



Livret de Services

Cegid Retail Store Excellence

Septembre 2022

cegid

Article 1 : Objet

Les Conditions d'utilisation font partie intégrante du Contrat et décrivent les dispositions particulières applicables aux Services. Ces dispositions prévaudront sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou compléteront les dispositions générales du Contrat.

Article 2 : Définitions

Les termes définis ci-dessous ont les significations suivantes au singulier et au pluriel. Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions d'utilisation, tous les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans les présentes auront la même signification que dans l'article « Définitions » du Contrat.

Anomalie : désigne un défaut ou un dysfonctionnement reproductible du Service. Les anomalies doivent être qualifiées par le Cegid et sont classées en trois catégories.

- **Anomalie de niveau 1** : Anomalie reproductible par Cegid qui signifie rendre inutilisable une fonction essentielle du logiciel ou le faire échouer de manière cohérente et pour laquelle il n'existe aucune solution technique ou organisationnelle.
- **Anomalie de niveau 2** : Anomalie reproductible par Cegid dans laquelle une fonction non essentielle du logiciel rencontre un problème reproductible ou une opération non essentielle courante échoue régulièrement.
- **Anomalie de niveau 3** : Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une anomalie de niveau 1 ou de niveau 2.

Personne de contact autorisé en ce qui concerne les Services de maintenance désigne un employé, un agent ou un représentant autorisé du Client.

Amélioration désigne une extension, un ajout ou un développement ultérieur d'une fonctionnalité ou d'une capacité existante du Logiciel, ou la création d'une nouvelle capacité ou fonctionnalité du Logiciel ou de l'un de ses composants, faite unilatéralement par Cegid.

Help Desk désigne un numéro de téléphone et une adresse e-mail fournis par Cegid par l'intermédiaire desquels les Personnes de Contact Autorisées peuvent bénéficier d'une assistance téléphonique et d'une assistance relatives au Logiciel.

Période de Maintenance : désigne la période pendant laquelle le Service peut être en panne pour Maintenance Planifiée conformément aux dispositions des Conditions d'Utilisation.

Heures d'ouverture : signifie 9h00 à 17h00, heure du Royaume-Uni, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés britanniques.

Maintenance Planifiée : désigne la maintenance du Service que Cegid planifie au moins quarante-huit (48) heures à l'avance.

Demande : désigne tout incident de fonctionnement reproductible rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service et reproductible par Cegid, et toute Anomalie signalée à Cegid par le Client.

Logiciel désigne les logiciels développés par Cegid dans le cadre de la solution Cegid Retail Store Excellence et toutes les Améliorations et Mises à jour de ces logiciels.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service, dans le cadre d'un signalement d'Anomalie.

Mises à jour : désigne toute modification unilatérale du Logiciel effectuée unilatéralement par Cegid qui vise à remédier à des Anomalies et exclut toute modification du Logiciel visée par le terme Amélioration.

Maintenance urgente : désigne une interruption du Service, due à l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une maintenance urgente peut survenir à tout moment.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT L'ÉTENDUE DU SERVICE

Article 3 : Étendue du Service

Le champ d'application réel du Service est précisé dans le Contrat (Partie 1 « Description des Articles commandés » ou annexes « Étendue du Service » et/ou « Conditions financières »). Toute utilisation dépassant ces seuils entraînera la révision par Cegid du coût mensuel de souscription au Service, au tarif alors applicable.

Article 4 : Description du Service

4.2 Environnement

Le Service, à l'exclusion des options souscrites dans le Contrat, comprend un environnement de production avec une base de données de production

4.4 Données temporaires et données du journal des événements

À des fins d'exécution, Cegid se réserve le droit de purger les données temporaires du Client et les données du journal des événements, sans l'accord préalable du Client. Cegid s'engage à conserver un historique de 90 jours des données du journal des événements.

Article 5 : Accès au Service

Le Service est accessible tous les jours, 24 heures sur 24, sauf en cas de Maintenance Urgente et de Maintenance Planifiée

Article 6 : Disponibilité du Service

Cegid s'engage à fournir un service avec un taux de disponibilité d'au moins 95%.

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder au Service et est garantie sur une Période de référence (RP) couvrant la période du lundi au dimanche, à l'exception d'une période allant de 01h00 à 03h00 (heure locale du Royaume-Uni).

DT fait référence au temps d'arrêt du Service, qui n'inclut pas les interruptions liées à (i) la maintenance planifiée, (ii) la maintenance urgente, (iii) un cas de *force majeure*, (iv) des problèmes avec l'équipement fourni par le client (ou les fournisseurs du client), ou (v) un système qui est en dehors de la portée du service, y compris, sans limitation, le réseau de télécommunications du client.

Le taux de disponibilité (AR) est calculé sur une base mensuelle :

$$AR = (RP - \text{somme de DT}) / RP * 100[\%]$$

Seule la mesure de l'AR effectuée par Cegid est considérée comme valable.

Article 7 : Gestion des sauvegardes et de la restauration

En cas de détérioration de 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.

Cegid est responsable du service de sauvegarde et de récupération afin de sécuriser les Données Client.

Les données client sont sauvegardées en plusieurs exemplaires et sont effectuées sur des cycles quotidiens comme indiqué ci-dessous :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de conservation
Quotidien	Tous les soirs	14 jours calendaires

Les sauvegardes sont effectuées tous les soirs et conservées pendant 14 jours. En outre, les journaux de transactions sont sauvegardés en permanence. La sauvegarde combinée au journal de transactions peut être utilisée pour restaurer la base de données au cours des cinq dernières minutes.

En cas d'endommagement de l'infrastructure permettant au Service de fonctionner, Cegid s'engage à rétablir le Service dans les meilleurs délais sur la base de la sauvegarde la plus appropriée.

DISPOSITIONS CONCERNANT LES SERVICES DE SUPPORT

Article 8 : Description des services de support

Cegid s'engage à fournir au Client des Supports par l'intermédiaire du Helpdesk pendant les heures d'ouverture.

Seules les Personnes de Contact Habilitées sont autorisées à contacter les Services Support Cegid. Le Client sera informé et accepte que Cegid vérifie les noms des employés certifiés du Client pendant et après les contacts avec ses services Support.

Les demandes seront enregistrées dans les outils Cegid pour assurer la traçabilité et seront traitées en fonction de leur criticité.

Afin de faciliter l'exécution des prestations de Support, le Client s'engage à décrire en détail sa demande et la situation rencontrée (description du contexte, messages d'erreur, séquence de menu, etc.), en la documentant au fur et à mesure où elle se présente par tous les moyens à sa disposition. Afin de permettre à Cegid de reproduire et de décrire tout incident et/ou Anomalie porté à sa connaissance.

8.1 Traitement et correction des anomalies

Lorsqu'une anomalie est classée au niveau 1 lors du rapport initial du service d'assistance ou que l'anomalie a été transmise au niveau 1 error à la demande du client comme décrit ci-dessous, Cegid le fera dans les 4 heures suivant ce signalement, ou si le signalement intervient en dehors des heures d'ouverture ou dans les 4 heures suivant la fin de l'enquête. Les heures d'ouverture au début de la prochaine période d'ouverture :

- Mobiliser une équipe technique pour résoudre le problème et définir les options de solution ;
- Désigner un représentant pour superviser toutes les activités correctives et en rendre compte ;

- Informer initialement la personne de contact autorisée de l'état de la résolution du problème ;
- Cegid continuera à travailler jusqu'à ce que le problème soit résolu et fournira, à la demande écrite de l'Interlocuteur Autorisé, au Client des mises à jour régulières et détaillées sur son déroulement au moins une fois toutes les 4 heures ;
- Déploiera tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème dès que possible ; et
- Tant que les informations correctes ont été fournies par le Client, des ressources supplémentaires seront allouées par Cegid jusqu'à ce que la solution soit trouvée.

Lorsqu'une anomalie est classée au niveau 2 lors du rapport initial du service d'assistance, Cegid enquêtera sur le problème et répondra à la personne de contact autorisée lorsque cela est raisonnablement possible dans les 24 heures suivant la première consultation téléphonique avec cette personne de contact autorisée et fournira, si nécessaire, à la personne de contact autorisée un aperçu du problème ; et la mesure corrective proposée.

Cegid fournira, à la demande écrite de la Personne de Contact Autorisée, une mise à jour détaillée au moins une fois toutes les 24 heures par la suite jusqu'à ce que le problème ait été résolu et déploiera des efforts raisonnables pour résoudre le problème dans les meilleurs délais.

Cegid corrigera les anomalies de niveau 2 dans un délai d'une semaine à compter de la notification de l'anomalie par une personne de contact autorisée.

Si la résolution de l'anomalie n'est pas en mesure d'être réalisée dans un délai d'une semaine, le client doit, à sa discrétion, demander que l'anomalie soit remontée à une anomalie de niveau 1.

8.2 Langue du Support

Dans le cadre des services Support, Cegid s'engage à compter parmi son équipe de conseillers des collaborateurs ayant des compétences linguistiques leur permettant de comprendre les Demandes et d'y répondre en Français et en anglais.

Le Client est informé que les services d'assistance d'experts (c'est-à-dire les équipes de R&D et de Production SaaS de Cegid) ne seront fournis au Client qu'en anglais.

8.3 Accès à la base de connaissances

Le Client aura accès à une base de connaissances qui fournit des informations détaillées sur toutes les fonctionnalités de Cegid Retail Store Excellence et fournit des réponses aux questions les plus fréquemment posées.

FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI SE COMPOSE DE 9 PAGES.