Livret de Service

CEGID SCM Advance

Décembre 2023

Ouvrir les possibles

cegid

cegid

LIVRET DE SERVICE
CEGID SCM ADVANCE

1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel. Sauf indication contraire dans le présent 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 doivent être qualifiées par Cegid et sont classées selon trois catégories.

- **Anomalie de criticité 1:** Anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès aux fonctionnalités de calculs de scenario et d'import / export, et pour lesquelles il ne peut y avoir aucune solution de contournement technique ou organisationnelle.
- **Anomalie de criticité 2 :** Anomalie reproductible par Cegid qui rend inopérant l'accès à une (1) ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service, ou l'utilisation de celles-ci, et pour laquelle il peut y avoir une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- **Anomalie de criticité 3 :** Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie de criticité 1 ou 2.

Demande : désigne tout incident reproductible relatif aux fonctions applicatives, rencontré par le Client et reproductible par Cegid lors de l'utilisation du Service, ainsi que toute Anomalie signalée à Cegid par le Client.

Développement Spécifique : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le Client en fonction de ses besoins.

Environnement : désigne un ensemble regroupant tous les composants logiciels et d'infrastructure requis pour fournir le service « Cegid SCM Advance » à un (1) client. Un Environnement couvre une (1) version unique de l'application à la fois et une (1) ou plusieurs bases de données. Toutes les bases de données présentes dans un Environnement ont la même version.

Fenêtre de Maintenance : désigne la période pendant laquelle le Service peut être à l'arrêt en raison d'une opération de Maintenance Planifiée conformément aux dispositions du présent Livret Service.

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.

.

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.

Etat Spécifique : désigne tout état ou tableau de bord qui n'est pas disponible en standard dans le Service que le Client a choisi, de sa propre initiative, de développer et de paramétrer, avec ou sans l'assistance de Cegid.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation des fonctions applicatives standard du service, dans le cadre de la déclaration d'une déclaration d'anomalie.

1 - Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation du Service et des Mises à Jour.

2 - Le Client dispose de l'équipement technique conformément aux Prérequis Techniques permettant l'assistance à distance et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance des Anomalies.

3 - Le Support ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, 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.

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

2. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat. Il décrit les dispositions spécifiques applicables au Service qui prévalent sur les dispositions du Contrat.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

3. CONTENU DU SERVICE

Le périmètre applicatif réel du Service commandé est précisé dans le Contrat (1re partie « Eléments commandés » ou les annexes « Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières »).

4. LIMITATIONS DU CONTENU DU SERVICE

4.1. EMPLACEMENT ET POINT OF DELIVERY (POD)

Le Service souscrit par le Client dans le cadre du Contrat est basé sur un seul POD à un emplacement géographique localisé en Europe.

4.2. ENVIRONNEMENT

Le Service 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 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 sera effectuée en chargeant une copie des données 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).

4.3. OPTIONS CEGID RETAIL

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible dans le cadre de ce dernier, sauf si des conditions d'utilisation spécifiques sont signées entre les Parties.

5. ACCÈS AU CONTENU DU SERVICE

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

6. FENÊTRES DE MAINTENANCE

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Lundi, mardi et vendredi : Indisponibilité autorisée de 20h à 23h30 (heure locale du Point Of Delivery).
- Samedi : Indisponibilité autorisée de 8h à 18h (heure locale du Point Of Delivery).
  Sauf samedis en période rouge :
    - 2 derniers samedis de mai, juillet, octobre, décembre et mars
    - 2e et 3e samedi de février
- Dimanche : Indisponibilité autorisée de 8h à 13h (heure locale du Point Of Delivery).
- Pas d'indisponibilités les mercredis et jeudis soirs

7. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Cegid s'engage à assurer un taux de disponibilité d'au moins 99,5 % pour le Service

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 du SmartClient SCM, et est garantie sur une Période de Référence Type (PRT) couvrant la période du lundi au dimanche, à l'exception des périodes correspondant aux fenêtres de maintenances

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 - somme de TI) / PRT * 100 [%]

Seul l'Environnement de production est soumis au taux de disponibilité mentionné ci-dessus.

Seule la mesure TD effectuée par Cegid est considérée comme étant valable.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

8. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

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

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.

Les sauvegardes de Données Client, ainsi que les sauvegardes des Données Clients 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	Fréquence	Rétention
Sauvegarde Base de données différentielle quotidienne	Chaque nuit	31 jours PROD 14 jours TEST
Sauvegarde hebdomadaire totale BDD	Chaque dimanche	10 semaines PROD 2 semaines TEST

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.

9. MISES À JOUR

9.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions impliquant un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standard du Service.
- Correctifs (patchs correctifs).

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

- Les éléments suivants sont expressément non considérés comme étant des Mises à Jour :
- Etats Spécifiques
- Développements Spécifiques

9.2. Cegid effectue les Mises à Jour et ce, sans l'autorisation préalable du Client, que cela soit sur l'environnement de test ou bien sur l'environnement de production.

Toute documentation technique relative aux Mises à Jour sera mise à disposition par Cegid sur le Portail et/ou par tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer au préalable le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des correctifs) via le Portail et/ou par tout autre moyen approprié.

Par défaut, les mises à jour majeures seront disponibles en premier sur l'environnement de test puis sur l'environnement de production.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, en raison 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 l'intervention de Prestations (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition desdites Mises à Jour. Le Client est informé que la réalisation de Prestations 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, un Développement Spécifique peut ne plus être compatible ou opérationnel. Pour chaque Mise à Jour, chaque Développement Spécifique doit être testé par le Client pour s'assurer qu'il est compatible avec la nouvelle version.

10. EMPLACEMENT GÉOGRAPHIQUE DES DONNÉES CLIENT

Par dérogation à l'article « Localisation des Données Client » du Contrat, les Données Client sont situées dans un (1) ou plusieurs sites basés dans une (1) ou plusieurs régions comme spécifié dans la partie « Eléments commandés » ou l'annexe « Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières » du Contrat.

En ce qui concerne les Données Clients collectées dans l'Union Européenne et transférées en dehors de ce territoire, ce transfert s'effectuera dans le respect de la Règlementation Applicable en application du Contrat.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SUPPORT

11. SUPPORT

11.1. ACCÈS AU SUPPORT VIA LE PORTAIL

a) Description générale des services fournis

L'accès au Support via le Portail permet au Client de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de faire une Demande écrite dans l'espace prévu à cet effet sur le Portail ;
- 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 fournies par Cegid dans un espace média spécifique.

b) Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de 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 rencontrée (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des différents menus, etc.), en la documentant le cas échéant par tous les moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et/ou Anomalie porté à sa connaissance.

Cegid accusera réception de la Demande par voie 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, basé en France, et en fonction du niveau de Service commandé 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 et impose au Client de remplir ses obligations.

11.2. 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. Le support est accessible par le client pendant les Heures d'Ouverture. Le support est localisé en France.

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, enchainement 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 porté 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 sera le délai indiqué sur le Portail (en Heures

d'Ouverture), à compter de l'enregistrement de la Demande pendant les Heures d'Ouverture du Support et en fonction du niveau de Service commandé par le Client.

11.3. 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'une période 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'une période de six (6) Jours ouvrables pour fournir au Client un plan d'action correctif ou une solution de contournement pour une Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid n'est pas tenue de respecter un délai pour fournir une solution corrective ou de contournement.

Aux fins de la présente clause, « Jour ouvrable » désigne un jour du Lundi au Vendredi, entre 9h00 et 18h00, non férié dans le fuseau horaire du centre de R&D en charge de la résolution.

12.6. NIVEAU DE SERVICE DE SUPPORT

Le tableau suivant décrit les options et procédures relatives à la fourniture de Support par Cegid en termes de niveau de Service commandé 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	Contact
Mises à jour version	x
Acces FAQ Portail	x
Acces portail au support et Assistance	x
Suivi d'appel (tracking)	x
Statistiques des appels	x
Acces téléphonique au support	x
Heures d'Ouvertures et jourd'Ouverture du Support (à l'exclusion des jours fériés dans le pays du centre d'appel Cegid)	
Lundi au Vendredi _9h-18h	x
Délai de prise en charge de 2h - criticité 1	x
Délai de prise en charge de 8h - criticité 2	x
Délai de prise en charge de 8h - criticité 3	x
En complément, un process d'escalade pourra être enclenché pour les incidents de criticité 1 survenant en période de fortes activités	

FIN DU LIVRET DE SERVICE COMPRENANT 11 PAGES