution ou de contournement : 4 jours ouvrés après la prise en compte
  
- **Anomalie semi-bloquante (criticité 2)** : Anomalie reproductible par Cegid ne permettant le fonctionnement des Services que pour une partie de ses fonctionnalités et entraînant des dysfonctionnements en production.
  - Délai de prise en compte avec affectation d'une ressource dédiée : 8 heures ouvrées à partir de l'enregistrement de la Demande intervenue pendant la période d'ouverture du Support ;
  - Délai de résolution ou de contournement : 8 jours ouvrés après la prise en compte

- **Anomalie non-bloquant (criticité 3)** : Anomalie reproductible par Cegid permettant de poursuivre l'exploitation complète des Services dans l'ensemble de leurs fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.
  - Délai de prise en compte avec affectation d'une ressource dédiée : 8 heures ouvrées à partir de l'enregistrement de la Demande intervenue pendant la période d'ouverture du Support ;
  - Délai de résolution ou de contournement : 20 jours ouvrés après la prise en compte
  
- **Demande générale d'information, demande d'amélioration ou problème mineur avec solution de contournement (criticité 4)** :
  - Délai de prise en compte avec affectation d'une ressource dédiée : 2 jours ouvrés à partir de la création de la demande.

## 9.6 Collaboration du client

Le Support nécessitant une collaboration active et régulière entre les Parties aux présentes, le Client devra :

- communiquer par écrit le nom d'un responsable technique ainsi que d'un remplaçant qui sera l'interlocuteur direct de Cegid pendant toute la durée du Support,
- tenir un registre des Incidents, qu'il communiquera à Cegid sur simple demande,
- s'assurer que son personnel et ses collaborateurs, Utilisateurs du Service ont un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation conforme à la Documentation; et faire suivre, à ses frais les formations spécifiques correspondant au Service.

Le non-respect de cette obligation de collaboration pourrait entraîner la suspension du Service.

Cegid ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations occasionnées par le non-respect de cette obligation.

**FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 11 PAGES.**