



Livret de Service

Cegid Retail Advance

Mars 2021

**Ouvrir les
possibles**

cegid

Article 1 : Objet

Le Livret Service fait partie intégrante du Contrat et décrit les dispositions particulières applicables aux Services. Ces dispositions prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

Article 2 : Définitions

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel. Sauf indication contraire dans le Livret Service, les termes commençant par une majuscule et qui ne sont pas définis dans les présentes ont la signification qui leur est donnée dans l'article « Définitions » du Contrat.

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 aux fonctionnalités d'encaissement 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 essentielles 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.

Développement Spécifique : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés dans le respect des règles établies par Cegid. Cegid se réserve le droit de refuser le déploiement de tout développement spécifique n'étant pas conforme aux règles établies par Cegid. Un développement spécifique peut être conçu et réalisé par Cegid, un partenaire ou par le Client lui-même. Cegid n'est pas responsable du contenu d'un développement spécifique conçu ou réalisé par un partenaire ou le Client.

Etat Spécifique ou Rapport Spécifique ou Export Libre : 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 de Cegid.

Environnement : désigne un ensemble regroupant tous les composants logiciels et d'infrastructure requis pour fournir le Service à un (1) client. Un Environnement couvre une (1) version unique d'application Retail à la fois et une (1) ou plusieurs bases de données. Toutes les bases de données présentes dans un Environnement ont la même version. Un Client peut avoir plusieurs environnements de versions différentes.

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 Livret Service.

Heures d'Ouverture : désigne les jours et heures pendant lesquels le Support est fourni au Client comme indiqué sur le Portail et en fonction du niveau de Support souscrit par le Client.

Localisation : désigne pour une liste de pays, un ensemble de fonctionnalités du Service, développé par Cegid à sa seule discrétion, dans le but de prendre en compte les spécificités locales telles que décrites dans la dernière version du Country Package Book disponible et téléchargeable sur le Portail. Le verbe « Localiser » et ses variantes doivent être employés et interprétés, dans le cadre du Livret Service, compte tenu de cette définition.

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 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.

POD ou Point Of Delivery : désigne les infrastructures de production du Service.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service, dans le cadre de la déclaration d'une Anomalie. Le Support sera fourni à condition que :

- Les Utilisateurs aient été formés préalablement à l'utilisation du Service et des Mises à Jour.
- Le Client dispose d'un équipement technique conforme aux Prérequis Techniques permettant l'assistance à distance et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance des Anomalies.

Si tel n'est pas le cas, le Support peut être suspendu par Cegid, avec effet immédiat, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou au remboursement des sommes déjà versées au titre du Service.

Il est entendu que le Support ne couvre en aucun cas la formation des Utilisateurs, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire.

DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

Article 3 : Périmètre du Service

Le périmètre applicatif réel du Service est précisé dans le Contrat (1^{re} partie « Eléments commandés » ou les annexes « Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières »). Tout dépassement de ces seuils d'utilisation aura pour conséquence la révision par Cegid des frais mensuels d'abonnement au Service, conformément au tarif alors en vigueur.

Article 4 : Description du Service

4.1 Point Of Delivery (POD)

Le Service souscrit par le Client dans le cadre du Contrat est basé sur un (1) seul POD dont l'emplacement géographique est détaillé dans le Contrat (1^{re} partie « Eléments commandés » ou les annexes « Périmètre du service » et/ou « Conditions Financières »).

En fonction de la configuration et des contraintes techniques du Client, Cegid peut fournir des recommandations pour l'emplacement du POD afin d'optimiser les performances du Service, le choix final de l'emplacement du POD restant uniquement sous la responsabilité du Client.

4.2 Environnement

Le Service, hors options souscrites au Contrat, inclut :

- Un Environnement de production avec une base de données de production ;
- Un Environnement de test dont le but est principalement de tester les modifications et les évolutions des paramètres, ou de procéder à une Mise à Jour (nouvelle version ou correctif) avant leur déploiement sur l'Environnement de production.

Les caractéristiques de cet Environnement de test sont les suivantes :

- Une (1) base de données ;
- L'actualisation des Données Client contenues dans l'Environnement de production dans la limite de quatre (4) Mises à Jour par an et sur demande du Client. Cette actualisation des Données Client sera effectuée en chargeant une copie des Données Client contenues dans la base de données de production. Toute demande d'actualisation supplémentaire sera facturée.

- Le périmètre d'application est le même périmètre fonctionnel que l'Environnement de production. La version de l'application ou le niveau de correctif peuvent être différents (aux fins de test de la nouvelle Mise à Jour).

En option : Base Additionnelle

En cas de souscription par le Client du POD Europe, une troisième base pourra être mise à disposition du Client dans un environnement indépendant. Cette base est optionnelle et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

4.3 Conservation des données

L'historique des mouvements sera conservé par Cegid pendant un délai de 36 mois. Cegid se réserve le droit, au-delà de ce délai, de purger ces historiques pour préserver la performance et la qualité du Service, auquel cas Cegid notifiera le Client au moins 3 mois avant la purge. Pour tout autre besoin de conservation supplémentaire (légal, fiscal ou statistique) Cegid fournit, à travers ses solutions, des fonctionnalités standards d'extraction de données.

Le Client est seul responsable de l'archivage et de la conservation de ses données, en conformité avec la réglementation applicable.

4.4 Données temporaires et données du journal des évènements

Pour des raisons de performances, Cegid se réserve le droit de purger les données temporaires et les données du journal des évènements du Client, sans accord préalable du Client. Cegid s'engage à conserver un historique de 90 jours concernant les données du journal des évènements.

4.5 Options Cegid Retail

4.5.1 Retail Intelligence

L'offre Retail Intelligence est uniquement disponible dans la base de données de production et le rafraichissement des Données Client est effectué une (1) fois par jour de manière automatique.

4.5.2 Planificateur de tâches et traitements

Afin d'assurer le bon fonctionnement et les performances de l'Environnement de production, Cegid se réserve le droit :

- De modifier les conditions d'exécution (fréquence, plage horaire...) de certaines tâches planifiées. Dans ce cas, Cegid s'engage à informer le Client de cette modification avant son exécution et les Parties conviendront conjointement des modifications à apporter aux conditions d'exécution
- De suspendre l'exécution de requêtes dont la consommation de ressources est à risque pour la performance globale du Service.

Article 5 : Accès au Service

Le Service est accessible tous les jours 24 heures sur 24, sauf pendant les périodes de Maintenance Urgente, Maintenance Planifiée et Fenêtres de Maintenance définies à l'Article 6 « Fenêtres de maintenance ».

Article 6 : Fenêtre de Maintenance

La Fenêtre de Maintenance pouvant être mise en œuvre par Cegid est définie comme suit : les soirs de minuit à 7h00 (heure locale du Point Of Delivery).

Article 7 : Disponibilité du Service

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

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder au Service, y compris à une solution de contournement permettant au Client de continuer à utiliser les fonctionnalités de vente front-office, et est garantie sur une Période de Référence Type (PRT) couvrant la période du lundi au dimanche, à l'exception d'une période comprise entre 1h00 et 3h00 (heure locale du POD).

TI désigne le temps d'indisponibilité du Service, qui n'inclut pas les interruptions (i) liées à la Maintenance Planifiée (ii), liées à la Maintenance Urgente (iii), dues à un cas de force majeure, (iv) causées par l'équipement fourni par le Client (ou les fournisseurs du Client), ou (v) liées à un système qui n'est pas couvert par le Service, y compris, sans s'y limiter, le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité (TD) est calculé mensuellement :

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

Le taux de disponibilité est uniquement mesuré sur l'Environnement de production. Seule la mesure du TD effectuée par Cegid est considérée comme étant valable.

Article 8 : Gestion des sauvegardes et des restaurations

En cas de dommage survenant sur l'infrastructure exploitant le Service, Cegid s'engage à restaurer le Service sur la base de la sauvegarde la plus appropriée avec un RPO (Recovery Point Objective) maximum de 24 heures.

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les Données Client.

Les sauvegardes de Données Client, ainsi que les sauvegardes des données du POD sont effectuées en plusieurs exemplaires stockés dans des emplacements différents. Elles sont réalisées sur la base de cycles quotidiens comme indiqué ci-dessous :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque nuit	30 jours calendaires

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, le plus rapidement possible, le Service sur la base de la sauvegarde la plus appropriée.

Article 9 : Zone de disponibilité (ou Availability Zone) du Service

Le Service inclut une zone de disponibilité c'est-à-dire une offre à haute disponibilité qui protège le Service contre les défaillances des centres de données. Les zones de disponibilité sont des emplacements physiques uniques au sein d'une même région, celle définie par le Client lors du choix du POD. Chaque zone de disponibilité est composée d'un ou de plusieurs centres de données équipés d'une alimentation, d'un système de refroidissement et d'un réseau indépendants. Pour garantir la résilience, un minimum de trois zones distinctes sont activées dans toutes les régions ; les composants nécessaires au fonctionnement du Service fonctionnent au minimum dans deux zones différentes.

La séparation physique des zones de disponibilité dans une région protège le Service des défaillances dans le centre de données. Les services redondants interzone répliquent les Données Clients entre des zones de disponibilité pour les protéger contre des points uniques de panne.

Article 10 : Mises à Jour

10.1 Les types de Mises à Jour

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mise à Jour majeure : Mise à Jour par une nouvelle version impliquant un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Mise à Jour mineure : Mise à Jour incluant uniquement des correctifs.

Les Mises à Jour peuvent être implémentées par Cegid pendant les phases de Maintenance Planifiée ou de Maintenance Urgente.

Lors des Mises à Jour, Cegid ne prendra pas en compte les tests et les éventuelles modifications à opérer sur :

- Les Etats Spécifiques (ou nommés également Rapports Spécifiques ou Exports Libres) ;
- Les Développements Spécifiques.

10.2 Les processus de Mises à Jour

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable du Client, que cela soit sur l'Environnement de test, l'Environnement additionnel (si souscription à la base additionnelle) ou l'Environnement de production. 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 par mail et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Par défaut, les Mises à Jour, quelles qu'elles soient, sont disponibles en premier sur l'Environnement de test et l'Environnement additionnel (si souscription à la base additionnelle) puis sur l'Environnement de production.

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 entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations (notamment de formation). Le cas échéant, 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 ces Prestations n'est pas comprise dans le cadre du Service.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques (ou nommés également Rapports Spécifiques ou Exports Libres) ou les Développements Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique et Développement 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 ou de l'intervention d'un partenaire certifié.

Pour chaque Mise à Jour, chaque Développement Spécifique, Etat spécifique (ou nommés également Rapports Spécifiques ou Exports Libres) doit être testé par le Client pour s'assurer qu'il est compatible avec la nouvelle version.

Article 11 : Country package

"Cegid Retail" est un produit international, pour lequel le Client s'est abonné au Service. Pour une liste de pays, Cegid propose une version Localisée du Service.

Le Client doit avoir acquis les modules « Country Package » correspondant aux pays sélectionnés pour bénéficier de la version Localisée du Service. Si le Client utilise le Service dans un pays pour lequel il n'a pas acquis de Country Package et/ou pour lequel il n'existe pas de Country Package, le Client reconnaît et accepte que le Service sera utilisé sous sa seule responsabilité et qu'il n'a fait l'objet d'aucune adaptation par rapport aux spécificités locales. Cegid ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à l'utilisation du Service dans ces pays.

La maintenance de la version Localisée du Service, comprend (i) la fourniture de l'ensemble des évolutions apportées à la Localisation, décidées unilatéralement par Cegid, ainsi que (ii) la correction d'éventuelles anomalies de la Localisation par rapport à son Country Package Book.

Sauf dans le cadre du Country Package souscrit par le Client, le Support et la maintenance des fonctions applicatives standards n'incluent pas les adaptations et/ou évolutions qui pourraient être nécessaires en vertu des lois et/ou réglementations applicables.

Article 12 : Administrateurs SaaS

Le Client doit nommer au moins un (1) administrateur SaaS qui sera le seul interlocuteur de Cegid et sera la seule personne parmi les équipes 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, un Cegid Partner, etc...). Dans ce cas, le Client

reconnait 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.

Le Client gère en toute autonomie la désignation du ou des administrateurs SaaS (via le Portail).

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

Article 13 : Description du Support

13.1 Description générale des prestations fournies

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique dans les conditions du présent Article.

13.2 Accès au Support via le Portail

L'accès au Support par le Client via le Portail lui permettra de bénéficier des possibilités suivantes :

- Formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;
- Suivre le traitement de ses Demandes ;
- Accéder aux statistiques d'utilisation du Service sur une période donnée ;
- Consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid.

Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et le traitement 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 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 forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai imparti à un technicien Cegid pour prendre en charge la Demande sera le délai indiqué sur le Portail (en Heures d'Ouverture), à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures d'Ouverture du Support et en fonction du niveau de Service souscrits par le Client.

Cegid s'engage à respecter le délai de prise en charge indiqué sur le Portail pour au moins 75 % des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué sur une période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de la prestation du Service, dans la mesure où le Client respect ses obligations au titre du Livret Service.

13.3 Accès au Support par téléphone

Le présent article s'applique au Client en fonction du niveau de Support commandé, tel que détaillé sur le Portail.

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

La ligne d'assistance Cegid Support est accessible pendant les Heures d'Ouverture.

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

Les Demandes seront enregistrées dans les outils Cegid afin d'en assurer la traçabilité et seront traitées en fonction de leur degré de criticité.

Afin de 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 différents menus, etc.) en la documentant, le cas échéant par tous les moyens à sa disposition. Cela permettra à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et/ou Anomalie portés à sa connaissance.

Les réponses seront apportées par Cegid soit en prenant directement l'appel, soit en rappelant le Client, soit par voie électronique.

A défaut de réponse et/ou action immédiate pour gérer la Demande, le délai imparti à un technicien Cegid pour traiter la Demande est le délai indiqué sur le Portail (en Heures d'Ouverture), à compter de l'enregistrement de la Demande pendant les Heures d'Ouverture et en fonction du niveau de Service commandé par le Client.

13.4 Traitement des Anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (pendant les Heures d'Ouverture spécifiées sur le Portail), Cegid procédera à la catégorisation 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 durant un jour ouvrable pour fournir au Client un plan d'action correctif ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 1.
- d'un délai de six (6) Jours ouvrables pour fournir au Client un plan d'action correctif 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.

Aux fins de la présente clause, « Jour ouvrable » désigne un jour du Lundi au Vendredi, entre 9h00 et 19h00, dans le fuseau horaire du centre de R&D en charge de la résolution.

13.5 Appels centralisés

Le présent article s'applique au Client, en fonction du niveau de Support commandé, tel que détaillé sur le Portail.

Un Client peut bénéficier du niveau d'appel centralisé du Support uniquement lorsque les Règles de certification du paragraphe a) ci-dessous ont été respectées et vérifiées par les équipes Cegid. Si le Client est certifié, pour le niveau de Support pour lequel le Contrat a été établi, il peut bénéficier de conditions commerciales spéciales accordées par Cegid sous réserve du respect des règles de certification et des procédures pratiques de centralisation des appels décrites aux paragraphes a) et b) ci-dessous.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas les exigences de certification décrites au paragraphe a) et/ou les procédures d'appel centralisé décrites au paragraphe b), le Client disposera d'un délai de régularisation de trois (3) mois à compter du moment où Cegid lui envoie une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le non-respect. En cas d'absence de régularisation par le Client dans le délai imparti, Cegid peut mettre fin au niveau « Centralisé » du Support et appliquer automatiquement les conditions tarifaires en vigueur du niveau « Décentralisé » du Support.

a. Règles de certification

Le Client s'engage à disposer d'une équipe d'au moins deux (2) personnes certifiées sur la version Cegid éligible et ce dans un délai de six (6) mois à partir de la souscription au Service. Les employés choisis par le Client devront suivre le cursus de formation organisé par Cegid.

À la fin de ce cursus, les connaissances acquises par les employés désignés par le Client seront validées par Cegid lors d'un test. Une fois le test effectué avec succès, un certificat enregistré sera émis au nom de chaque personne. Les noms des employés certifiés seront référencés par Cegid dans son système de gestion des Demandes. Les certificats sont enregistrés personnellement et le Client s'engage à fournir un minimum de deux (2) personnes certifiées en permanence et pour la durée du Service.

Les conditions d'exécution de la formation de certification, ainsi que les coûts associés, entraîneront une commande d'achat ou un contrat distinct indépendant de ces conditions.

b. Procédures de centralisation des appels

Les employés certifiés du Client seront chargés de centraliser les Demandes et d'y répondre. En aucun cas, les autres Utilisateurs du Client ne pourront accéder directement aux services de Support, et les employés certifiés ont pour mission de centraliser les applications et de fournir des réponses aux Utilisateurs. Dans le cas où les employés certifiés du Client ne pourraient pas traiter une Demande, seuls ces employés auront le droit de contacter les services de Support et de transmettre les réponses fournies par Cegid aux autres Utilisateurs du Client.

Seuls les employés certifiés sont autorisés à contacter les services de Support. Le Client est informé et accepte que Cegid contrôle pendant et après les contacts avec ses services le nom des collaborateurs certifiés du Client.

13.6 Services de soutien linguistique

Dans le cadre du Support, Cegid s'engage à intégrer, au sein de son équipe de conseillers, des personnes dotées de compétences linguistiques leur permettant de comprendre les Demandes et d'y répondre dans les langues indiquées sur le Portail.

Chaque Demande sera traitée par un technicien Cegid possédant les compétences linguistiques requises. Lorsque ce technicien n'est pas disponible, Cegid s'engage à rappeler le Client dans les délais impartis.

Le Client est informé que les services d'expertise (c'est-à-dire les équipes SaaS R&D et Production de Cegid) ne seront fournis au Client qu'en anglais ou en français.

13.7 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.

13.8 Niveau de service de Support

Le tableau suivant décrit les options et procédures relatives à la fourniture de Support par Cegid selon le niveau de Service souscrit par le Client à la date de la signature du Contrat. Ce tableau est mis à jour régulièrement et consultable sur le Portail. En cas de contradiction entre le présent article et le tableau mis à jour sur le Portail, ce dernier prévaut.

Service par contrat	CEGID OPEN CEGID OPEN C.	CEGID PRIVATE CEGID PRIVATE C.
Services		
Gagnez en autonomie		
Espace clients CegidLife 24h/24	▪	▪
Base de connaissance 24h/24	▪	▪
Accès portail 24h/24	▪	▪
Ne laissez aucune question en suspens		
Accès téléphonique au Support	▪	▪
Délais de prise en charge *	8h	8h
Délais de prise en charge réduits **	2h**	30 min**
Lundi au Vendredi : 9:00 am - 7:00 pm	▪	
Lundi au Vendredi : 9:00 am - 10:00 pm		▪
Samedi : 9:00 am - 7:00 pm	▪	
Samedi au Dimanche : 9:00 am - 10:00 pm		▪
Support linguistique	▪	▪
Pilotez la relation avec Cegid		
Suivi Trimestriel personnalisé		▪
Service Relation Client	▪	▪
Soyez toujours à jour		
Mises à jour fonctionnelles/ergonomiques	▪	▪

C. = Centralisé

*À partir de l'enregistrement de la Demande pendant les Heures d'Ouverture.

**Ce temps de prise en charge réduit s'applique uniquement aux Demandes liées aux fonctions critiques de l'application front-office du Service.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 16 PAGES.