



Livret de Service

**CEGID Winstore
Certification Loi FR – NF525
SaaS Advance**

**Ouvrir les
possibles**

cegid

LIVRET DE SERVICE

CEGID WINSTORE Certification Loi FR – NF525

SaaS Advance

1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel. Sauf indication contraire dans le Livret de 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 inopérante 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.

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.

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.

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

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.

2. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat. Il décrit les dispositions spécifiques applicables au Service qui prévalent sur les dispositions du Contrat.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

3. CONTENU DU SERVICE

Le périmètre applicatif réel du Service commandé est précisé dans le Contrat (1^{re} partie « Eléments commandés » ou les annexes « Périmètre du Service » et/ou « Conditions financières »).

4. LIMITATIONS DU CONTENU DU SERVICE

4.1. EMPLACEMENT ET POINT OF DELIVERY (POD)

Le Service souscrit par le Client dans le cadre du Contrat est basé sur un seul POD dont l'emplacement géographique est localisé en Europe.

4.2. CONSERVATION DES DONNEES

Durant la durée du Contrat, le Client peut conserver les Données relatives aux sept dernières années, c'est-à-dire l'année civile en cours et les six (6) années précédentes (la « Période de Conservation »).

Aux fins de l'article 4.2, le terme « Données » fait référence à toutes les Données Client, à l'exception des fichiers issus des traitements d'extraction pour lesquels aucune conservation n'est prévue comme stipulé à l'article 4.3 ci-dessous.

Le Client pourra extraire les Données pour tout autre besoin de conservation supplémentaire (légal, fiscal ou statistique) avant l'expiration de la Période de Conservation en utilisant les solutions et des fonctionnalités standards d'extraction de Données fournies par Cegid. Le Client est seul responsable de l'archivage et de la conservation des Données extraites, en conformité avec la réglementation applicable.

Après l'expiration de la Période de Conservation, Cegid sera en droit de supprimer les Données sans avoir l'obligation de prévenir le Client et sans encourir de responsabilité de quelque nature que ce soit.

4.3. CONSERVATION DES TRAITEMENTS D'EDITION ET FICHIERS ISSUS DES IMPORTS EXPORTS

Pour des raisons de performances, Cegid se réserve le droit de supprimer les documents XML et PDF issus des traitements d'extraction, à tout moment, sans accord préalable du Client et sans encourir de responsabilité de quelque nature que ce soit.

L'archivage des documents susmentionnés, en conformité avec la réglementation applicable, incombe strictement au Client. Cegid ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable de leur stockage.

4.4. ENVIRONNEMENT

Le Service 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 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 sera effectuée en chargeant une copie des données 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).

Toute demande d'Environnement de test supplémentaire sera facturée.

5. ACCES AU CONTENU DU SERVICE

Le Service est accessible tous les jours 24 heures sur 24, sauf pendant les périodes Maintenance Urgente, Maintenance Planifiée et Fenêtres de Maintenance, définies à l'Article 6 « Fenêtres de maintenance ».

6. FENETRES DE MAINTENANCE

La Fenêtre de Maintenance pouvant être mise en œuvre par Cegid est définie comme suit : les soirs de 2h à 9h00 (heure locale du Point Of Delivery).

7. DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid fournit un taux de disponibilité d'au moins 99,5 % pour le Service.

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 fournie sur une Période de Référence Type (PRT) couvrant la période du lundi au dimanche, à l'exception des périodes correspondant aux Fenêtres de Maintenance.

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 :

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

Seul l'Environnement de production est soumis au taux de disponibilité mentionné ci-dessus.

Seule la mesure TD effectuée par Cegid est considérée comme étant valable.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

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 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 6 exemplaires stockés dans 2 régions différentes. Elles sont réalisées sur la base de cycles quotidiens comme indiqué ci-dessous :

Type	Fréquence	Rétention
Sauvegarde quotidienne totale BDD	Chaque nuit	30jours

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.

9. MISES A JOURS

9.1. Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions impliquant un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standard du Service.
- Correctifs (patchs correctifs).

Les Mises à Jour peuvent être implémentées pendant les phases de Maintenance Planifiée ou de Maintenance Urgente.

Les éléments suivants sont expressément non considérés comme étant des Mises à Jour :

- Etats Spécifiques ;
- Développements Spécifiques ;
- Le paramétrage spécifique opéré par le Client au travers de fichiers de configuration.

9.2. Cegid effectue les Mises à Jour et ce, sans l'autorisation préalable du Client, que cela soit sur l'Environnement de test ou bien sur l'Environnement de production.

Toute documentation technique et fonctionnelle relative aux Mises à Jour sera mise à disposition par Cegid sur le Portail et/ou par tout autre moyen approprié.

Cegid informe au préalable le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des correctifs) via le Portail et/ou par tout autre moyen approprié.

Par défaut, les mises à jour majeures seront disponibles en premier sur l'environnement de test puis sur l'environnement de production.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, en raison 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 l'intervention de Prestations (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition desdites Mises à Jour. Le Client est informé que la réalisation de Prestations n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour.

10. ZONE DE DISPONIBILITE (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.

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 administrateur SaaS supplémentaire parmi les équipes d'une société tierce (telle 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 TECHNIQUES RELATIVES AU SUPPORT

12. SUPPORT

13.1. ACCÈS AU SUPPORT VIA LE PORTAIL

a) Description générale des services fournis

L'accès au Support via le Portail permet au Client de bénéficier des prestations suivantes :

- Possibilité pour le Client de faire une Demande écrite dans l'espace prévu à cet effet sur le Portail ;
- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes ;
- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation du Service sur une période donnée ;
- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques fournies par Cegid dans un espace média spécifique.

b) Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de 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 rencontrée (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des différents menus, etc.), en la documentant le cas échéant par tous les moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et/ou Anomalie porté à sa connaissance.

Cegid accusera réception de la Demande par voie 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, basé en France, et en fonction du niveau de Service commandé par le Client.

Cegid s'engage à respecter le délai de prise en charge indiqué sur le Portail pour au moins 75 % des Demandes. Ce pourcentage sera évalué par Cegid sur une période de douze (12) mois

consécutifs à compter de la remise au Client des codes d'accès au Service par Cegid. Cet engagement est conditionné au respect par le Client de ses obligations telles que figurant dans le Livret Service et/ou le Contrat.

13.2. 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 pour une Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid n'est pas tenue de respecter un délai pour fournir une solution corrective ou de contournement.

Aux fins de la présente clause, « Jour ouvrable » désigne un jour du Lundi au Vendredi, entre 9h00 et 18h00, non férié dans le fuseau horaire du centre de R&D en charge de la résolution.

13.3. NIVEAU DE SERVICE DE SUPPORT

Le tableau suivant décrit les options et procédures relatives à la fourniture de Support par Cegid en termes de niveau de Service commandé 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
Services	
Gagnez En autonomie	
Espace Client CegidLife 24h/24	x
Base de connaissance 24h/24	x
Acces portail 24h/24	x
Ne laissez aucune question en suspens	
Délais de prise en charge *	8h
Lundi au vendredi :	9h00 - 18h00
Pilotez la relation avec Cegid	
Service Relation Client	x
Soyez toujours à jour	
Mises à jour fonctionnelles / techniques	x

Les horaires d'ouverture de support s'entendent hors jours fériés.

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

FIN DU LIVRET DE SERVICE COMPRENANT 12 PAGES