

LIVRET SERVICE SUPPORT PROGICIEL RETAIL

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel. Sauf stipulation contraire dans le présent Livret Service, les termes commençant par une majuscule et non définis dans les présentes, ont la signification qui leur est donnée dans la partie « Conditions générales de vente » au Contrat.

Anomalie : Désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non conformité reproductible du Progiciel Cegid 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'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités critiques d'encaissement du Progiciel Cegid 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'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel Cegid 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.

Cegidlife : Désigne l'espace d'informations et d'échanges accessible à l'adresse <http://www.cegidlife.com> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid appartenant à Cegid et que Cegid met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Cegid 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

Demande : Désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Progiciel Cegid, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

Documentation : Désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Jour Ouvré : Désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié.

Mises à Jour : Désigne les améliorations apportées aux fonctions standards existantes des Progiciels Cegid, décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies des Progiciels Cegid par rapport à leur Documentation.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version du Progiciel Cegid (par exemple de V8 à V9) ainsi qu'une réinstallation totale du Progiciel Cegid.
- Mises à Jour mineures qui n'impliquent pas une réinstallation totale du Progiciel Cegid.

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

- des Progiciels Auteurs et des Logiciels ;
- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique, on entend tout état ou tableau de bord non disponible dans la version standard des Progiciels Cegid que le Client a, de son propre chef avec ou sans l'aide de Cegid, 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 de toute nature y compris ceux réalisés par Cegid. 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.

Service : Désigne les prestations de maintenance et support des Progiciels Cegid fournies par Cegid en exécution du Livret Service. Le Service ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où:

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Cegid ainsi qu'à leurs Mises à Jour;
- les Progiciels Cegid sont utilisés sur des matériels fournis ou conformes aux Pré requis Techniques de Cegid;
- le Client utilise l'une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Cegid ;
- le Client dispose des dispositifs techniques conformes aux Pré-requis 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 Service 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.

ARTICLE 2 – OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Cegid fournit au Client le Service sur les Progiciels Cegid ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter. Le présent document exclut expressément les services qui pourraient être réalisés en lien avec les Logiciels et Progiciels Auteurs.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 - MISE A JOUR

En fonction des disponibilités techniques et de la nature des Mises à Jour, le Client pourra télécharger les Mises à Jour via Cegidlife. Cegid s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via Cegidlife.

La responsabilité de Cegid ne pourra être recherchée si le Client n'a pas installé l'une des deux dernières Mises à Jour majeures réalisées et diffusées par Cegid.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour ne pourrait fonctionner sur le matériel du Client en raison d'un des motifs exposés à l'article « Contraintes liées aux Progiciels et/ou Logiciels » du Contrat, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations de Cegid, soit résilier de plein droit avec effet immédiat le Service.

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 services (notamment d'installation et/ou de formation). Cegid s'engage à en informer le Client concomitamment à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de prestations de paramétrage 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. Le cas échéant le Client pourra demander à Cegid la rédaction d'une proposition commerciale concernant une intervention facturable de Cegid sur la base du tarif en vigueur.

3.2 - ACCÈS CEGIDLIFE

a) DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS FOURNIES

L'accès par le Client à Cegidlife lui permet de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace Cegidlife 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 Service sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid dans un espace média dédié.

b) MODALITES PARTICULIERES D'EXECUTION

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 Service, 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 d'une réponse 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 le délai indiqué sur Cegidlife (en heures ouvrées) à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les jours et heures ouvrées de la période d'ouverture du Service support en fonction du niveau de Services commandé par le Client.

Les horaires et les jours d'ouverture du Service support sont précisés sur Cegidlife en fonction du niveau de Services commandé par le Client.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge précisé sur Cegidlife 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 Service et implique le respect par le Client de ses obligations.

3.3 - ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SERVICE SUPPORT

Le présent article s'appliquera au Client en fonction du niveau de Service commandé, comme détaillé à sur Cegidlife.

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

Le Service support téléphonique de Cegid recevra, les Demandes pendant ses heures d'ouverture. Le Service support téléphonique de Cegid est accessible par le Client aux horaires et aux jours indiqués sur Cegidlife consultable à tout moment par le Client et en article 6 des présentes, en fonction du niveau de Service commandé par le Client.

Le coût des appels téléphoniques reste 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 service, 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 le délai indiqué sur Cegidlife (en heures ouvrées) à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Service support en fonction du niveau de Services commandé par le Client.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge précisé sur Cegidlife 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 Service et implique le respect par le Client de ses obligations.

3.4 - MODALITES PARTICULIERES DE TRAITEMENT DES ANOMALIES

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (en heures ouvrées tel que précisé sur Cegidlife), Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

A l'issue 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 ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 1. La livraison de la correction fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés.
- d'un délai de six (6) jours ouvrés pour fournir au Client un plan d'action corrective ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2. La livraison de la correction ou de la solution de contournement fera l'objet d'une validation par le Client dans un délai de trois (3) jours ouvrés.

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.

Le Client est informé que toute correction d'Anomalie peut donner lieu à une Mise à Jour majeure ou mineure du Progiciel Cegid.

3.5 - APPELS CENTRALISES

Le présent article s'appliquera au Client en fonction du niveau de Service commandé, comme détaillé sur Cegidlife.

Si le Client est certifié, pour les Progiciels Cegid éligibles, il pourra bénéficier des conditions tarifaires particulières octroyées par Cegid sous réserve de respecter et de se conformer aux règles de certification et modalités pratiques de centralisation des appels figurant aux paragraphes a et b ci dessous.

Les Progiciels Cegid éligibles seront ceux qui seront choisis par Cegid comme pouvant bénéficier du présent Service.

Dans l'hypothèse où le Client ne respecterait pas les conditions de certification décrites au paragraphe a et/ou les modalités de centralisation des appels décrites au paragraphe b le Client disposera d'un délai de trois mois de régularisation à compter de l'envoi par Cegid au Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le non respect constaté. A défaut de régularisation par le Client dans le délai imparti Cegid pourra résilier de plein droit et avec effet immédiat le service Appels Centralisés.

a) RÈGLES DE CERTIFICATION

Le Client s'engage à disposer d'une équipe d'au moins deux ressources certifiées sur la version en cours du Progiciel Cegid éligible et ce dans un délai de six (6) mois à compter de la souscription du Service.

Les collaborateurs que le Client aura choisis devront suivre le cursus de formation organisé par Cegid.

A l'issue de ce cursus, les connaissances acquises par les collaborateurs désignés par le Client seront validées par Cegid au cours d'un entretien et d'un test dont la réussite permettra l'obtention d'un certificat nominatif.

Le nom des collaborateurs certifiés sera référencé par Cegid dans son système de gestion des Demandes.

Les conditions de réalisation des formations de certification ainsi que le coût correspondant seront établis dans un bon de commande ou un contrat distinct des présentes.

Les certificats étant nominatifs le Client s'engage à disposer en permanence et pendant toute la durée du Service de deux personnes certifiées au minimum.

b) MODALITÉS DE CENTRALISATION DES APPELS

Les collaborateurs certifiés du Client seront chargés de centraliser et de répondre aux Demandes. En aucun cas les autres utilisateurs du Client ne pourront accéder directement au Service support.

Dans l'hypothèse où les collaborateurs certifiés du Client ne pourraient traiter les Demandes, ils seront seuls habilités à contacter les services de Cegid et à répercuter les réponses apportées par Cegid auprès des autres utilisateurs du Client.

Le Client est informé et accepte que Cegid contrôle pendant et après les contacts avec ses services le nom des collaborateurs certifiés du Client.

3.6 – SERVICE SUPPORT LANGUES

Dans le cadre des horaires standards du Service support, Cegid s'engage à disposer, parmi son équipe de conseillers, de compétences linguistiques permettant de comprendre les Demandes et d'y répondre dans les langues indiquées sur Cegidlife.

La Demande sera prise en charge par un technicien de Cegid disposant de la compétence linguistique requise. En cas d'indisponibilité de ce technicien, Cegid s'engage à rappeler le Client conformément au délai de prise en charge applicable.

3.7 - SUIVI TRIMESTRIEL PERSONNALISE

Le présent article s'appliquera au Client en fonction du niveau de Service commandé, comme détaillé sur Cegidlife.

Trimestriellement, un interlocuteur désigné du Client disposera d'un reporting détaillé concernant ses Demandes.

3.8 - EVALUATION DES CONNAISSANCES COLLABORATEURS

Le présent article s'appliquera au Client en fonction du niveau de Service commandé, comme détaillé sur Cegidlife.

Le Client aura la possibilité d'accéder à des questionnaires en ligne disponibles pour certains Progiciels Cegid afin de permettre l'évaluation des connaissances de ses collaborateurs. L'accord des collaborateurs concernés relèvera de la responsabilité du Client. Les questionnaires seront accessibles via Cegidlife. Les résultats des questionnaires seront communiqués au Client et à ses collaborateurs concernés sous la forme

d'un rapport pouvant inclure des préconisations en termes de formation ou de complément de formation. Le Client est informé et accepte que les questionnaires ne soient pas destinés à vérifier la compétence et l'aptitude générale d'un collaborateur et ne peuvent être utilisés comme tel.

ARTICLE 4 – COUNTRY PACKAGE

Yourcegid Retail Y2 est un produit mondial (solution de gestion d'un réseau de points de vente) pour lequel le Client a souscrit des licences et un service de maintenance associée.

Pour un ensemble de pays, Cegid propose une version localisée de la partie front office du produit Yourcegid Retail Y2, dont le Client peut bénéficier.

Le Client doit avoir acquis les modules « Country Package » correspondant aux pays choisis et la maintenance associée pour bénéficier de ce service.

Cegid assure la maintenance de ces « country package », laquelle comprend la fourniture de l'ensemble des adaptations et modifications rendues nécessaires par les évolutions légales et/ou réglementaires du pays, à l'exclusion de toutes prestations d'installation et/ou d'intégration restant à la charge du Client.

La maintenance ne portant que sur la partie front office du produit localisé, elle n'inclut pas les fonctionnalités de back office, ainsi que de monétique et autres périphériques au point de vente.

En conséquence, dans l'hypothèse où la nature et l'importance des évolutions législatives et/ou réglementaires applicables à une version localisée du produit Yourcegid Retail Y2 s'avérait nécessiter des travaux de localisation substantiels, Cegid pourra exclure du service de maintenance :

- les adaptations ou modifications ayant un impact sur la structure des programmes qui rendraient nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des programmes existants ;
- les adaptations ou modifications qui imposeraient le développement de nouvelles fonctionnalités spécifiques :
 - o supplémentaires par rapport à la version localisée précédente ;
 - o ou à une activité de distribution avec particularités sous contraintes légales (ex : commerce de métaux précieux, matières protégées, etc...).

Dès lors que Cegid prend en compte les évolutions législatives et/ou réglementaires, elle prend en charge le maintien des homologations éventuelles sous réserve que la procédure d'homologation n'ait pas été substantiellement modifiée et rendue contraignante.

ARTICLE 5 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- bénéficier des licences d'utilisation des Progiciels Cegid et respecter les conditions d'utilisation définies dans le Contrat,
- respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels Cegid et les Pré-requis Techniques.

Les Mises à Jour font partie intégrante du Progiciel Cegid auxquels elles se rapportent et constituent avec lui un tout indivisible. En conséquence, le Client bénéficie (i) d'un droit d'utilisation des Mises à Jour, et (ii) des garanties afférentes, dans les conditions et selon les modalités définies dans le Contrat.

ARTICLE 6 – NIVEAU DE SERVICES

Les tableaux ci-dessous décrivent les options et modalités de fourniture du Service par Cegid en fonction du niveau de Service commandé par le Client au jour de la signature du Contrat. Ces tableaux sont régulièrement mis à jour et disponibles sur Cegidlife. En cas de contradiction entre le présent article 5 et les tableaux à jour sur Cegidlife, les tableaux disponibles sur Cegidlife prévaudront sur le présent article 5.

Service par contrat	Niveau de Service						
	CONNECT	CONTACT	CONTACT C.	OPEN	OPEN C.	PRIVATE	PRIVATE C.
Mise à jour version	•	•	•	•	•	•	•
Accès FAQ Portail	•	•	•	•	•	•	•
Accès Portail au Support et Assistance	•	•	•	•	•	•	•
Suivi d'appel (tracking)	•	•	•	•	•	•	•
Statistiques des appels	•	•	•	•	•	•	•
Accès téléphonique au Support		•	•	•	•	•	•
Horaires et Jours d'Ouverture du Service Support (à l'exclusion des jours fériés dans le pays du centre d'appel Cegid contacté. Fuseau horaire du centre d'appel Cegid concerné)							
Lundi au Vendredi _ 9 AM - 7:00 PM	•	•	•	•	•		
_ 9:00 AM - 10:00 PM						•	•
Samedi _ 9 AM - 7:00 PM				•	•		
Samedi au Dimanche _ 9 AM - 10:00 PM						•	•
Délai de Prise en Charge d'un Demande*							
Délai Prise en Charge de 8H	•	•	•	•	•	•	•
Délai Prise en Charge raccourci à 2h**				•	•	•	•
Délai Prise en Charge raccourci 30 Min **						•	•
Suivi Trimestriel personnalisé						•	•
Evaluation des Connaissances des Collaborateurs						•	•

C = Centralisé :

Le client s'engage à avoir au moins deux ressources certifiées et pourra bénéficier de conditions tarifaires particulières.

Les collaborateurs certifiés sont chargés de centraliser les demandes et apporter les réponses aux utilisateurs.

Les collaborateurs certifiés sont seuls habilités à contacter les services support Cegid.

*A compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

** Ce délai de prise en charge raccourci ne s'applique qu'aux Demandes concernant les fonctionnalités critiques d'encaissement du front office des Progiciels Cegid.

Détails sur centres d'appels Yourcegid Retail CBR / Y2

	 EUROPE	 AMERICA	 APAC
Localisation du centre d'appel	France/Portugal	San Diego	Shenzhen
Langues	Français - Anglais Italien - Allemand Portugais - Espagnol	Anglais	Chinois – Anglais

TERMS OF SUPPORT AND MAINTENANCE SERVICES RETAIL

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

The terms defined hereinafter set forth the following meaning both for the singular and plural forms. Capitalized terms not defined in this Terms of Support and maintenance Services will have the meaning given to them in the General Terms and Conditions of the Agreement.

Anomaly: Refers to a fault, error or non-compliance that is reproducible on the Cegid Software Package with regard to its Documentation. The Anomalies to be qualified by Cegid are classified into three categories.

Critical Anomaly - Level 1: Anomaly reproducible by Cegid which makes it impossible to use one or more critical front office collection functionalities of the Cegid Software Package and for which there can be no technical or organizational workaround solution.

Critical Anomaly - Level 2: Cegid reproducible Anomaly that renders the use of one or more essential functionalities of the Cegid Software Package inoperative and for which there may be a technical or organizational workaround solution.

Critical Anomaly - Level 3: Cegid reproducible Anomaly which does not have the characteristics of an Anomaly at a different level of criticality.

Cegidlife: Refers to the information and exchange space belonging to Cegid accessible at the following address <http://www.cegidlife.com> or to any other address which might be communicated by Cegid and which Cegid makes available to its clients that are users of Cegid Software Packages, 7 days a week and 24 hours a day, continuously, for maintenance and security reasons.

Request: Refers to any reproducible operating incident encountered by the Customer when using the Cegid Software Package, and any Anomaly, which the Customer brings to the attention of Cegid.

Documentation: Refers to information given by Cegid as user documentation provided with the Cegid Software Package or which may be in the form of on-line assistance.

Business day: Refers to any working day from Monday to Friday, are excluded public holidays.

Updates: Refers to improvements to existing standard Cegid Software Package functions, decided unilaterally by Cegid in relation to functional changes. Updates also include any correction of potential Cegid Software Package Anomalies in relation to their Documentation.

Updates are classified into two categories:

- Major Updates that involve a change to the numbering of the version of the Cegid Software Package (e.g. from V8 to V9) as well as a total reinstallation of the Cegid Software Package.
- Minor Updates that do not involve a complete reinstallation of the Cegid Software Package.

Updates and/or new versions of the following are expressly excluded:

- Third Party Components and Third Party Software ;
- Specific States. Specific State refers to any state or dashboard not available in the standard version of the Cegid Software Packages which the Customer has on its own initiative, chosen to create and configure or to have created or configured, with or without Cegid's assistance, and which it alone has decided to use ;

- Specific Developments of any kind including those carried out by Cegid. Specific Development refers to any computer programs designed and produced by Cegid exclusively for the Client and/or produced by the Client for its own needs.

Service: Refers to maintenance and support services for Cegid Software Packages provided by Cegid in performance of the Terms of Support and Maintenance Services. The Service can only be ensured by Cegid insofar as:

- Users have been previously trained in the use of Cegid Software Packages as well as their Updates;
- Cegid Software Packages are used with hardware that is provided or that is compliant with Cegid Technical Prerequisites;
- the Customer is using one of the last two major Updates to the Cegid Software Package;
- the Customer has technical devices compliant with the Technical Prerequisites for remote assistance, and permits recourse to it and its use with Cegid principally in order to facilitate taking anomalies into consideration.

If the above should not be the case, Cegid would be able to suspend the Service automatically and *ipso jure*, effective immediately, and the Customer would not be able to claim any indemnification or any reimbursement of the amounts previously paid for the Service.

ARTICLE 2 - PURPOSE

The purpose of the present document is to define the technical, legal and financial conditions in which Cegid provides the Cegid Software Package Service to the Customer, as well as the commitments that the Customer undertakes to observe. This document specifically excludes services that may be carried out in connection with Third Party Software and Third Party Component.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION OF THE SERVICE

3.1 - UPDATES

Depending on the technical availability and nature of the Updates, the Customer may download Updates via Cegidlife. Cegid undertakes to inform the Customer of the availability of Updates via Cegidlife.

Cegid will not be held liable when a Customer has not installed either of the last two major Updates produced and distributed by Cegid.

Furthermore, where an Update cannot operate on the Customer's hardware due to any of the reasons stated in the article "Constraints related to Software Packages and/or Third Party Software" of the Agreement, the Customer will have the choice between making changes to his installation in accordance with the recommendation provided by Cegid, or be entitled to terminate the Service, *ipso jure*, with immediate effect.

The Customer is informed that some Updates, because of their content (functional or ergonomic changes) or their technical complexity (which may in particular result in, but is not limited to modifications to settings) may require that services are carried out (in particular installation and/or training). Cegid undertakes to inform the Customer about them concurrently with its provision of the Updates mentioned.

The Customer is informed that the service of carrying out changes to settings is not included in the provision of Updates.

The Customer is also informed that at each new Update, Specific States may no longer be compatible or no longer be operational. If necessary the Customer may request Cegid to draw up a business proposal for a billable intervention by Cegid based on the current rate.

3.2 - CEGIDLIFE ACCESS

a) GENERAL DESCRIPTION OF SERVICES PROVIDED

Access by the Customer to Cegidlife allows it to benefit from the following services:

- The possibility for the Customer to make a written Request in the Cegidlife space reserved for this purpose;
- The possibility for the Customer to follow the processing of its Requests;
- The possibility for the Customer to access the Service usage statistics over a given time period;
- The possibility for the Customer to consult the technical information provided by Cegid in a dedicated media space.

b) SPECIAL PERFORMANCE TERMS AND PROCEDURES

Requests will be registered in Cegid tools to ensure their traceability and processed according to their level of criticality.

In order to facilitate the performance of the Service, the Customer agrees to describe its request precisely and the situation encountered (description of the context, error messages, menu sequence etc.), documenting it where it arises by all the means at his/her disposal in order to enable Cegid to reproduce and describe any potential incidents and/or Anomalies brought to its attention.

Cegid shall acknowledge receipt of the Request electronically.

In the absence of an immediate response and/or initiation of support,, the time frame for a Cegid technician to action the Request will be the time frame indicated on Cegidlife (in business hours), starting from the registration of the Request arriving during the business days and hours of support Services and based upon the Service level ordered by the Customer.

Service's schedules and opening hours are specified on Cegidlife depending on the Service level ordered by the Customer.

Cegid undertakes to comply with the time frame specified on Cegidlife for at least 75% of the Requests. Compliance by Cegid with this percentage will be evaluated over a twelve (12) consecutive month period from the start date of the Service provision and requires the Customer to fulfil its obligations.

3.3 - TELEPHONE ACCESS TO SUPPORT

The present article shall apply to the Customer based on the level of Service ordered, as detailed on Cegidlife.

Telephone access to support Services allows the customer to formulate its Requests to a Cegid call centre.

The Cegid support Services helpline will take Requests during its opening hours. The Cegid support Services helpline can be accessed by the Customer according to the schedules and days indicated on Cegidlife, which may be consulted at any time by the Customer and as set in Article 6 hereof, depending upon the level of service chosen by the Customer.

The Customer shall bear the costs of the telephone calls.

Requests will be registered in Cegid tools to ensure their traceability and processed according to their level of criticality.

In order to facilitate performance of the service, the Customer agrees to describe its request precisely and the situation encountered (description of the context, error messages, menu sequence etc.), documenting it where it arises by all the means at his/her disposal in order to enable Cegid to reproduce and describe any potential incidents and/or Anomalies brought to its attention.

Cegid's response shall be made either by directly taking the call, or by calling the Customer back, or electronically.

Where there is no immediate response and/or action to manage it, the time frame for a Cegid technician to act on the Request will be the time period shown on Cegidlife (in business hours), starting from the registration of the Request during the business hours of support Services and based upon the Service level ordered by the Customer.

Cegid undertakes to comply with the time frame specified on Cegidlife for at least 75% of the Requests. Compliance by Cegid with this percentage will be evaluated over a twelve (12) consecutive month period from the start date of the Service provision and requires the Customer to fulfil its obligations.

3.4 – SPECIAL METHODS FOR PROCESSING ANOMALIES

At the conclusion of the time frames for initiating the Request (in business hours as specified on Cegidlife), Cegid will proceed to the classification and reproduction of the Anomaly.

Following the reproduction of the Anomaly, Cegid will have:

- a period of twelve (12) business hours to provide the Customer with a corrective action plan or an alternative solution in case of a critical Anomaly set at level 1. The delivery of the correction will be subject to validation by the Customer within three (3) business days.
- within six (6) business days in case of providing the Customer with a corrective action plan or alternative solution for a critical Anomaly set at level 2. The delivery of the correction or alternative solution will be subject to validation by the Customer within three (3) business days.

Regarding critical Anomalies set at level 3, Cegid will not be held liable or obliged to observe any deadline for providing a corrective or alternative solution.

The Customer is informed that the correction of an Anomaly may result in a major or minor Update of the Cegid Software Package.

3.5 - CENTRALIZED CALLS

The present article shall apply to the Customer, based on the level of Service ordered, as detailed on Cegidlife.

If the Customer is certified, for the Cegid Software Packages that are eligible, it will be able to enjoy special tariff conditions granted by Cegid subject to respect of and compliance with the certification rules and practical procedures for call centralization found in paragraphs a and b below.

The eligible Cegid Software Packages will be the ones chosen by Cegid as being entitled to this Service.

In the event that the Customer may not comply with the certification requirements described in paragraph a, and/or the centralized call procedures described in paragraph b, the Customer shall have a time period of three (3) months for regularization, starting from the moment Cegid sends the Customer a registered letter with acknowledgment of receipt notifying the failure to comply. Where there is no regularization by the Customer within the allotted time period, Cegid may terminate *ipso jure* and with immediate effect the Centralized Calls services.

a) CERTIFICATION RULES

The Customer undertakes to have a team of at least two certified persons on the current version of the eligible Cegid Software Package starting within a six (6) month time period from subscription to the Service.

The employees chosen by the Customer will have to follow the training course organized by Cegid.

At the end of this course the knowledge gained by the employees designated by the Customer will be validated by Cegid during an interview and a test, success in which will lead to obtaining a registered certificate issued in the names of the individual persons.

The names of the certified employees will be referenced by Cegid in its Request management system.

The conditions for carrying out certification training, as well as the related cost will result in a purchase order or a separate agreement independent from these terms.

The certificates are registered personally and the Customer undertakes to provide a minimum of two certified persons continuously and for the duration of the Service.

b) CALL CENTRALIZATION PROCEDURES

The Customer's certified employees will be responsible for centralizing and responding to Requests. In no case shall the Customer's other users be able to directly access support Services.

In the event that the Customer's certified employees could not deal with a Request, only they shall be entitled to contact Cegid's services and forward the answers provided by Cegid to the Customer's other users.

The Customer is informed and agrees that Cegid will monitor the names of the Customer's certified employees during and after contact with its services.

3.6 - LANGUAGE SUPPORT SERVICES

As part of the standard support Services schedules, Cegid undertakes to have among its advisor team some staff with language skills who are able to understand the Requests and respond to them in the languages listed on Cegidlife.

The Request will be actioned by a Cegid technician with the required language skills. Where this technician is not available, Cegid undertakes to call the Customer back within the applicable time frame.

3.7 - CUSTOMISED QUARTERLY FOLLOW UP

This article shall apply to the Customer based on the level of Service ordered, as detailed on Cegidlife.

A designated Customer contact will provide a detailed report on its Requests on a quarterly basis.

3.8 - EVALUATION OF EMPLOYEE KNOWLEDGE

This article shall apply to the Customer based on the level of Service ordered, as detailed on Cegidlife.

The Customer will be able to access on-line questionnaires available for certain Cegid Software Packages to enable employee knowledge assessment. The agreement of the employees concerned will be the responsibility of the Customer. The questionnaires will be accessible via Cegidlife. The results of the questionnaires will be communicated to the Customer and the relevant employees of the Customer in the form of a report which may include recommendations in terms of training or further training. The Customer is informed, and agrees that the questionnaires are not intended to verify the competence and the general ability of an employee and cannot be used as such.

ARTICLE 4 – COUNTRY PACKAGE

If Cegid Software Package licensed by Cegid to Customer under the Agreement corresponds to the software “Yourcegid Retail Y2” and the Customer has requested to obtain the Country Package as indicated in the Order, this Article 4 will apply.

Your Cegid Retail Y2 is a worldwide product (POS management software), for which the Customer has purchased specific licenses and related maintenance services pursuant to this Agreement.

For a number of countries, Cegid offers a localized version of the front office part of the Cegid Software Package “Yourcegid Retail Y2”, of which Cegid may make available to the Customer for its benefit upon Customer’s request and payment of the relevant licence fees (the “Country Package”).

The Customer must have acquired the Country Package modules from Cegid corresponding to the selected countries and the associated maintenance services in order to benefit from this service.

The maintenance services for such Country Packages, includes the provision of certain adaptations and modifications of the Country Packages which may be necessary by changes in laws and/or regulations in the relevant country, to the exclusion of any installation and/or integration services of the Country Package which remain the sole responsibility of the Customer.

As maintenance services only cover the front office of the localized version of the Cegid Software Package “Yourcegid Retail CBR”, the Customer acknowledges and agrees that these services do not include back office functionalities nor electronic payment and other peripheral to the point of sale.

Consequently, in the event that the nature and importance of the changes in laws and/or regulations applicable to a Country Package require substantial localization work from Cegid, Cegid may exclude from the maintenance services, at its sole discretion, any:

- adaptations or modifications impacting the structure of programs that would require rewriting a substantial part of existing programs;
- adaptations or modifications that would require the development of new specific functionalities:
 - o that are additional to the previous Country Package version;
 - o or to a distribution business with special requirements that are subject to legal constraints (such as, but not limited to, environment, control of hazardous products, precious metal trading, protected material etc.).

Whenever Cegid takes into account the changes in laws and/or regulations, it shall ensure the continued maintenance of any approvals, provided, however, that the approval process has not been substantially amended and made cumbersome

ARTICLE 5 – INTELLECTUAL PROPERTY

The Customer shall, to enable the provision of the Service:

- have the licensing agreements of the Cegid Software Packages and comply with the conditions of use defined in the Agreement,
- comply with the normal conditions of use of Cegid Software Packages and the Technical Prerequisites.

The Updates are an integral part of the Cegid Software Package to which they correspond and form with it an indivisible whole. Consequently, the Customer has (i) a right to use Updates, and (ii) the relevant guarantees, under the terms and in accordance with the procedures defined in the Agreement.

ARTICLE 6 – SERVICE LEVEL

The following tables describe the options and procedures for Service provision by Cegid in terms of the level of Service ordered by the Customer on the day of signing the Agreement. These tables are updated regularly and available on Cegidlife. In case of contradiction between the present article 5 and the updated Cegidlife tables, the tables available on Cegidlife shall prevail over this article 5.

Service contract	Level of Service						
	CONNECT	CONTACT	CONTACT C.	OPEN	OPEN C.	PRIVATE	PRIVATE C.
Version upgrade	•	•	•	•	•	•	•
FAQ Portal Access	•	•	•	•	•	•	•
Support and Assistance Portal Access	•	•	•	•	•	•	•
Call tracking	•	•	•	•	•	•	•
Call statistics	•	•	•	•	•	•	•
Telephone access to Support		•	•	•	•	•	•
Opening days and opening hours of the Support Service (excluding public holidays in the country of the contacted Cegid call center. Time zone of the Cegid call center concerned)							
Monday to Friday _ 9:00 AM - 7:00 PM	•	•	•	•	•		
_ 9:00 AM - 10:00 PM						•	•
Saturday _ 9:00 AM - 7:00 PM				•	•		
Saturday to Sunday _ 9:00 AM - 10:00 PM						•	•
Response Time for a request*							
Initial response time from Support 8 hrs	•	•	•	•	•	•	•
Reduced Reponse time 2h**				•	•		
Reduced Reponse time 30 mn**						•	•
Personalised Quarterly reporting						•	•
employee knowledge certification						•	•

C = Centralized

The Customer agrees to have at least two certified persons and will be in a position to enjoy special tariff conditions. Certified employees are tasked with centralizing applications and provide answers to users. Only certified employees are authorized to contact Cegid Support Services.
*Starting from the registration of the Request during the opening hours and opening days of the support Service

** This reduced response time applies only to Requests that relate to critical Cegid Software Package Front Office collection functionalities

Call Centre Details Yourcegid Retail CBR / Y2

	 EUROPE	 AMERICA	 APAC
Call Centre Location	France/Portugal	San Diego	Shenzhen
Languages	French - English Italian - German Portuguese - Spanish	English	Chinese - English