

Ouvrir les possibles

Livret de Service

Cegid Retail Y2 Advance (SaaS)

Octobre 2026

cegid

Article 1 : Objet

Le Livret de 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 aux fonctionnalités d'encaissement 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 ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.

- **Anomalie de criticité 3** : Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

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.

Etat Spécifique ou Rapport Spécifique ou Export Libre : 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.

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

Localisation : désigne pour une liste de pays, un ensemble de fonctionnalités du Service, développé par Cegid à sa seule discrétion. Le verbe « Localiser » et ses variantes doivent être employés et interprétés, dans le cadre du Livret Service, compte tenu de cette définition.

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 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.

Selon le choix du POD Client, les données seront localisées dans les zones géographiques suivantes : Irlande, Singapour, Etats-Unis, et/ou Emirats Arabes Unis.

4.2 Environnement

Le Service, hors options souscrites au Contrat, 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 Client 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 Client sera effectuée en chargeant une copie des Données Client 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).

Option : Base additionnelle de test

En option, le client peut souscrire sur les POD Europe, US et Asie à un Service de base de test additionnelle.

4.3 Conservation des données

L'historique des mouvements sera conservé par Cegid pendant un délai de 36 mois. Cegid se réserve le droit, au-delà de ce délai, de purger ces historiques pour préserver la performance et la qualité du Service, auquel cas Cegid notifiera le Client au moins 3 mois avant la purge. Pour tout autre besoin de conservation supplémentaire (légal, fiscal ou statistique) Cegid fournit, à travers ses solutions, des fonctionnalités standards d'extraction de données.

Le Client est seul responsable de l'archivage et de la conservation de ses données extraites, en conformité avec la règlementation applicable.

4.4 Données temporaires et données du journal des évènements

Pour des raisons de performances, Cegid se réserve le droit de purger les données temporaires et les données du journal des évènements du Client, sans accord préalable du Client. Cegid s'engage à conserver un historique de 90 jours concernant les données du journal des évènements.

4.5 Précisions sur certains Services Cegid Retail

4.5.1 Cegid Retail Intelligence

Le service Cegid Retail Performance est alimenté uniquement à partir de la base de données de production. La fréquence de rafraichissement des Données Client est paramétrable dans la limite indiquée dans la documentation du Service pour assurer une bonne exploitabilité.

4.5.2 Planificateur de tâches et traitements

Afin d'assurer le bon fonctionnement et les performances de l'Environnement de production, Cegid se réserve le droit :

- De modifier les conditions d'exécution (fréquence, plage horaire…) de certaines tâches planifiées. Dans ce cas, Cegid s'engage à informer le Client de cette modification avant

son exécution et les Parties conviendront conjointement des modifications à apporter aux conditions d'exécution

- De suspendre l'exécution de requêtes dont la consommation de ressources est à risque pour la performance globale du Service.

4.5.3 Usage de l'Intelligence Artificielle

Le Service Cegid Retail Y2 intègre un ou plusieurs systèmes d'IA. Les principales caractéristiques de ces systèmes d'IA sont décrites ci-après.

Le déployeur ne doit pas utiliser le système d'IA pour des usages non prévus dans le cadre de ce mode d'emploi. De même, il est prohibé de détourner l'utilisation du système d'IA pour des usages interdits visés à l'article 5 du Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (« RIA »). Tous usages interdits ou excessifs compte tenu de la destination relève de l'entière responsabilité de déployeur, nonobstant toute disposition contractuelle contraire. L'outil ne doit pas être utilisé comme base unique de décision. La responsabilité de l'éditeur est limitée au cadre contractuel.

Lorsque le système d'IA fonctionne sur la base des données présentes dans la solution du Client, celui-ci reste responsable de la qualité des données d'entrée.

Sauf si cela est nécessaire pour l'utilisation conforme aux instructions du système d'IA, il est déconseillé aux utilisateurs de saisir des données personnelles, sensibles ou confidentielles dans le système d'IA. Le Client reconnait que toute utilisation d'outil d'IA et de son mode d'emploi doit être porter à l'attention des personnes concernées et, le cas échéant, des représentants du personnel.

En cas d'usage non autorisé, de tentative de contournement ou de mise en danger de la confidentialité, des mesures pourront être prises pour y remédier (blocage d'accès, notification ou actions juridiques).

Pour tout incident ou question sur le fonctionnement et la confidentialité, contactez le support dédié.

Le service peut être mis à jour, restreint ou suspendu conformément au Contrat.

Système d'IA à risque faible :

Les caractéristiques du système d'IA inclus dans Cegid Retail One ainsi que le notes d'usages sont les suivants :

(i) **destination** : amélioration de l'expérience utilisateur en magasin à l'aide d'un assistant basé sur l'IA (voix et texte) venant compléter l'interface agrégant les composants Retail configurés par le Client, couvrant des cas d'utilisation tels que :

- L'ajout d'articles au panier,
- La recherche de clients,
- Les demandes de disponibilités,
- La recherche sémantique de produits
- Les résumés des tâches et des indicateurs clés de performance (KPI) destinés au personnel et agrégés au magasin.

La cybersécurité est assurée par chiffrement de bout en bout (TLS 1.2) des communications, authentification des administrateurs et journalisation exhaustive de toute requête sensible. Le système fait l'objet de test annuel de pénétration.

(iii) les circonstances connues ou prévisibles susceptibles d'entraîner des risques :

a) Risque de détournement fonctionnel : tentatives d'utilisation du système pour des cas d'usage non prévus (par exemple, analyse prédictive RH ou prise de décision autonome sans humain en boucle). Atténuation : limitation des intégrations API autorisées et logging exhaustif ;

b) Risque de sécurité des données : injection malveillante de requêtes destinées à extraire des données confidentielles (liste de prix interne, données personnelles). Atténuation : validation stricte des requêtes, masquage des données sensibles en sortie, restrictions d'accès par rôle ;

c) Risque de biais : réponses asymétriques ou discriminatoires basées sur des caractéristiques protégées (genre, origine). Atténuation : audit trimestriel des résultats par cohorte démographique, désactivation immédiate de la fonctionnalité en cas de dérive détectée ;

d) Risque de continuité : incapacité du système à traiter des variantes de langage ou des contextes régionaux inattendus. Atténuation : fonctionnalité de fallback vers interface textuelle guidée et escalade manuelle en cas de non-reconnaissance.

(vi) les données d'entrée du système d'IA sont exclusivement constituées de données disponibles dans l'application Cegid Retail One, que l'utilisateur active et consulte directement selon ses besoins opérationnels. Elles comprennent :

(a) données transactionnelles et métier : requêtes de l'utilisateur (voix ou texte), données de stock, ventes, disponibilités produits, historique client et contenu du catalogue produits, tous stockés dans la base de données du Client et accessibles via l'interface standard de l'application ;

(b) données de contexte : profil client, mouvements de stock en temps réel, KPI agrégés au magasin, tous éléments auxquels l'utilisateur a déjà accès dans les fonctionnalités standard ;

(c) données d'entraînement : corpus représentatif de conversations retail (anonymisées, consentement préalable collecté) et schémas de requêtes type pour les contextes de petite, moyenne et grande surface. Aucune donnée externe, tiers ou non consentie ne sont utilisées. L'utilisateur peut à tout moment consulter, exporter ou révoquer l'accès du système d'IA à ces données via les paramètres de l'application. Aucune donnée personnelle sensible (SSN, données bancaires, données biométriques) ne doit être saisie dans le système ; le Client s'engage à filtrer ou anonymiser toute donnée personnelle non opérationnelle avant utilisation.

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 99,7%.

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 de vente front-office, 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 - somme de TI) / PRT * 100 [%]

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 Client.

En cas de sinistre, d'incident majeur ou de dommage affectant l'infrastructure hébergeant et exploitant le Service, Cegid s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires à la restauration du Service à partir de la sauvegarde jugée la plus appropriée, dans le respect des objectifs de point de reprise (« Recovery Point Objective » ou « RPO ») et de temps de reprise (« Recovery Time Objective » ou « RTO ») définis ci-après.

Pour les bases de données dont le volume n'excède pas 1 To de données et dont la durée de rétention *de l'historique des mouvements* n'excède pas vingt-quatre (24) mois, les engagements suivants s'appliquent :

Situation	**RPO**	**RTO**
Perte de composants IaaS ou PaaS	30 minutes	4 heures
Corruption de données	12 heures	48 heures
Perte d'un centre de traitement de données dans une même région cloud	30 minutes	4 heures

Pour toute autre configuration ou tout autre cas non expressément visé ci-dessus : RPO : vingt-quatre (24) heures ;

- RTO : quarante-huit (48) heures.

Les objectifs de RPO et de RTO s'appliquent aux incidents nécessitant l'activation des procédures de reprise d'activité ou de restauration des données par Cegid.

Le RTO est calculé à compter de la qualification par Cegid de l'incident comme sinistre nécessitant l'activation des procédures de reprise ou de restauration.

Dans le cadre de l'architecture mutualisée (multi-tenant) du Service, les demandes de restauration sélective portant sur des données spécifiques à un Client, une entité, un magasin, un utilisateur ou une date donnée ne sont pas couvertes par les engagements ci-dessus et peuvent ne pas être techniquement réalisables.

Les engagements de RTO et de RPO ne s'appliquent pas en cas de destruction, perte ou altération de Données Client par le Client ou un tiers ayant accédé au Service sans faute de Cegid.

Cegid effectue régulièrement des contrôles et tests de restauration afin de vérifier l'efficacité de ses dispositifs de sauvegarde et de reprise. Les sauvegardes de Données Client, ainsi que les sauvegardes des données du POD sont effectuées en 6 exemplaires stockés dans des emplacements différents situés sur 2 Régions différentes. 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
Duplication des journaux de transactions	Toutes les 15 minutes	15 jours PROD 7 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.

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

Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates et plages horaires de mises en œuvre des Mises à Jour par mail et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Ainsi, 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, que cela soit sur la base de test ou les bases additionnelles (si souscription au service de base additionnelle) ou la base de production. 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, Etat spécifique (ou nommés également Rapports Spécifiques ou Exports Libres) doit être testé par le Client pour s'assurer qu'il est compatible avec la nouvelle version.

Ainsi, chaque Etat Spécifique, Interface d'Intégration ou Développement Spécifique, qui ne serait compatible avec la nouvelle version pourrait entrainer une intervention facturable de Cegid ou de l'intervention d'un partenaire certifié.

Article 11 : Country package

"Cegid Retail" est un produit international. Pour une liste de pays, Cegid propose une version Localisée du Service.

Pour en bénéficier, le Client doit avoir acquis les services « Country Package » correspondant aux pays sélectionnés. Si le Client utilise le Service dans un pays pour lequel il n'a pas acquis de Country Package et/ou pour lequel il n'existe pas de Country Package, le Client reconnaît et accepte que le Service sera utilisé sous sa seule responsabilité et qu'il n'a fait l'objet d'aucune adaptation par rapport aux spécificités locales. Cegid ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à l'utilisation du Service dans ces pays.

La maintenance de la version Localisée du Service, comprend (i) la fourniture de l'ensemble des évolutions apportées à la Localisation, décidées unilatéralement par Cegid ainsi que (ii) la correction d'éventuelles anomalies de la Localisation par rapport à son Country Package Book.

Sauf dans le cadre du Country Package souscrit par le Client, le Support et la maintenance des fonctions applicatives standards n'incluent pas les adaptations et/ou évolutions qui pourraient être nécessaires en vertu des lois et/ou réglementations applicables.

Article 12 : 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 reconnait 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 13 : Description du Support

13.1 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.

13.2 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.

13.3 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.

13.4 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 procèdera 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.

13.5 Appels centralisés

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

Un Client peut bénéficier du niveau d'appel centralisé du Support uniquement lorsque les Règles de certification du paragraphe a) ci-dessous ont été respectées et vérifiées par les équipes Cegid. Si le Client est certifié ou recourt aux services d'un partenaire Cegid certifié, pour le niveau de Support pour lequel le Contrat a été établi, il peut bénéficier de conditions commerciales spéciales accordées par Cegid sous réserve du respect des règles de certification et des procédures pratiques de centralisation des appels décrites aux paragraphes a) et b) ci-dessous.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas les exigences de certification décrites au paragraphe a) et/ou les procédures d'appel centralisé décrites au paragraphe b), le Client disposera d'un délai de régularisation de trois (3) mois à compter du moment où Cegid lui envoie une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le non-respect. En cas d'absence de régularisation par le Client dans le délai imparti, Cegid peut mettre fin au niveau « Centralisé » du Support et appliquer automatiquement les conditions tarifaires en vigueur du niveau « Décentralisé » du Support.

a. Règles de certification

Le Client s'engage à disposer d'une équipe d'au moins deux (2) personnes certifiées ou à recourir aux services d'un partenaire Cegid certifié sur la version Cegid éligible et ce dans un délai de six (6) mois à partir de la souscription au Service. Les employés du Client ou du partenaire Cegid devront suivre le cursus de formation organisé par Cegid.

À la fin de ce cursus, les connaissances acquises par les employés du Client ou du partenaire Cegid seront validées par Cegid lors d'un test. Une fois le test effectué avec succès, un certificat enregistré sera émis au nom de chaque personne. Les noms des employés certifiés seront référencés par Cegid dans son système de gestion des Demandes. Les certificats sont enregistrés personnellement et le Client s'engage à fournir un minimum de deux (2) personnes certifiées en permanence et pour la durée du Service ou à recourir aux services d'un partenaire Cegid certifié.

Les conditions d'exécution de la formation de certification, ainsi que les coûts associés, entraîneront une commande d'achat ou un contrat distinct indépendant de ces conditions.

b. Procédures de centralisation des appels

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

13.6 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.

13.7 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.

13.8 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 souscris 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	CEGID OPEN CEGID OPEN C.	CEGID PRIVATE CEGID PRIVATE C.
Services		
Gagnez en autonomie		
Espace clients CegidLife 24h/24	▪	▪
Base de connaissance 24h/24	▪	▪
Accès portail 24h/24	▪	▪
Ne laissez aucune question en suspens		
Accès téléphonique au Support	▪	▪
Délais de prise en charge *	8h	8h
Délais de prise en charge réduits **	2h**	30 min**
Lundi au Vendredi : 9:00 am - 7:00 pm	▪	
Lundi au Vendredi : 9:00 am - 10:00 pm		▪
Samedi : 9:00 am - 7:00 pm	▪	
Samedi au Dimanche : 9:00 am - 10:00 pm		▪
Support linguistique	▪	▪
Pilotez la relation avec Cegid		
Suivi Trimestriel personnalisé		▪
Service Relation Client	▪	▪
Soyez toujours à jour		
Mises à jour fonctionnelles/ergonomiques	▪	▪

C. = Centralisé

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

**Ce temps de prise en charge réduit s'applique uniquement aux Demandes liées aux fonctions critiques de l'application front-office du Service.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 18 PAGES.