



# RETAIL

## LIVRET SERVICE

---

Yourcegid Retail On Demand

**Yourcegid** | RETAIL  
Solutions de gestion | ON DEMAND

# LIVRET SERVICE

## YOURCEGID RETAIL ON DEMAND

### 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 Cegid, 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 Back-Office, nombre de POS) est 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.

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.

Le Client est informé que les performances du Service sont optimisées pour un trafic de 100 tickets par minute et qu'au-delà Cegid peut être amenée à restreindre ou réduire le Service afin d'assurer une qualité de service à l'ensemble des Utilisateurs de ses Clients. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

Le Service inclut un dossier (base) de production et un dossier de test au maximum. Les limites du dossier de test sont les suivantes :

- Même périmètre applicatif et même périmètre fonctionnel que le dossier de production ;
- Initialisation à la demande du Client du dossier de test par chargement d'une copie des données du dossier de production ;
- Mise à jour des données du dossier de test par chargement d'une copie des données du dossier de production dans la limite de 4 par an et sur demande du Client ; Au-delà toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation payante ;

De base, l'option Yourcegid Retail Omnichannel comprend un nombre maximal de commandes/mois fixé en Partie «Éléments commandés ». Tout dépassement de ce seuil d'utilisation fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

La fonctionnalité « Planificateur de tâches » est uniquement disponible en version Advance. Cegid se réserve le droit d'en modifier les conditions d'exécution fixées par le Client au regard des contraintes de production. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

Le service Yourcegid Retail Intelligence est disponible uniquement sur le dossier (base) de production et le rafraîchissement des données est effectué quotidiennement de manière automatique.

## **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 00:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Chaque Dimanche et jours fériés français ;
- La maintenance que Cegid planifie au moins 48 heures à l'avance.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir 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%.

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 samedi (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.

## 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.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens et mensuels de la manière suivante:

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours calendaires
Mensuelle	Chaque 1 <sup>er</sup> week-end du mois	2 mois

Une restauration peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

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 ou tableau de bord 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 réalisés 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 par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

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

La création du compte d'accès de l'administrateur est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. La gestion des autres comptes d'accès et de l'ensemble des comptes applicatifs est de la responsabilité du Client. Le Client crée ces comptes, les supprime. Le mot de passe initial est attribué automatiquement par le Service et peut être modifié par l'utilisateur.

L'attribution des droits associés dans le Service sont à la charge du Client.

S'agissant des services « Omnichannel » et « Mobilité », un compte applicatif est créé à la mise en service. Il appartient ensuite au Client de modifier et de dupliquer ce compte afin de donner accès à ses partenaires.

S'agissant du service Yourcegid Retail Intelligence, les comptes applicatifs 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 Yourcegid Retail Intelligence aux comptes applicatifs est mis en œuvre par Cegid sur la base des instructions du Client et sur intervention facturable au tarif en vigueur;

Le Client doit veiller à la non divulgation 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 LE SUPPORT

### ARTICLE 12 – DESCRIPTION DU SUPPORT

#### 12.1 – DESCRIPTION GÉNÉRALES DES PRESTATIONS FOURNIES

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

#### 12.2 – ACCÈS PORTAIL AU SUPPORT

##### a) Description générale des prestations fournies.

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

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes ;
- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Support sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid.

##### b) Modalités particulières d'exécution

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 faciliter l'exécution du Support, 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.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) Heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

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.

##### c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) Heures ouvrées), Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

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

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1.
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

### **12.3 – ACCÈS FAQ PORTAIL**

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

### **12.4 – ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT**

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.

Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

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 faciliter l'exécution du Support, 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 la connaissance de Cegid.

Les réponses seront apportées par Cegid soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture 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 la téléassistance et autorise son recours et son utilisation avec Cegid notamment afin de faciliter la prise en compte 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.

### **12.5 – DÉLAI DE PRISE EN CHARGE RACCOURCI 2 H**

La Demande sera prise en charge par un technicien de Cegid, dans un délai de deux (2) Heures ouvrées à compter du dépôt de la Demande si celle-ci est intervenue auprès du Support ou du Portail entre 8h 30 et 17h30 un Jour ouvré.

Ce délai de prise en charge raccourci ne s'applique pas aux services d'astreinte.

### **12.6 – EXTENSION SAMEDI (9H-19H)**

Cegid s'engage à fournir au Client un service d'astreinte permettant au Client de formuler à Cegid ses Demandes concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office du Service en dehors des heures d'ouverture du Support visé à l'Accès téléphonique au Support.

Le service d'astreinte est assuré par du personnel de Cegid disposant des moyens de télécommunication nécessaires pour recevoir les Demandes les samedis de 9 h à 19 h.

Le Client est informé que le service d'astreinte dispose de moyens techniques plus limités que le Support et n'est donc pas destiné à remplacer ce dernier mais à permettre, lorsque le centre d'appel n'est plus accessible, la prise en compte des appels d'urgence du Client concernant les fonctionnalités d'encaissement du front office du Service ainsi que leur traitement comprenant, si elle existe, la fourniture d'une solution de contournement et /ou la qualification du dysfonctionnement en vue de l'apport d'une réponse ultérieure.

## **12.7 - EXTENSION MIDI**

L'Accès téléphonique au Support par le Client sera possible du lundi au vendredi hors jours fériés à partir de 12h30 jusqu'à 14h.

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

#### **ARTICLE 13 : DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES**

Le Service sera facturé trimestriellement terme à échoir sous la forme d'un abonnement.

La première facturation de l'abonnement interviendra le premier du mois suivant la date de communication par Cegid au Client des codes d'accès au Service de l'administrateur.

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 14 : 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 trois (3) 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.

**FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 8 PAGES.**