

cegid



Cegid XRP Ultimate

On Premise

Livret de service - Version Février 2023

www.cegid.com

Sommaire

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

ARTICLE 2 : OBJET

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

ARTICLE 4 : COLLABORATION DU CLIENT

ARTICLE 5 : AUDIT

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

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

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 ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du 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 inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités 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 Progiciel Cegid, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid. Les Demandes ne concernent pas les incidents de fonctionnement (reproductibles ou pas) des Logiciels et Progiciels Auteur.

Documentation : désigne la documentation du progiciel Cegid.

Environnement technique : désigne le SGBD, le Système d'exploitation et le Système informatique du Client.

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

Logiciels : désigne le ou les programmes informatiques, à l'exclusion du Progiciel Cegid et du Progiciel Auteur, comprenant indifféremment les logiciels du système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les progiciels bureautiques ou d'environnement technique.

Maintenance : désigne les prestations réalisées par Cegid pour le Client en exécution et conformément aux dispositions du Livret Service.

Matériel : désigne l'ensemble du matériel informatique du Client.

Mises à Jour : désigne une version du Progiciel Cegid comprenant les corrections d'Anomalies (appelée communément « patch »).

Nouvelle version : désigne la prise en compte de l'actualisation des données génériques du programme ou encore la prise en compte des améliorations concernant sa simplicité d'utilisation ou sa rapidité d'exécution.

Module : désigne une version du Progiciel Cegid comprenant de nouvelles fonctionnalités ou la prise en compte de nouveaux besoins du Client.

Pré-requis techniques : désigne les caractéristiques de l'environnement informatique nécessaires au bon fonctionnement des Progiciels Cegid et des Mises à Jour. Les Pré-requis désignent notamment la configuration nécessaire à l'utilisation des Progiciels Cegid conformément à leur destination à savoir l'ensemble des matériels, logiciels, systèmes d'exploitation, tout réseau de communication, système de gestion de base de données.

Progiciel Cegid : désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par Cegid, dont elle est propriétaire, et pour lesquels le Client bénéficiera du Service.

Progiciel Auteur : désigne le ou les progiciel(s) conçu(s) et développé(s) par d'autres éditeurs que Cegid et pour lesquels Cegid dispose d'un droit de distribution.

SGBD : désigne l'ensemble des bases de données nécessaires au fonctionnement du Progiciel Cegid.

Service : désigne les prestations de Maintenance des Progiciels Cegid fournies par Cegid en exécution du Livret Service.

Système d'exploitation : désigne un Progiciel gérant un ordinateur et ses périphériques, indépendamment des programmes d'application mais indispensable à leur mise en œuvre.

Système informatique : désigne un ensemble matériel et Progiciel susceptible de gérer une ou plusieurs applications.

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Cegid fournit au Client le Service sur les Progiciels Cegid ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter. Le présent document exclut expressément les services qui pourraient être réalisés en lien avec les Logiciels et Progiciels Auteurs.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 – MODALITES D'INTERVENTION / DEMANDE D'INTERVENTION

Cegid communique au Client, à la signature du Contrat, le numéro de téléphone et l'e-mail de son service d'assistance ainsi que l'adresse de son extranet.

Ce service est ouvert pendant les jours ouvrés et aux horaires suivants : de 9h à 12h et de 14h à 18h.

Le Client fait appel à l'assistance téléphonique de Cegid par téléphone, par e-mail ou par inscription sur l'extranet.

Le Client doit, lors de chaque appel, indiquer la référence de son contrat.

Le Client décrit au service de maintenance par téléphone ou par écrit, avec le plus de précision possible, la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles elle est survenue. Le Client conserve la responsabilité des informations qu'il transmet à Cegid.

Cegid enregistre la date et l'heure d'appel du Client et communique le numéro d'ordre d'incident.

En fonction de la description par le Client de la difficulté rencontrée, Cegid lui fournira les conseils en vue de remédier à cette difficulté ou interviendra dans les conditions fixées ci-après.

3.2 – CONTENU DU SERVICE

Dans le cadre des présentes, Cegid s'engage à fournir au Client, dans les limites de l'état de l'art et des connaissances dans le domaine du Progiciel Cegid et dans les conditions définies ci-après, les moyens nécessaires afin de :

- maintenir le Progiciel Cegid en état de fonctionnement et corriger les Anomalies, dans la mesure où elles sont inhérentes au Progiciel Cegid lui-même,
- assister le Client pour remettre le Progiciel Cegid dans de bonnes conditions d'utilisation suite à une Anomalie reproductible détectée chez le Client,
- fournir au Client les corrections d'Anomalies détectées chez d'autres clients lorsque ces Anomalies sont susceptibles d'avoir des conséquences graves chez le Client,

Au titre de ce Service, il conviendra de distinguer les notions suivantes :

Section 1.01 ASL

La prestation d'ASL consiste à aider le Client par télémaintenance ou assistance téléphonique dans le cadre de l'utilisation du Progiciel Cegid.

En aucun cas, ce service ne pourra se substituer à la formation des utilisateurs du Client, qu'il s'agisse de l'installation de départ ou de la livraison de Mises à jour, de Nouvelles versions ou de Modules.

Cette assistance apporte au Client de façon rapide et précise des éléments de réponses concernant l'utilisation du Progiciel Cegid, l'interprétation des résultats, la mise en œuvre des procédures de gestion,

strictement limités au Progiciel Cegid.

Section 1.02 ARL

La prestation d'ARL comprend les prestations suivantes :

(a) Maintenance corrective

La Maintenance corrective consiste à dépanner le Client en cas d'Anomalie relevant d'une défectuosité du Progiciel Cegid. Les Anomalies de fonctionnement liées à l'installation des Nouvelles versions et nouveaux Modules du Progiciel Cegid seront couvertes par la prestation de Maintenance corrective.

En cas de panne, Cegid s'engage à corriger les Anomalies du Progiciel Cegid relevées par le Client et attestées par les techniciens de Cegid. A cet effet, le Client devra remettre à Cegid les documents matérialisant l'Anomalie ainsi que tout élément permettant de la reproduire.

A fin de contrôle, la recherche de reproduction des erreurs sera faite avec la version utilisée par le Client sous réserve qu'elle soit supportée en maintenance par Cegid.

Dans l'hypothèse où le client serait dans l'impossibilité de mettre à disposition de Cegid la connexion à distance, les frais de déplacement pour une intervention sur site seraient alors à la charge du client.

(b) Livraison des Mises à jour et des Nouvelles versions

Cegid tiendra à la disposition du Client les Mises à jour et les Nouvelles versions du Progiciel Cegid au fur et à mesure de leur sortie sur le marché, ainsi qu'une Documentation à jour.

Le Client est seul responsable de la bonne utilisation des Mises à jour et Nouvelles versions tenues à sa disposition. Il lui appartient de souscrire à des prestations, non incluses dans le Contrat, pour procéder à l'installation de ces Mises à jour et Nouvelles versions.

Les prestations de Mises à jour couvrent exclusivement la fourniture des patches permettant de corriger les dysfonctionnements du Progiciel Cegid,

Les prestations de Nouvelles versions couvrent exclusivement les actions suivantes :

- les modifications du Progiciel Cegid liées aux évolutions de l'Environnement technique.
- les améliorations apportées par Cegid à des fonctions existantes.

Le Client s'engage à procéder ou à faire procéder à l'installation de ces Mises à jour et Nouvelles versions dans un délai maximum de vingt-quatre (24) mois suivant leur mise à disposition par Cegid.

Si le client requiert l'assistance de Cegid pour l'installation des Mises à jour ou des Nouvelles versions, ces prestations s'évaluent selon le contexte de 1 à 3 jours et seront facturées au tarif en vigueur.

Section 1.03 Livraison des nouveaux Modules

Cegid pourra mettre à la disposition du Client les Nouveaux Modules du Progiciel Cegid au fur et à mesure de leur sortie sur le marché, ainsi qu'une Documentation à jour.

La fourniture de ces nouveaux Modules au Client se fera au prix catalogue.

La mise à disposition d'un nouveau Module est soumise au respect par le Client du Contrat.

Section 1.04 Prestations hors maintenance

Les prestations de Maintenance sont limitées au Progiciel Cegid et ne couvrent donc pas, notamment, les interventions suivantes :

- interventions portant sur des Progiciels Auteur, Logiciels, systèmes d'exploitation ou réseaux,
- interventions portant sur des programmes spécifiques, des interfaces et des paramétrages, même dans l'hypothèse où ceux-ci ont été réalisés par Cegid ou l'un de ses partenaires,

- personnalisations effectuées,
- interventions sur les données,
- fournitures de consommables.

Section 1.05 Limites des prestations de Maintenance

Les prestations de Maintenance sont notamment exclues en cas :

- d'Anomalie non imputable au Progiciel Cegid,
- de modifications éventuelles de l'Environnement technique,
- de défaillances ayant pour origine l'utilisation d'un progiciel non expressément couvert par les présentes.

Section 1.06 Interruption / suspension du Service

Cegid n'est pas tenu d'assurer le Service dans les cas suivants :

- modification du Progiciel Cegid par le Client ou à son initiative, sauf dérogation préalable et écrite de Cegid,
- utilisation du Progiciel Cegid non conforme à sa Documentation,
- défaillance du Progiciel Cegid liée à l'absence d'installation des Mises à jours du Progiciel Cegid dans un délai de un (1) mois suivant leur mise à disposition par Cegid,
- absence d'installation des Nouvelles versions du Progiciel Cegid dans un délai de vingt-quatre (24) mois suivant leur mise à disposition par Cegid,
- changement de tout ou d'une partie de l'Environnement technique le rendant par la suite non conforme avec les Pré-requis Technique,
- défaut de maintenance par le Client du Matériel et de l'Environnement technique,
- défaut de paiement par le Client d'une quelconque facture émise par Cegid quinze (15) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme recommandée, restée partiellement ou totalement sans effet,
- modification des données du Progiciel Cegid par des commandes SQL.

Les Services pourront reprendre en cas de disparition des événements ayant entraîné la suspension. Avant la reprise du service, Cegid pourra réaliser un audit dont les frais seront à la charge du client.

3.3 – DELAIS D'INTERVENTION ET DE RESOLUTION DES ANOMALIES

Niveau de priorité	Anomalie de criticité 1	Anomalie de criticité 2	Anomalie de criticité 3
Temps maximum de prise en compte de l'anomalie avec affectation d'une ressource dédiée	8 heures	8 heures	8 heures
Temps maximum de résolution de l'anomalie, éventuellement par une procédure de contournement	+ 4 jours	+ 8 jours	+ 20 jours
Temps maximum de résolution de l'anomalie par une procédure définitive	Dans le cas où une procédure de contournement est adoptée, ce délai de résolution sera négocié.	Dans le cas où une procédure de contournement est adoptée, ce délai de résolution sera négocié.	Dans le cas où une procédure de contournement est adoptée, ce délai de résolution sera négocié.

Ces délais courent à compter de la Demande faite par le Client et reçue par Cegid pour le Progiciel Cegid.

La résolution s'entend par le rétablissement de la fonctionnalité.

Le niveau des anomalies est déterminé d'un commun accord.

Les durées sont exprimées en heures et Jours ouvrés.

Le respect des délais de résolution est subordonné à la capacité de connexion pour télémaintenance pendant ce même délai.

ARTICLE 4 : COLLABORATION DU CLIENT

4.1 – MODALITES

Les prestations de Maintenance nécessitant une collaboration active et régulière entre les parties aux présentes, le Client devra :

- communiquer par écrit le nom d'un responsable technique ainsi que d'un remplaçant qui sera l'interlocuteur direct de Cegid pendant toute la durée des prestations de Maintenance,
- se conformer exactement, lors de toute utilisation, aux instructions de mise en oeuvre du Progiciel Cegid,
- tenir un registre des Incidents, qu'il communiquera à Cegid sur simple demande,
- prendre toutes les mesures pour sauvegarder les informations, fichiers, programmes, préalablement à toute intervention,
- s'assurer que son personnel et ses collaborateurs, utilisateurs du Progiciel Cegid ont un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation conforme à la Documentation; et faire suivre, à ses frais les formations spécifiques correspondant au Progiciel Cegid.
- informer Cegid de tout changement de configuration du Système informatique du Client, par tout moyen de communication écrite permettant une détermination de la date exacte de réception de la notification, en respectant un préavis d'un (1) mois.

4.2 – EFFETS DU NON-RESPECT DE CETTE OBLIGATION

Le non-respect de cette obligation entraînera, au choix de Cegid, la suspension du Service ou la résiliation dans les conditions prévues dans le contrat.

Cegid ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations occasionnées par le non-respect de cette obligation.

ARTICLE 5 : AUDIT

Avant toute réalisation des prestations de Maintenance, Cegid se réserve la possibilité de réaliser un audit de l'Environnement technique, du SGBD, du Système d'exploitation et du Système informatique du Client.

Cegid s'engage à en informer préalablement le Client.

Il se réserve, selon les résultats de cet audit, la possibilité de suspendre ou résilier le Service.

Les frais de cet audit seront supportés par le Client si les résultats mettent en évidence une erreur de ce dernier.

FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 9 PAGES.