



# Livret de Service

**CEGID Orli On Premise  
(Licence)**

Janvier 2023

**Ouvrir les  
possibles**

---

**cegid**

## LIVRET DE SERVICE CEGID ORLI On PREMISE

### 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 au Service 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 et des programmes informatiques conçus et réalisés par le Client et validés par Cegid pour être exploités en SaaS (ex : fonctions d'extractions de données)

**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.

**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.

**Etat Spécifique** : désigne tout état ou tableau de bord validés par Cegid 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 à la maintenance et au support qui prévalent sur les dispositions du Contrat.

## 3. 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 (patches correctifs).

Les Mises à Jour sont mises à disposition en téléchargement via l'espace Cegidlife.

Les éléments suivants sont expressément non considérés comme étant des Mises à Jour :

- Etats Spécifiques
- Développements Spécifiques

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

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). 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 Etat Spécifique ou un Développement Spécifique peut ne plus être compatible ou opérationnel. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique peut être rendu opérationnel seulement après l'approbation expresse de Cegid et après l'intervention facturable de Cegid aux taux alors applicables. 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.

## DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SUPPORT

### 4. 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, enchaînement 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 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 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 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.

## 11.4. 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
Accès FAQ Portail	X
Accès portail au Support et Assistance	X
Suivi d'appel (tracking)	X
Statistiques des appels	X
Accès téléphonique au Support	X
<b>Heures d'Ouvertures et jours d'Ouverture du Support ( à l'exclusion des jours fériés dans le pays du centre d'appel Cegid)</b>	
Lundi au Vendredi _ 9h-18h	X
Délai de prise en Charge de 8h	X

**FIN DU LIVRET DE SERVICE COMPRENANT 7 PAGES**