



Livret Service

Cegid ISIE SaaS
Version Octobre 2021

cegid

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE	2
1. Définitions	3
2. Objet	5
3. Périmètre du service	5
4. Limitations du service	5
5. Accès au service	6
6. Engagement de disponibilité du service	6
7. Gestion des sauvegardes et des restaurations	8
8. Mises à jour	8
9. Support	9
10. Obligations particulières du client	10
11. Dispositions financières particulières	11

1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel, et prévalent sur les mêmes termes définis au Contrat :

Anomalie : non-conformité, reproductible du Service par rapport à l'Article 3 ou un dysfonctionnement entraînant des résultats non conformes à ce que les traitements auraient dû produire. Les Anomalies sont réparties en quatre catégories, selon leur niveau de criticité, définies à l'Article 6;

Heures de Service : plage horaire (heure de Paris), chaque Jour Ouvré, pendant laquelle le service support du CEGID est accessible, soit de 9h00 à 18h00 ;

Identifiant : identifiant ("login") et mot de passe de connexion ("password"), permettant à l'Utilisateur d'utiliser le Service ;

Internet : ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Jour Ouvré : jour du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés en France ;

Capacité de stockage : espace mis à disposition du Client pour le stockage des Données Client dans le cadre du Service (hors espace de stockage des sauvegardes).



CEGID ISIE

SaaS

2. OBJET

Le présent Livret Service qui fait partie intégrante du Contrat décrit les dispositions particulières applicables au Service ISIE 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/>.

3. PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules fonctionnels, nombre d'utilisateurs nommés) est celui précisé dans la zone Abonnement de la Partie « Éléments commandés » du Contrat.

Le Service inclut deux Environnements :

- Un Environnement de production ;
- Un Environnement de test .

4. LIMITATIONS DU SERVICE

La Capacité de Stockage lise à disposition dans le cadre du Service Cegid ISIE est limitée selon la volumétrie d'événements opérationnels concédée :

- Jusqu'à 15 millions : 100 Go
- de 15 à 30 millions : 200 Go
- de 30 à 200 millions : 500 Go
- de 200 à 500 millions : 1 To
- de 500 millions à 1 milliard : 2 To

5. ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible en continu à l'exception des périodes de maintenance préalablement communiquées au Client.

6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE

Dans le cadre de l'exécution du Service, CEGID met en place les moyens techniques et organisationnels pour garantir au Client le respect des engagements suivants :

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

La tenue de ces engagements porte uniquement sur l'environnement de production et à compter de la date de la 1ère mise en production.

1 – Taux de disponibilité

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

Le Taux de Disponibilité mesure l'accessibilité du Service par le Client sur l'environnement de production, il est suivi mensuellement. On entend par période de disponibilité la durée en minutes pendant laquelle au cours d'un (1) mois calendaire donné le Client a la possibilité d'accéder aux Services.

On entend par période d'indisponibilité planifiée la 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.

CEGID fera ses meilleurs efforts pour que ces arrêts s'effectuent sur une plage horaire en dehors des heures de service.

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 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 reconnu par la jurisprudence.

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.

2 – Délai de correction des anomalies

Un niveau de criticité est affecté à chaque demande déclarée auprès du Service Support dans les conditions définies en annexe 2 :

- **Dysfonctionnement bloquant** : dysfonctionnement rendant impossible l'utilisation de toutes les fonctionnalités du Service ou ayant une incidence sur la sécurité des données.
 - Délai de prise en compte : 2 heures ouvrées à partir de la création du ticket;
 - Délai de résolution ou de contournement : 8 heures ouvrées après la prise en compte,

- **Dysfonctionnement semi-bloquant** : dysfonctionnement ne permettant le fonctionnement des Services que pour une partie de ses fonctionnalités et débouchant sur des dysfonctionnements en production.
 - Délai de prise en compte : 4 heures ouvrées à partir de la création du ticket ;
 - Délai de résolution ou de contournement : 32 heures ouvrées après la prise en compte,
- **Dysfonctionnement non-bloquant** : dysfonctionnement 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 : 8 heures ouvrées à partir de la création du ticket;
 - Délai de résolution ou de contournement : Prochaine version
- **Demande générale d'information, demande d'amélioration ou problème mineur avec solution de contournement,**
 - Délai de prise en compte : deux (2) jours ouvrés à partir de la création du ticket.

3 – 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.). Engagement CEGID : 6 heures

Perte de Données Maximale Admissible (PDMA ou RPO) : quantifie les données qu'un Système d'information peut être amené à perdre par suite d'un incident) : Engagement CEGID : 8 heures

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 et de garantir le RPO.

8. MISES A JOUR

Les mises à jour sont effectuées par CEGID et ce, sans autorisation préalable.

L'évolution de la plateforme couvre la mise à disposition des Mises à jour du Service pour les mêmes fonctionnalités que celles retenues par le Client.

Les Mises à Jour ne comprennent en aucun cas de développement spécifique propre aux besoins du Client, ni la maintenance des configurations réalisées pour le Client.

9. SUPPORT

Dans le cadre des Services, CEGID met à la disposition du Client un support dit « Hotline », étant entendu que ce support est inclus dans le prix du loyer. Les demandes sont adressées à l'équipe support au travers d'un outil dédié, permettant de conserver l'historique des échanges.

Le service de support est accessible pendant les Heures de Service.

Si, après analyse de la demande, il s'avère qu'elle provient d'une erreur d'utilisation du Service et que la résolution de ce problème a mobilisé le support, l'intervention sera facturée au temps passé au tarif en vigueur.

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 dans l'outil dédié mis à sa disposition afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance. Le Client préparera, le cas échéant, un « rapport d'incident » décrivant les circonstances et effets du dysfonctionnement et précisera le numéro d'incident.

Toute question ou problème soumis à la HotLine se verra affecter un numéro d'incident et un niveau de priorité de 1 à 4 en fonction de la nature du dysfonctionnement identifié par le Client ou de sa demande. Les niveaux de criticité et les engagements en matière de délai de résolution sont décrits ci-après.

Cegid accusera réception de la demande sous la forme électronique.

La liste des personnes habilitées à contacter le service Support est établie conjointement par le Client et CEGID dans le mois qui suit la signature du Contrat. Ces personnes habilitées auront préalablement bénéficié d'une formation au Service.

Une demande adressée à la HotLine par une personne dont le nom ne figure pas dans cette liste sera être refusée par CEGID.

Les prestations suivantes ne font pas partie du Service :

- Mise en œuvre technique du Service,
- Paramétrage,
- Développements spécifiques ou adaptations,
- Formation des administrateurs et des Utilisateurs,
- Assistance aux tests utilisateurs,
- Assistance des Utilisateurs dans les phases de démarrage,
- Traitement par la Hotline des appels non compris dans les prestations de support
- Exploitation de traitements exceptionnels (régularisation, correction d'erreur, copies d'environnements...) et
- Tierce Maintenance Applicative.

Elles donneront lieu à des commandes particulières de la part du Client.

Par ailleurs, Cegid n'est pas tenu d'assurer le Support dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec Cegid dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Incapacité de reproduire l'Anomalie signalée ;
- Utilisation du Service de manière non conforme à sa destination ou à sa documentation ;
- Modification non autorisée du Service par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- Non-respect par le Client des Prérequis Techniques ;
- Implantation, sur le poste client, de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Service ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation du Service.

10. OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT

Le Client est responsable des actions suivantes, nécessaires à la mise en œuvre du Service : la préparation des raccordements et le paramétrage des adresses selon les spécifications préconisées par Cegid, la préparation des données qui devront être intégrées dans le référentiel du Service.

Le Client s'engage à assurer les recettes demandées par Cegid lors des Mises à jour.

11. DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service sera facturé annuellement, terme à échoir.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE [11] PAGES.

