



**Retail The New Way**

**Livret de Service**

**Cegid Retail On Premise**

Août 2022

**cegid**

## Article 1 : Définitions

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 Progiciel Cegid 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'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités critiques d'encaissement du Progiciel Cegid 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'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Progiciel Cegid 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.

**CegidLife** : Désigne l'espace d'informations et d'échanges accessible à l'adresse <https://www.cegidlife.com> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid appartenant à Cegid et que Cegid met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Cegid 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

**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.

**Documentation** : désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

- Portail documentation en ligne Cegid Retail : <https://retail-docs.cegid.cloud/>

**Développement Spécifique** : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés dans le respect des 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 Progiciel Cegid que le Client a choisi, de sa propre initiative, de développer et de paramétrer, avec ou sans l'assistance de Cegid.

**Heures d’Ouverture** : désigne les jours et heures pendant lesquels le Support est fourni au Client comme indiqué sur le Portail CegidLife et en fonction du niveau de Service souscrit par le Client.

**Localisation** : désigne pour une liste de pays, un ensemble de fonctionnalités du Progiciel Cegid, développé par Cegid à sa seule discrétion, dans le but de prendre en compte les spécificités locales telles que décrites dans la dernière version du Country Package Book disponible et téléchargeable sur le Portail. Le verbe « Localiser » et ses variantes doivent être employés et interprétés, dans le cadre du Livret de Service, compte tenu de cette définition.

**Mises à Jour** : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes des Progiciels Cegid 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 des Progiciels Cegid par rapport à leur Documentation.

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à Jour majeures qui impliquent un changement de numérotation de la version du Progiciel Cegid (par exemple de V20 à V21) ainsi qu’une réinstallation totale du Progiciel Cegid.
- Mises à Jour mineures qui n’impliquent pas une réinstallation totale du Progiciel Cegid.

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

- des Progiciels Auteurs et des Logiciels Auteurs.
- des Etats Spécifiques.

**Service** : Désigne les prestations de maintenance et support des Progiciels Cegid fournies par Cegid en exécution du Livret de Service. Le Service sera fourni à condition que :

- Les Utilisateurs aient été formés préalablement à l'utilisation du Progiciel Cegid et des Mises à Jour.
- Le Progiciel Cegid soit utilisé sur des matériels fournis ou conformes aux Pré-requis Techniques de Cegid.
- Le Client utilise l’une des deux dernières Mises à Jour majeures du Progiciel Cegid.
- Le Client dispose d’un équipement technique conforme aux Prérequis Techniques permettant le partage d’écran et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance des Anomalies.

S’il s’avérait que ce n’est pas le cas, le Service pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Cegid, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun 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.

## **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.

Le Livret de Service fait partie intégrante du Contrat et décrit les dispositions particulières applicables aux Progiciels Cegid. Ces dispositions prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

## **DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE**

### **Article 3 : Description du Service**

#### **Description générale des prestations fournies**

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail CegidLife et via un accès téléphonique dans les conditions du présent Article.

#### **3.1 Mise à jour**

En fonction des disponibilités techniques et de la nature des Mises à Jour, le Client pourra télécharger les Mises à Jour via la Documentation en ligne. Cegid s'engage à informer le Client de la disponibilité des Mises à Jour via la Documentation en ligne.

La responsabilité de Cegid ne pourra être recherchée si le Client n'a pas installé l'une des deux dernières Mises à Jour majeures réalisées et mises à disposition par Cegid.

Par ailleurs, au cas où une Mise à Jour ne pourrait fonctionner sur le matériel du Client en raison d'un des motifs exposés à l'article « Contraintes liées aux Progiciels et/ou Logiciels » du Contrat, le Client aura le choix entre faire évoluer son installation conformément aux recommandations de Cegid, soit résilier de plein droit avec effet immédiat le Service.

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 services (notamment d'installation et/ou de formation). Cegid s'engage à en informer le Client concomitamment à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de prestations de paramétrage 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.

Le cas échéant le Client pourra demander à Cegid la rédaction d'une proposition commerciale concernant une intervention facturable de Cegid sur la base du tarif en vigueur.

### **3.2 Accès au Support via le Portail CegidLife**

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 CegidLife réservé à cet effet ;
- Suivre le traitement de ses Demandes ;
- 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, enchaînement 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 CegidLife (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.

Les horaires et les jours d'ouverture du Service support sont précisés sur Cegidlife 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. 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 de Service.

### 3.3 Accès au Support par téléphone

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

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, enchaînement 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 Anomalie 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 CegidLlfe (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.

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 de Service.

### 3.4 Traitement des Anomalies

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande (pendant les Heures d'Ouverture spécifiées sur le Portail CegidLife), 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.

Le Client est informé que toute correction d'Anomalie peut donner lieu à une Mise à Jour majeure ou mineure du Progiciel Cegid.

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.

### 3.5 Appels centralisés

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

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, 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 sur la version Cegid éligible et ce dans un délai de six (6) mois à partir de la souscription au Service. Les employés choisis par le Client devront suivre le cursus de formation organisé par Cegid.

À la fin de ce cursus, les connaissances acquises par les employés désignés par le Client 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.

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 seront chargés de centraliser les Demandes et d'y répondre. En aucun cas, les autres Utilisateurs du Client 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 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.

Le Client est informé et accepte que Cegid contrôle, pendant et après, les contacts avec ses services le nom des collaborateurs certifiés du Client.

## **3.6 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 SaaS R&D et Production de Cegid) ne seront fournis au Client qu'en anglais ou en français.



### 3.7 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.

## Article 4 : Country package

"Cegid Retail" est un produit international, pour lequel le Client a souscrit des licences et un service de maintenance associée. Pour une liste de pays, Cegid propose une version Localisée du Progiciel Cegid.

Le Client doit avoir acquis les modules « Country Package » correspondant aux pays sélectionnés pour bénéficier de la version Localisée du Progiciel Cegid. Si le Client utilise le Progiciel Cegid 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 Progiciel Cegid 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 Progiciel Cegid dans ces pays.

La maintenance de la version Localisée du Progiciel Cegid, 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 5 : Propriété intellectuelle

Le Client devra, pour permettre la fourniture du Service :

- bénéficier des licences d'utilisation des Progiciels Cegid et respecter les conditions d'utilisation définies dans le Contrat,
- respecter les conditions normales d'utilisation des Progiciels Cegid et les Pré-requis Techniques.

Les Mises à Jour font partie intégrante du Progiciel Cegid auxquels elles se rapportent et constituent avec lui un tout indivisible. En conséquence, le Client bénéficie (i) d'un droit d'utilisation des Mises à Jour, et (ii) des garanties afférentes, dans les conditions et selon les modalités définies dans le Contrat.

## Article 6 : Niveaux de Service

Le tableau suivant décrit les options et procédures relatives à la fourniture de Support par Cegid selon le niveau de Service souscrit par le Client à la date de la signature du Contrat. Ce tableau est mis à jour régulièrement et consultable sur le Portail CegidLife. En cas de contradiction entre le présent article et le tableau mis à jour sur le Portail CegidLife, ce dernier prévaut.

Service par contrat	CEGID OPEN CEGID OPEN C.	CEGID PRIVATE CEGID PRIVATE C.
<b>Services</b>		
<b>Gagnez en autonomie</b>		
Espace clients CegidLife 24h/24	▪	▪
Base de connaissance 24h/24	▪	▪
Accès portail 24h/24	▪	▪
<b>Ne laissez aucune question en suspens</b>		
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	▪	▪
<b>Pilotez la relation avec Cegid</b>		
Suivi Trimestriel personnalisé		▪
Service Relation Client	▪	▪
<b>Soyez toujours à jour</b>		
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 Progiciel Cegid.

**FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 10 PAGES.**