



# Livret de services

Cegid XRP Flex

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

## 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.

### 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, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons fiscales, devront être purgés par le Client.

#### 4.2 OPTION CEGID XRP FLEX

En standard, le produit Cegid XRP Flex comprend un nombre maximum de factures par an tel que défini 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 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.

### 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)

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.

## 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 met à disposition du Cegid Partner une plateforme de test afin que ce dernier effectue des tests de montée de version et valide la Mise à Jour dans le contexte spécifique du Client.

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 (notamment 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 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

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

## **ARTICLE10 : 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.

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...). 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.

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