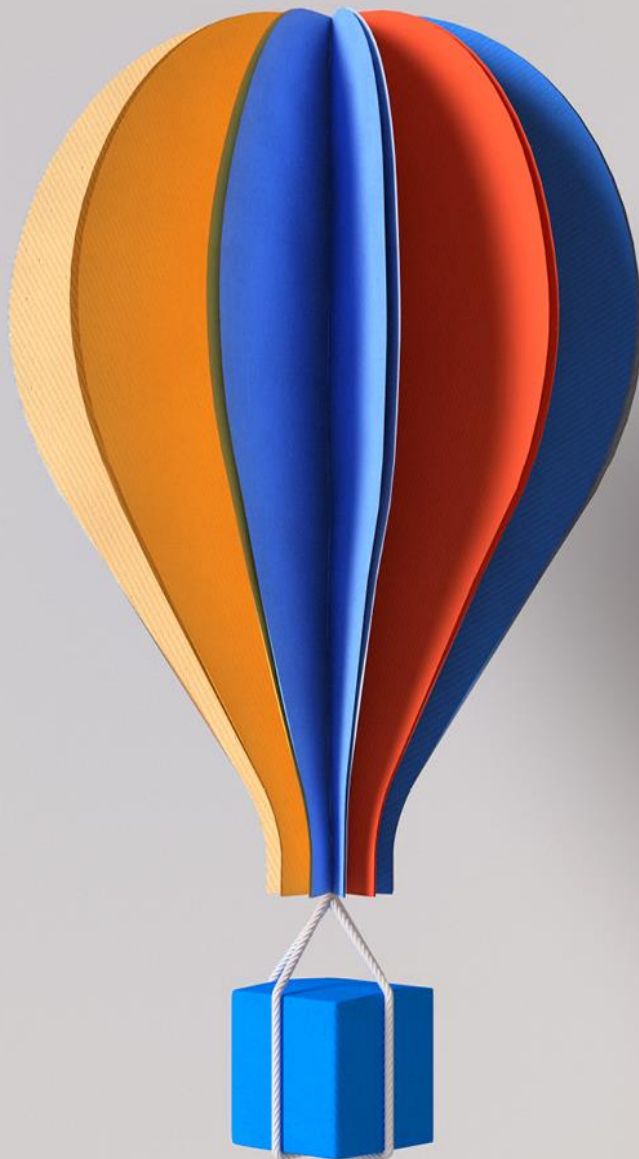




Livret de services Saas

Cegid Immos Avancées

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
1. Objet.....	3
2. Définitions	3
DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE	5
3. Périmètre du service	5
4. Accès au service	5
5. Disponibilité du service	5
5.1 Taux de Disponibilité	5
5.2 DMIA (Durée Maximale d'Interruption Admissible - RTO) / PDMA (Perte de Données Maximale Admissible - RPO).....	7
6. Gestion des sauvegardes et des Restaurations	7
7. Mises à jour	7
8. Protection des données personnelles.....	8
9. Administrateur Saas	8

1. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat, il décrit les dispositions particulières applicables au Service Cegid Immos Avancées. Celles-ci prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

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/>.

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 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. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées selon leur niveau de criticité : Anomalie bloquante de criticité 1, Anomalie semi-bloquante de criticité 2, Anomalie non bloquante de criticité 3.

Anomalie bloquante de criticité 1 : Anomalie reproductible par Cegid ne permettant le fonctionnement des Services que pour une partie de ses fonctionnalités et entraînant des dysfonctionnements en production.

Anomalie semi-bloquante de criticité 2 : : Anomalie reproductible par Cegid ne permettant le fonctionnement des Services que pour une partie de ses fonctionnalités et entraînant des dysfonctionnements en production.

Anomalie non-bloquant de criticité 3 : Anomalie reproductible par Cegid permettant de poursuivre l'exploitation complète des Services dans l'ensemble de leurs fonctionnalités, mais au moyen de procédures inhabituelles.

Code client : un code client est un identifiant unique attribué à chaque client pour l'identifier dans le système Cegid.

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 à un (1) client. Un Environnement couvre une (1) version unique de l'application Cegid Immos Avancées.

Fenêtres 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 20h00 à 7h00, heure GMT.

Hotfix (ou patches correctifs) : Désigne les Mises à jour à la suite d'un dysfonctionnement dû à une anomalie de criticité 1 ou 2

Interruption majeure : une panne ou une perte de service due à un sinistre majeur

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.

Mise 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 technologiques, légales ou 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 (patches correctif) et par rapport à leur Documentation.

Nouvelle version majeure : désigne les Mises à jour pour la prise en compte de l'actualisation des données génériques 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.

Personnalisation : désigne un ensemble de paramétrages destinés à adapter le contenu d'un écran ou d'une édition : adaptation de masques, d'état, de grilles.

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

Sinistre majeur : Événement grave et potentiellement dévastateur qui peut affecter de manière significative les services, les données et les opérations. Ces événements peuvent inclure des catastrophes naturelles telles que les tremblements de terre.

Support : désigne l'assistance au Client à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

Tenant Cegid XRP Flex : désigne un espace dédié d'utilisation de la solution logicielle, généralement pour une organisation spécifique. Chaque tenant est isolé des autres.

Update : désigne les Mises à jour regroupant un ensemble de correctifs, des évolutions mineures, des évolutions légales mineures

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

3. PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre d'utilisateurs nommés, tranches volumétriques...) est celui précisé au Contrat.

Ce service est associé à la solution Cegid XRP Flex. Un environnement du Service Cegid Immos Avancées peut être associé à plusieurs Tenant Cegid XRP Flex..

Le service inclut un unique Environnement de production par défaut nommé par : le code client + « CIA1 ».

Aucune Personnalisation ne peut être inclus dans le Service ou rendu accessible au titre du Service.

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.

4. 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 à un emplacement géographique localisé dans l'Union Européenne.

5. 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
- Délai de correction des Anomalies
- DMIA (Durée Maximale d'Interruption Admissible - RTO) / PDMA (Perte de Données Maximale Admissible - RPO)

5.1 Taux de Disponibilité

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

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

La disponibilité du Service est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

Période de disponibilité: durée en minutes pendant laquelle au cours d'un (1) mois calendaire donné le Client a la possibilité d'accéder aux Services.

Période d'indisponibilité : durée en minutes pendant laquelle au cours d'un mois calendaire donné, le Client n'a pas pu accéder aux Services du fait des arrêts tels que définis ci-dessous :

Liste des arrêts communiqués préalablement au Client :

- Maintenance corrective au maximum une fois par semaine : durée maximale de 240 minutes, en dehors de la période de référence type de 20:00 à 07:00 (Central European Time CET/Central European Summer Time CEST),
- Maintenance évolutive au maximum une fois par mois : durée maximale de 480 minutes, en dehors de la période de référence type de 20:00 à 07:00 (Central European Time CET/Central European Summer Time CEST).

Liste des arrêts non prévus exclus du calcul :

- Interruptions à la demande du Client (incluant à la fois restauration de la base de données et l'exploration des " Logs ") ;
- La Fenêtre de maintenance
- La Maintenance Urgente
- Pannes applicatives provoquées par le personnel du Client ou les sous-traitants du Client, c'est-à-dire les mauvaises actions effectuées par les utilisateurs.
- Temps nécessaire pour procéder au transfert physique des données, sauf si la responsabilité de l'incident incombe exclusivement à CEGID ;
- Application de mise à jour de sécurité critique non imputable à CEGID (mise à jour système, Firewall, ...)
- Arrêts pour cause d'attaque informatique ;
- Cas de force majeure tel que prévu dans le Contrat
- Les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client)
- Les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

La disponibilité du Service est calculée mensuellement selon les paramètres suivants :

- Compte tenu des horaires d'utilisation des Services, la durée de service maximum de la période (DSM) est mesurée sur un créneau de 24h/24h, 7j/7 hors jours fériés.
- La durée de service prévue (DSP) pendant la période est obtenue en diminuant la DSM de la durée des arrêts communiqués préalablement.
- Le pourcentage de disponibilité est calculé selon la formule de calcul suivante :

$$(a) = [(DSP - \text{période d'indisponibilité non planifiée}) \times 100] / DSP$$

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

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

5.2 DMIA (Durée Maximale d'Interruption Admissible - RTO) / PDMA (Perte de Données Maximale Admissible - RPO)

Durée maximum d'interruption Admissible (DMIA ou RTO) : 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.

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

Temps de restauration des données dans la base : temps maximal de mise à disposition de la base de données après décision d'une restauration de celle-ci qui est de 8 heures maximum.

6. 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 RPO.

Les sauvegardes de Données Client, ainsi que les sauvegardes des Données Clients du POD sont effectuées en plusieurs exemplaires conservés dans des lieux différents de la même région. Elles sont effectuées en standard sur des cycles quotidiens de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque nuit	30 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.

7. MISES A JOUR

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelle version majeure qui implique un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service (Fréquence annuelle) ;
- Les Update et les Hotfix (ou patchs correctifs)

Sont expressément exclues des mises à jour et /ou nouvelles versions :

- Les Etats Spécifiques
- Les Développements Spécifiques

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable.

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

Cegid s'engage à informer préalablement le Cegid Partner des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par courriel et/ou informations sur le Portail.

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 (notamment 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 pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse du Cegid Partner et sur intervention facturable du Cegid Partner sur la base du tarif en vigueur.

8. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Politique de protection des Données Personnelles du Contrat.

9. ADMINISTRATEUR SAAS

Le Cegid Partner doit nommer au moins un (1) administrateur SaaS 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.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 8 PAGES.