cegid

Cegid XRP Flex

Livret Service Saas

A compter du 1er septembre 2026

www.cegid.com

ARTICLE 1 : OBJET

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

Concernant la sécurité, le Service fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS).

Une version numérique du présent livret service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid https://www.cegid.com/fr/cgv/

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

Administrateur SaaS : désigne la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client et le Cegid Partner pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client. Cegid doit être prévenu de tout changement d'Administrateur SaaS.

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Service par rapport à sa Documentation et dont la prise en charge fait l'objet d'un contrat séparé entre le Client et le Cegid Partner.

Cegid Partner : désigne le partenaire membre du réseau de distribution ou d'intégrateur de Cegid ayant conclu un contrat séparé avec Cegid.

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 du Cegid Partner.

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 du Cegid Partner.

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 de l'application Cegid XRP Flex.

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. La Fenêtre de Maintenance est définie de 0h00 à 7h00, heure GMT.

Jour ouvré : désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

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

Personnalisation Spécifique (ou customisation) : désigne les programmes informatiques, qui ne sont pas disponibles en standard dans le Service, et que le Client ou le Cegid Partner, a conçu et réalisé pour le Client en fonction de ses besoins.

Version Majeure : désigne les Mises à jour pour la prise en compte de l'actualisation des données générique du programme, la prise en compte des améliorations concernant sa simplicité d'utilisation ou sa rapidité d'exécution. Cela concerne des évolutions fonctionnelles ou techniques majeures, des évolutions légales majeures.

Service : Désigne les fonctionnalités applicatives standards objet du Contrat délivrées en ligne ainsi que les Mises à Jour et le Support, facturés sous forme de souscription à un abonnement ou de relevés de consommation.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre d'utilisateurs nommés, tranches volumétriques...) est celui précisé au Contrat. Le Contrat ne comprenant pas les prestations de Support complémentaires au Service, il doit nécessairement être complété, pendant la durée du Contrat, par un contrat de Support souscrit entre Cegid et le Cegid Partner. La liste des Cegid Partner pour la réalisation du Support est disponible à tout moment sur demande auprès de Cegid. Cegid ne garantit pas la bonne exécution du Support par son partenaire. En l'absence de contrat relatif au Support, compatible avec les termes du présent Contrat, conclu entre le Client et le Cegid Partner, Cegid n'est pas responsable des éventuels dommages subis par le Client au titre du Contrat qui seraient liés au Support.

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

4.1 HISTORIQUE DES MOUVEMENTS

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant cinq années, l'année en cours et les quatre précédentes. Les mouvements antérieurs, ne devront pas être conservés dans Cegid XRP Flex.

4.2 CONSOMMATIONS CEGID XRP FLEX

L'ensemble des modalités de tarifications liées à la consommation du Client Final figurent dans le document « Modalités de tarification de Cegid XRP Flex » pouvant être transmis au Client Final par Cegid et accessible par le Cegid Partner via le Portail Partenaire.

4.2.1 Consommation factures

En standard, le produit Cegid XRP Flex comprend un nombre maximum de factures par an tel que défini dans le contrat (1re partie « Eléments commandés » ou les annexes «

Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières »). Tout dépassement de ce seuil d'utilisation aura pour conséquence de déclencher une facturation supplémentaire qui sera calculée selon la quantité de facture dépassée, multiplié par un cout unitaire de dépassement. Le tarif appliqué sera celui du tarif en vigueur à ce moment-là.

4.2.1 Consommation volumétrie de stockage

En standard, le produit Cegid XRP Flex comprend une volumétrie de stockage maximale telle que définie dans le contrat (1ère partie « Eléments commandés » ou les annexes « Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières »). Tout dépassement de ce seuil d'utilisation aura pour conséquence de déclencher une facturation supplémentaire qui sera calculée par tranche de GO supplémentaires. Le tarif appliqué sera celui du tarif en vigueur à ce moment-là.

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible tous les jours 24 heures sur 24, sauf pendant les périodes Maintenance Urgente, Maintenance Planifiée et Fenêtres de Maintenance.

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

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Dans le cadre de l'exécution du Service, CEGID met en place les moyens techniques et organisationnels nécessaires au suivi des éléments opérationnels suivants :

- Taux de disponibilité (TD)
- DMIA (Durée Maximale d'Interruption Admissible - RTO)
- PDMA (Perte de Données Maximale Admissible - RPO)

Ces éléments portent sur l'Environnement de production exclusivement, (exclusion de tout autre environnement), à compter de la date de mise en production du Service

6.1Taux de disponibilité

Le Taux de Disponibilité (TD) mesure l'accessibilité du Service par le Client sur l'Environnement de production, il est suivi mensuellement.

Le taux de disponibilité du Service est d'au moins 99,5 %.

La disponibilité du Service est garantie sur une période de référence type **(PRT)** couvrant la période du lundi au dimanche (sauf jours fériés français) à l'exception de la tranche horaire comprise entre 00h00 et 07h00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST), excepté pour les territoires de la Nouvelle Calédonie et de la Polynésie Française pour lesquels la tranche horaire exclue de la PRT est celle comprise entre 12h00 et 19h00 ((Central European Time CET / Central European Summer Time CEST)

Un client ne peut prétendre qu'à une fenêtre de maintenance unique par environnement. Cegid peut fournir des recommandations au client quant au choix de la fenêtre de maintenance répondant au mieux à son besoin, cependant le choix final de la fenêtre de maintenance reste sous la responsabilité du client.

Pays -Territoire (décalage horaire)	Fenêtre de maintenance en heure locale du pays / du territoire
France	entre 00h00 et 07h00
Belgique/Luxembourg (0h)	entre 00h00 et 07h00
Antilles (-5h/-6h)	entre 19h00 et 02h00 / entre 18h00 et 03h00
Afrique Ouest (-1h/-2h)	entre 23h00 et 06h00 / entre 22h00 et 05h00
Maroc (-1h/-2h)	entre 23h00 et 06h00 / entre 22h00 et 05h00
Tunisie/Algérie (0h/-1h)	entre 00h00 et 07h00 / entre 23h00 et 06h00
Réunion/Mayotte (+3h/+2h)	entre 03h00 et 10h00 / entre 02h00 et 09h00
Nouvelle Calédonie (+9h/+10h)	entre 21h00 et 04h00 / entre 22h00 et 05h00
Polynésie Française (-11h/ -12h)	entre 01h00 et 08h00 / entre 00h00 et 07h00

(TI) est le temps d'indisponibilité du Service, ne comprenant pas les temps d'interruption liés à

(i) la Fenêtre de Maintenance ;
(ii) la Maintenance Urgente ;
(iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ;
(iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou
(v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité **(TD)** est calculé sur une base mensuelle selon la formule de calcul suivante : :

TD = (PRT – somme des TI) / PRT * 100 [%]

L'unité de suivi de ces calculs est la minute.

6.2Durée maximum d'interruption Admissible (DMIA ou RTO)

La Durée Maximum d'Interruption Admissible (DMIA ou RTO) est le temps maximal acceptable pendant lequel une ressource informatique (serveur, réseau, ordinateur, application) peut ne pas être fonctionnelle à la suite d'une interruption majeure de service qui est de 24 heures sur la période de référence type.

6.3 Perte de Données Maximale Admissible (PDMA ou RPO)

La Perte de Données Maximale Admissible (PDMA ou RPO) est la durée maximum d'enregistrement des données qu'un Système d'information peut être amené à perdre par suite d'un incident qui est de 8 heures.

ARTICLE 7 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client et de garantir le PDMA (ou RPO). Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées sur des cycles quotidiens de la

manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque soir	35 jours calendaires

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

ARTICLE 8 : MISES A JOUR

8.1. CLASSIFICATION DES MISES A JOUR

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour mineures qui intègrent des correctifs
- Nouvelles Versions Majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service.

Les modalités de Mise à jour et de Maintenance applicables au Client Final tel que définit ci-après figure dans le document « Durée de vie des version Cegid XRP Flex » pouvant être transmis par Cegid sur demande du Client Final et par le Cegid Partner via le Portail Partenaire.

8.2. LES MISES A JOUR MINEURES

Les Mises à Jour mineures sont fournies progressivement par Cegid et sont appliquées de manière automatique à la dernière version en vigueur.

8.3. LES VERSIONS MAJEURES (ou Mise à Jour Majeure)

Les Versions Majeures sont au nombre de 2 par an. Lors de la disponibilité d'une Version Majeure, Cegid informe le Cegid Partner de cette mise à disposition sur le Portail Cegid life.

A la suite, Cegid peut mettre à disposition du Cegid Partner, s'il en fait la demande, une plateforme de test (Sandbox). Cette plateforme est la duplication de l'environnement de production du client qui est mis à jour dans la Version Majeure libérée. Le Cegid Partner pourra ainsi effectuer des tests afin de valider la Version Majeure dans le contexte spécifique du Client. Cette plateforme est facturée au Cegid Partner selon les modalités en vigueur à ce moment-là.

Le Cegid Partner est responsable de la communication de la disponibilité d'une Version Majeure au Client Final et de la mise en application, après demande du Client Final dans un délai maximal de 12 mois à compter de l'information de la mise à disposition de la Version Majeure par Cegid.

Suivant la demande du Client Final, le Cegid Partner devra revenir vers Cegid afin d'organiser la planification de la Version Majeure auprès du Client Final.

Seule la version majeure en cours ainsi que la version précédente seront maintenues par Cegid.

La durée de maintenance d'une Version Majeure est de 12 mois.

Passé ce délai et pour une durée de 6 mois supplémentaires, Cegid assurera une maintenance qui ne prendra en charge que les évolutions réglementaires non majeures.

Passé le délai de 18 mois après la sortie de la Version Majeure, Cegid prononcera la fin de vie de la Version Majeure. Cegid exclut expressément toute responsabilité en cas de manquement aux présentes dispositions et se réserve le droit d'augmenter le prix du Service du Client Final pour couvrir le risque encouru par Cegid, sur son image de marque et la sécurité de son infrastructure, dû à l'absence de mise en conformité du Client Final avec les dispositions du présent Livret de Service.

De plus, dans le cas où la mise à jour vers la Version Majeure de référence en vigueur n'aurait pas été effectuée, une mise à jour automatique vers cette dernière sera réalisée par nos soins 6 mois après la fin de vie de ladite Version Majeure.

Cegid ne saurait être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnement de l'environnement client dans le contexte spécifique du Client.

Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition du Cegid Partner.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre et /ou de formation. Cegid s'engage à en informer le Cegid Partner préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques et/ou Personnalisations spécifiques réalisées par le Cegid Partner pour les besoins du Client pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, le Cegid Partner devra assurer les prestations permettant la compatibilité de chaque Etat Spécifique et/ou personnalisation spécifique avec la Version Majeure.

ARTICLE 9 : ADMINISTRATEUR SAAS

Le Cegid Partner et le Client doivent nommer au moins un (1) administrateur SaaS chacun qui sera le seul interlocuteur de Cegid et sera la seule personne parmi les équipes du Cegid Partner et du Client à être habilitée à effectuer certaines opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client.

ARTICLE 10 : LIVRET SERVICE PA CEGID

Le lien sur le livret service PA Cegid est le suivant :

https://www.cegid.com/fr/cgv/?slugFileName=livret-de-services_cegid_plateforme-agreee

FIN DU LIVRET SERVICE SAAS QUI COMPORTE 7 PAGES.