



# Livret de services Saas

Cegid XRP Flex

## ARTICLE 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.

## ARTICLE 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 et le Cegid Partner 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 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.

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

**Etat Spécifique** : désigne tout état ou tableau de bord qui n'est pas disponible en standard dans le Service que le Client a choisi, de sa propre initiative, de développer et de paramétrer, avec ou sans l'assistance du Cegid Partner.

**Fenêtre 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.

**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.

**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.

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

### ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre d'utilisateurs nommés, tranches volumétriques...) est celui précisé au Contrat. Le Contrat ne comprenant pas les prestations de Support complémentaires au Service, il doit nécessairement être complété, pendant la durée du Contrat, par un contrat de Support souscrit auprès d'un partenaire agréé de Cegid. La liste des partenaires agréés pour la réalisation du Support est disponible à tout moment sur demande auprès de Cegid. Cegid ne garantit pas la bonne exécution du Support par son partenaire. En l'absence de contrat relatif au Support, compatible avec les termes du présent Contrat, conclu entre le Client et un partenaire agréé, Cegid n'est pas responsable des éventuels dommages subis par le Client au titre du Contrat qui seraient liés au Support.

### ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

#### 4.1 HISTORIQUE DES MOUVEMENTS

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant cinq années, l'année en cours et les quatre précédentes. Les mouvements antérieurs, ne devront pas être conservés dans Cegid XRP Flex.

#### 4.1 LIMITATION DU NOMBRE D'IMAGES

Cegid XRP Flex donne la possibilité de réaliser des images produit à des fins de duplication de paramétrage.

Cette fonctionnalité est limitée à 5 images maximum par Base de données.

#### 4.2 OPTIONS CEGID XRP FLEX

##### 4.2.1 *Consommation factures*

En standard, le produit Cegid XRP Flex comprend un nombre maximum de factures par an tel que défini dans le contrat (1<sup>re</sup> partie « Eléments commandés » ou les annexes « Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières »). Tout dépassement de ce seuil d'utilisation aura pour conséquence de déclencher une facturation supplémentaire qui sera calculée selon la quantité de facture dépassée, multiplié par un cout unitaire de dépassement. Le tarif appliqué sera celui du tarif en vigueur à ce moment-là.

#### 4.2.1 Consommation volumétrie de stockage

En standard, le produit Cegid XRP Flex comprend une volumétrie de stockage maximale telle que définie dans le contrat (1re partie « Eléments commandés » ou les annexes « Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières »). Tout dépassement de ce seuil d'utilisation aura pour conséquence de déclencher une facturation supplémentaire qui sera calculée par tranche de GO supplémentaires. Le tarif appliqué sera celui du tarif en vigueur à ce moment-là.

## ARTICLE 5 : 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.

## ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Le taux de disponibilité du Service est d'au moins 99,5 %.

La disponibilité du Service est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la période du lundi au dimanche à l'exception de la tranche horaire comprise entre 00h00 et 07h00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), excepté pour les territoires de la Nouvelle Calédonie et de la Polynésie Française pour lesquels la tranche horaire exclue de la PRT est celle comprise entre 12h00 et 19h00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)

*Un client ne peut prétendre qu'à une fenêtre de maintenance unique. Cegid peut fournir des recommandations au client quant au choix de la fenêtre de maintenance répondant au mieux à son besoin, cependant le choix final de la fenêtre de maintenance reste sous la responsabilité du client.*

Pays- Territoire (décalage horaire)	Fenêtre de maintenance en heure locale du pays / du territoire
France	entre 00h00 et 07h00
Belgique/Luxembourg (0h)	entre 00h00 et 07h00
Antilles (-5h/-6h)	entre 19h00 et 02h00 / entre 18h00 et 03h00
Afrique Ouest (-1h/-2h)	entre 23h00 et 06h00 / entre 22h00 et 05h00
Maroc (-1h/-2h)	entre 23h00 et 06h00 / entre 22h00 et 05h00
Tunisie/Algérie (0h/-1h)	entre 00h00 et 07h00 / entre 23h00 et 06h00
Réunion/Mayotte (+3h/+2h)	entre 03h00 et 10h00 / entre 02h00 et 09h00
Nouvelle Calédonie (+9h/+10h)	entre 21h00 et 04h00 / entre 22h00 et 05h00
Polynésie Française (-11h/-12h)	entre 01h00 et 08h00 / entre 00h00 et 07h00

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 :

$$TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 \text{ [\%]}$$

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

## **ARTICLE 7 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS**

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client. Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque soir	35 jours calendaires

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 8 : MISES A JOUR**

### **8.1. CLASSIFICATION DES MISES A JOUR**

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour mineures qui intègrent des correctifs
- Nouvelles versions ou Mises à Jour majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service.

### **8.2. LES MISES A JOUR MINEURES**

Les Mises à Jour mineures sont fournies progressivement par Cegid et seront appliquées de manière automatique à la dernière version en vigueur.

### **8.3. LES MISES A JOUR MAJEURES**

Les Mises à Jour majeures sont au nombre de 2 par an. Ces Mises à Jour majeures ne sont pas appliquées de manière automatique. Lors de la disponibilité d'une Mise à Jour majeure, Cegid informe le Cegid Partner de cette mise à disposition.

A la suite, Cegid peut mettre à disposition du Cegid Partner, s'il en fait la demande, une plateforme de test (Sandbox). Cette plateforme est la duplication de l'environnement de

production du client qui est migré dans la version majeure nouvellement libérée. Le Cegid Partner pourra ainsi effectuer des tests de montée de version et valider la Mise à Jour dans le contexte spécifique du Client. Cette plateforme est facturée au Cegid Partner selon les modalités en vigueur à ce moment là.

Le Cegid Partner est autonome dans la mise en application de la Mise à Jour majeure. Le Cegid Partner s'engage à mettre en application les Mises à Jour majeures dans un délai maximal de 24 mois à compter de l'information de leur mise à disposition par Cegid.

A défaut de respect dudit délai par le Cegid Partner, Cegid exclut expressément toute responsabilité en cas de manquement aux présentes dispositions.

Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition du Cegid Partner.

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 et /ou de formation. Cegid s'engage à en informer le Cegid Partner 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 et/ou personnalisations spécifiques réalisées par le Cegid Partner pour les besoins du Client pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique et/ou personnalisation spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse du Cegid Partner. La charge de la compatibilité entre la personnalisation spécifique réalisée par le Cegid Partner et la Mise à Jour majeure incombe donc expressément au Cegid Partner.

## **ARTICLE 9 : ADMINISTRATEUR SAAS**

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

**FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 6 PAGES.**