



**Ouvrir les
possibles**

Livret de Service

Cegid Retail Intelligence

Juin 2024

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 au Service et pour laquelle il ne peut exister une 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 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.

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.

Interface d'Intégration : interactions et flux d'échanges de données synchrones ou asynchrones entre la plateforme Cegid Retail et des applications ou systèmes tiers gérés 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.

Région : Zone géographique comportant plusieurs data centers

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 (1re 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 (1re 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 qui pourrait être alimenté par une source Cegid Retail Y2 de test ou de production. ou en option par une source Cegid Retail ORLI de production

4.3 Profondeur des données restituées

La profondeur de données restituées dépend du module souscrit par le Client et est paramétrable dans la limite indiquée dans la documentation du Service pour assurer une bonne exploitabilité à savoir :

- Cegid Retail Global Performance : 5 ans maximum (au-delà de 36 mois soumis à condition de volume)

- Cegid Retail Store Performance : 24 mois maximum

4.4 Fréquence de rafraichissement des données

Le service Cegid Retail Intelligence peut être alimenté à partir de la base de données de test (durant la phase de recette) ou production du produit Cegid Retail Y2. La fréquence de rafraichissement des Données Client est paramétrable dans la limite indiquée dans la documentation du Service pour assurer une bonne exploitabilité à savoir :

- Cegid Retail Global Performance : 1 à 6 fois par jour (au-delà de 3 soumis à condition de volume)
- Cegid Retail Store Performance : 1 à 12 fois par jour sans condition

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). Entendu que cette plage est utilisée de manière ponctuelle pour les Maintenances Planifiées et Maintenances Urgentes.

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 du

service, 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 :

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

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

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 hebdomadaire totale BDD	Chaque dimanche	1 mois
Sauvegarde Base de données différentielle quotidienne	Chaque nuit	15 jours
Sauvegarde des logs	Toutes les 2 heures	7 jours

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 sélectionnée par le Client lors de sa souscription (choix du POD).

Article 10 : Mises à Jour

10.1 Calendrier des Mises à jour

Plusieurs fois par an, Cegid mettra à jour le Service incluant des nouvelles fonctionnalités et des correctifs. Ces mises à jour pourront concerner tout ou partie du Service souscrit par le client.

10.2 Les processus de Mises à Jour

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable du Client. Les documentations associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid par mail et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur nature technique (pouvant notamment entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations (notamment de formation).

Le Client est informé que la réalisation de ces Prestations n'est pas comprise dans le cadre du Service.

Pour chaque Mise à Jour, chaque Développement Spécifique, Interface d'Intégration doit être testé par le Client pour s'assurer qu'il est compatible avec la nouvelle version. Cegid garantit de

son côté une compatibilité ascendante avec tous les développements spécifiques basés sur le noyau de la solution.

Article 11 : 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 ou plusieurs administrateurs SaaS supplémentaires parmi ses équipes ou les équipes d'une société tierce (tel qu'une filiale, un Cegid Partner, etc...). Dans ce cas, le Client reconnaît 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 12 : Description du Support

12.1 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.

12.2 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, enchainement 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 souscrit 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 respecte ses obligations au titre du Livret Service.

12.3 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, 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 Anomalies 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.

12.4 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.

12.5 Appels centralisés

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

Le Client bénéficie du niveau d'appel centralisé du Support uniquement.

Procédures de centralisation des appels

Les employés référents du Client seront chargés de centraliser les Demandes et d'y répondre. En aucun cas, les autres Utilisateurs du Client, comme les magasins, ne pourront accéder directement aux services de Support, et les employés référents ont pour mission de centraliser les Demandes et de fournir des réponses aux Utilisateurs. Dans le cas où les employés référents 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 référents 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 référents du Client.

12.6 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 R&D et Production de Cegid) ne seront fournis au Client qu'en anglais ou en français.

12.7 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.

12.8 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	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
Heures d'Ouvertures et jours d'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 8h	X

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

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 13 PAGES.