



# RETAIL

## TERMINI DEI SERVIZI

.....  
Yourcegid Retail On Demand

**Yourcegid** | **RETAIL**  
Solutions de gestion | **ON DEMAND**

# TERMINI DEI SERVIZI

## YOURCEGID RETAIL ON DEMAND

### ARTICOLO 1: DEFINIZIONI

Le espressioni, qui sotto elencate, avranno il significato di seguito riportato al singolare e al plurale. Salvo quanto diversamente riportato in questi Termini dei Servizi, le parole indicate in maiuscolo e non definite in questo documento avranno lo stesso significato riportato nell'articolo sulle "Definizioni" dell'Accordo:

**Anomalia:** significa un difetto, un malfunzionamento, o Servizio riproducibile non conforme alla sua Documentazione. Anomalie che devono essere accertate da Cegid sono classificate in tre categorie.

- **Anomalia Critica:** anomalia riproducibile da Cegid che rende impossibile accedere o usare uno o più insiemi di funzionali front office critici del Servizio e per la quale non esiste una soluzione tecnica o organizzativa praticabile.
- **Anomalia Grave:** anomalia riproducibile da Cegid che rende l'accesso o l'uso di una o più funzionalità essenziali del Servizio non operativa e per la quale può esistere una soluzione tecnica o organizzativa praticabile.
- **Anomalia Lieve:** anomalia riproducibile da Cegid che non ha le caratteristiche di una Anomalia a un differente livello di criticità.

**Giorno Lavorativo:** significa un giorno da lunedì a venerdì che non è un giorno festivo.

**Finestra di Manutenzione:** significa il periodo di tempo durante il quale il Servizio può essere fuori uso per manutenzione in conformità delle disposizioni di cui al presente documento.

**Richiesta:** significa qualsiasi incidente riproducibile incontrato dal Cliente mentre utilizza il Servizio e qualsiasi Anomalia riportata a Cegid dal Cliente.

**Assistenza:** significa l'assistenza nell'uso delle funzionalità applicative standard del Servizio. L'Assistenza sarà prestata da Cegid solo se gli Utenti sono stati previamente formati sull'uso del Servizio oltre che sugli Aggiornamenti e se il Cliente dispone di strumenti tecnici che consentano l'assistenza da remoto.

**Aggiornamenti:** significa i miglioramenti delle funzionalità applicative standard, decisi unilateralmente da Cegid, con riguardo ai cambiamenti funzionali e a condizione che tali adattamenti o evoluzioni non comportino la necessità di riscrivere una parte sostanziale delle funzionalità applicative standard. Gli Aggiornamenti includono anche la correzione delle Anomalie del Servizio e la loro Documentazione.

**Manutenzione Urgente:** significa l'interruzione del Servizio, le Finestre di Manutenzione esterne, in ragione della applicazione dei patch di sicurezza o soluzioni o qualsiasi altra manutenzione critica.

**Ore Lavorate:** significa le ore di operatività della Assistenza indicate sul Portale o su ogni altro URL come specificato da Cegid.

### ARTICOLO 2: OGGETTO

Questi Termini dei Servizi sono parte integrante e sostanziale dell'Accordo, come specificato nell'Articolo 2 "Definizioni e Interpretazioni" delle "Condizioni Generali di Contratto". Questi Termini dei Servizi descrivono le condizioni applicabili al Servizio che prevalgono su tutte le altre disposizioni riportate nelle Condizioni Generali di Contratto.

## DISPOSIZIONI RELATIVE ALL'OGGETTO E ALLA DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

### ARTICOLO 3: CONTENUTO DEL SERVIZIO

L'oggetto corrente del Servizio ordinate (moduli funzionali, numero di utenti identificati di Back-Office, numero di POS) è specificato nella Parte 1 "Descrizione dei prodotti ordinati" dell'Accordo.

## **ARTICOLO 4: LIMITAZIONI DEL SERVIZIO**

Il Servizio è disponibile in Francia continentale, Andorra, Belgio, Danimarca, Germania, Irlanda, Italia, Lussemburgo, Olanda, Norvegia, Polonia, Regno Unito, Spagna, Svezia e Svizzera.

L'Assistenza e la manutenzione delle funzionalità applicative standard non includono la fornitura di adattamenti e/o evoluzioni che possono diventare necessari in base al diritto e/o regolamentazione applicabile, fatta eccezione dei termini del country package acquistato dal Cliente all'interno delle condizioni stabilite nell'Articolo 13 "Country Package".

Il Cliente può conservare la storia dei movimenti sull'arco di tre anni passati, ovvero l'anno corrente e i primi due anni. Movimenti anteriori, salvo che per i dati che devono essere conservati per motivi fiscali, potranno essere cancellati dal Cliente. Cegid fornirà al Cliente gli strumenti necessari a tale scopo.

Il Cliente riconosce che le prestazioni dei Servizi sono ottimizzate per un traffico di cento (100) biglietti al minuto e che oltre tale soglia Cegid potrebbe dover limitare o ridurre il Servizio al fine di assicurare una qualità del servizio a tutti gli Utenti dei suoi Clienti. In tal caso, Cegid si impegna a informare il Cliente.

Il Servizio include una cartella di produzione (base) e una cartella di test (base). I limiti della cartella sono quelli di seguito descritti:

- stesso ambito applicativo e stesso scopo funzionale come la cartella di produzione;
- inizializzazione della cartella di test a richiesta del Cliente per mezzo del caricamento di una copia dei dati contenuti nella cartella di produzione;
- aggiornamento dei dati contenuti nei dati della cartella di test per mezzo del caricamento dei dati contenuti nella cartella di produzione entro il limite di quattro aggiornamenti all'anno e su richiesta del Cliente. Qualsiasi richiesta di aggiornamento ulteriore sarà a carico del Cliente.

Come standard, l'opzione Yourcegid Retail Omnicanal include un numero massimo di ordine al mese come indicato nella Parte 1 "Descrizione dei prodotti ordinati" dell'Accordo. Ogni uso al di sopra di queste limitazioni consente a Cegid di rivedere i corrispettivi mensili dei Servizi sulla base della tariffa in vigore in quel momento.

La funzionalità "Task Scheduler" è disponibile solo nella versione "Advance". Cegid si riserva il diritto di modificare le sue condizioni di implementazione come disposto dal Cliente alla luce delle limitazioni della produzione. In tal caso, Cegid si impegna a informare il Cliente.

Il servizio Yourcegid Intelligence è disponibile solo nella cartella di produzione (base) e i dati sono automaticamente aggiornati ogni giorno.

Nessuno Sviluppo Specifico può essere incluso nel Servizio o reso accessibile come parte del Servizio.

## **ARTICOLO 5: ACCESSO AL SERVIZIO**

Il Servizio è attivo 24 ore al giorno, salvo durante le Finestre di Manutenzione e in caso di Manutenzione Urgente.

La Finestra di Manutenzione è la seguente:

- ogni notte dalle 24:00 alle 7:00 (Ora dell'Europa Centrale "CET" / Ora Legale dell'Europa Centrale "CEST");
- ogni domenica e festività pubbliche secondo il calendario in vigore in Francia;
- manutenzione che Cegid programma almeno 48 ore in anticipo.

La Manutenzione Urgente può intervenire in ogni momento. In questo caso, Cegid si impegna a tenere informato il Cliente.

## **ARTICOLO 6: DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO**

Cegid si impegna a fornire un tasso di disponibilità del Servizio per almeno il 99%.

La disponibilità del Servizio consiste nella possibilità di accedere e di connettersi al Servizio è garantita su un periodo di riferimento (PR) esteso dalle 07:00 alle 20:00 (Ora dell'Europa Centrale "CET" / Ora Legale

dell'Europa Centrale "CEST") da lunedì a Sabato (ad eccezione delle festività pubbliche secondo il calendario in vigore in Francia).

TI si riferisce al tempo di inattività del Servizio che non include interruzioni relative a (i) Finestra di Manutenzione; (ii) Manutenzione Urgente; (iii) evento di Forza Maggiore; (iv) interruzioni causate da apparecchiatura fornita dal Cliente (o dai fornitori del Cliente); o (v) interruzioni collegate con una sistema che non è parte del Servizio, inclusa, senza alcuna limitazione, la rete di telecomunicazioni del Cliente.

Il tasso di disponibilità (TD) è calcolato su base mensile:

$$TD = (PR - \text{la somma di TI}) / PR * 100 [\%]$$

Il solo ambiente di produzione, escluso qualsiasi altro ambiente, è soggetto al tasso di disponibilità sopra indicato.

## **DISPOSIZIONI TECNICHE RELATIVE AL SERVIZIO**

### **ARTICOLO 7: LOCALIZZAZIONE DEI DATI DEL CLIENTE**

Ad oggi, i Dati Personali sono localizzati in uno o più siti localizzati in uno o più paesi del SEE (Spazio Economico Europeo).

Il Cliente è informato e accetta che i Dati Personali possano essere trasferiti, conservati o trattati fuori dal SEE. Questi trasferimenti dei dati sono disciplinati dalle clausole contrattuali standard come disposto dalla Decisione 2010/87/UE del 5 febbraio 2010 (per il trasferimento di dati personali a responsabili del trattamento) della Commissione Europea.

### **ARTICOLO 8: INFRASTRUTTURA RICHIESTA PER OPERARE IL SERVIZIO**

Il Servizio è operato in un ambiente sicuro, che assicuri il controllo sull'ambiente (aria condizionata, sistema antincendio, ecc.), emergenza e alimentazione ridondante, alta sicurezza fisica, connessione di rete da remoto, così come conservazione dei dati e protezione dei dati.

### **ARTICOLO 9: SICUREZZA DELL'ACCESSO AI LOCALI**

La formulazione dell'Articolo 9.2 delle "Condizioni Generali di Contratto" è sostituita dalla seguente formulazione:

"I meccanismi di controllo dell'accesso ai locali sono conformi alle procedure di sicurezza implementate dall'operatore della infrastruttura."

### **ARTICOLO 10: AMMINISTRAZIONE DEL SERVIZIO E SUPERVISIONE**

I servizi forniti sono:

- installazione, manutenzione e aggiornamento dei sistemi operative, sistemi di gestione delle banche di dati, monitoraggio, operatività e software di ottimizzazione;
- la definizione e l'implementazione delle policy di sicurezza;
- le azioni di tipo proattivo e reattivo per ottimizzare e migliorare il Servizio.

### **ARTICOLO 1: GESTIONE DEI SALVATAGGI E DEI RECUPERI**

Nel caso di un danno alla infrastruttura operativa del Servizio, Cegid si impegna a ripristinare, nel minor tempo possibile, il Servizio sulla base del più appropriato salvataggio.

Cegid è responsabile della conduzione dei salvataggi al fine di porre in sicurezza i Dati del Cliente.

I salvataggi dei Dati del Cliente sono eseguiti in due copie conservate in due differenti luoghi. Sono eseguiti entrambi in cicli quotidiani e mensili come di seguito riportato:

<b>Tipo di salvataggio</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Periodo di conservazione</b>
Giornaliero	Ogni notte	7 giorni di calendario
Mensile	Ogni 1° fine settimana del mese	2 mesi

Un ripristino può essere eseguito a richiesta del Cliente sulla base di uno di questi salvataggi durante il loro periodo di conservazione.

Nel caso in cui si verifichi un danno alla infrastruttura operativa del Servizio, Cegid si impegna a ripristinare, nel minor tempo possibile, il Servizio sulla base del più appropriato salvataggio.

## **ARTICOLO 12: AGGIORNAMENTI**

**12.1.** Gli Aggiornamenti sono classificati in due categorie:

- nuove versioni che comportano un cambiamento nella numerazione della versione delle funzionalità applicative standard del Servizio;
- patch.

Sono espressamente esclusi gli Aggiornamenti e/o le nuove versioni di:

- Rapporto Specifico. Rapporto Specifico si riferisce a ogni stato o pannello di indisponibilità come standard del Servizio che il Cliente ha selezionato, di sua iniziativa, per realizzare e definire i parametri o per realizzare e definire parametri, con o senza l'assistenza di Cegid, e per utilizzarli da soli;

- Sviluppo Specifico. Sviluppo Specifico si riferisce ai programmi per elaboratore sviluppati e prodotti da Cegid per il Cliente sulla base dei suoi bisogni e/o a quelli che il Cliente ha prodotto di sua iniziativa per i propri bisogni.

**12.2.** Cegid esegue gli Aggiornamenti del Servizio senza la preventiva approvazione del Cliente. Qualsiasi documentazione tecnica in relazione agli Aggiornamenti sarà resa disponibile da parte di Cegid via posta e/o attraverso il Portale e/o tramite ogni altro appropriato mezzo.

Cegid si impegna a informare preventivamente il Cliente delle date delle implementazioni degli Aggiornamenti (ad eccezione dei patch) via posta o attraverso il Portale e/o tramite ogni altro appropriato mezzo.

Il Cliente è informato che alcuni Aggiornamenti, in ragione dei loro contenuti (cambiamenti funzionali o ergonomici) o della loro complessità (che può indurre, sebbene non in via esaustiva, il cambiamento nella configurazione), possono richiedere l'esecuzione dei Servizi Professionali (inclusa la formazione). Cegid si impegna a informare il Cliente prima della fornitura di questi Aggiornamenti.

Il Cliente è informato che la prestazione dei Servizi Professionali non è inclusa nella fornitura degli Aggiornamenti.

Il Cliente è inoltre informato che per ciascun nuovo Aggiornamento, il Rapporto Specifico può non essere più compatibile o operativo. Per ciascun Aggiornamento, ogni Rapporto Specifico può essere reso operativo solo dopo l'espressa approvazione di Cegid e su intervento di Cegid fatturabile alle tariffe in vigore al tempo dell'intervento.

## **ARTICOLO 13: COUNTRY PACKAGE**

Yourcegid Retail Y2 è un prodotto internazionale che il Cliente ha sottoscritto per i Servizi. Per un certo numero di paesi, Cegid offre una versione Localizzata del prodotto Cegid Yourcegid Retail Y2

“Localizzazione”: si riferisce, per un numero di paesi, a un insieme di funzionalità del prodotto Cegid Yourcegid Retail Y2, sviluppate da Cegid a sua sola discrezione, al fine di prendere in considerazione le specificità locali come descritto nell'ultima versione del Country Package Book disponibile e scaricabile sul Portale, come modificato di volta in volta da Cegid.

Il verbo “Localizzare” e le sue varianti è utilizzato e interpretato in considerazione di questa definizione.

Il Cliente deve avere acquistato i moduli “Country Package” corrispondenti ai paesi selezionati per usufruire della versione Localizzata del prodotto Cegid Yourcegid Retail Y2.

La manutenzione della versione Localizzata del prodotto Cegid Package Yourcegid Retail Y2 include (i) la fornitura delle modifiche eseguite sulla Localizzazione, unilateralmente decise da Cegid (ii) la correzione di possibili anomalie della Localizzazione con riguardo al suo Country Package Book, con esclusione di qualsiasi servizio di installazione e/o integrazione che rimangono di esclusiva responsabilità del Cliente.

#### **ARTICOLO 14: AMMINISTRAZIONE UTENTE**

Ci sono due tipi di account utente:

- gli account di accesso che consentono di accedere al Servizio, e
- gli account applicativi che consentono di usare il Servizio.

La creazione di un account di accesso dell'amministratore è di competenza di Cegid e sarà eseguita sulla base delle istruzioni del Cliente fornite prima della sottoscrizione dell'Accordo. La gestione degli altri account di accesso e di tutti gli account applicativi è responsabilità del Cliente. Il Cliente crea e rimuove tali account. La password iniziale è automaticamente assegnata dal Servizio e può essere modificata dall'utente.

L'assegnazione dei diritti associati al Servizio sono di responsabilità del Cliente.

Con riguardo ai servizi “Omnicanal” e “Mobility”, un account applicativo è creato al momento della implementazione del Servizio. E' poi compito del Cliente modificare e duplicare questo account per fornire l'accesso ai suoi partners.

Con riguardo al servizio “Yourcegid Retail Intelligence”, gli account applicativi risiedono sugli account degli Utenti a Portale. Il Cliente riconosce e accetta che i diritti e le obbligazioni degli Utenti riguardo alla amministrazione degli account degli Utenti sono disciplinati dai “Termini di utilizzo” del Portale e dalle Condizioni Generali di Contratto dei relativi Servizi.

L'assegnazione dei diritti associate agli account applicativi nel Servizio “Yourcegid Retail Intelligence” è eseguita da Cegid sulla base delle istruzioni del Cliente e fatturabili sulla base delle tariffe in vigore.

Il Cliente deve assicurare che gli account e le password associate non sono rivelate a persone non autorizzate. In caso di furto o sottrazione di tali account, il Cliente deve disattivarli dal Servizio.

## **POLICY DEI SERVIZI DI ASSISTENZA**

### **ARTICOLO 15: DESCRIZIONE DELL'ASSISTENZA**

#### **15.1 - DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO FORNITO**

Cegid si impegna a fornire al Cliente l'Assistenza tramite accesso al Portale o telefonicamente.

#### **15.2 - ACCESSO AL PORTALE PER L'ASSISTENZA**

##### **a) Descrizione generale dei servizi forniti**

Accesso al Portale per l'Assistenza consentirà al Cliente di ottenere i seguenti servizi:

- Possibilità per il Cliente di fare una Richiesta scritta nello spazio dedicato a tale scopo sul Portale;
- Possibilità per il Cliente di tracciare il trattamento delle Richieste;
- Possibilità per il Cliente di accedere alle statistiche sull'uso dell'Assistenza in un dato periodo;
- Possibilità per il Cliente di consultare le informazioni tecniche fornite da Cegid.

##### **b) Regole specifiche per la prestazione dell'Assistenza**

Le Richieste saranno registrate sugli strumenti di Cegid per assicurare la tracciabilità e saranno trattate in considerazione della loro criticità.

Per facilitare l'espletamento della Assistenza, il Cliente conviene di descrivere accuratamente la sua Richiesta e la situazione incontrata (descrizione del contesto, messaggi di errore, sequenza dei differenti menu, ecc.) documentando, ove applicabile, con ogni mezzo a sua disposizione, al fine di consentire a Cegid di riprodurre e qualificare qualsiasi incidente e/o Anomalia portata alla sua attenzione.

Cegid emetterà la ricevuta della Richiesta in formato elettronico.

Nel caso in cui non sia fornita una risposta e/o una immediata assistenza, la Richiesta sarà trattata da Cegid entro otto (8) ore Lavorative dal momento in cui la Richiesta è registrata nel corso delle ore Lavorative.

Le ore Lavorative sono indicate sul Portale.

Cegid si impegna a rispettare il suindicato arco temporale di otto (8) ore Lavorative almeno per il 75% delle Richieste. L'adempimento di Cegid sarà valutato ogni dodici (12) mesi consecutivi, a partire dalla data di inizio dell'Assistenza e comporta l'adempimento del Cliente alle sue obbligazioni.

#### **15.3 - ACCESSO TELEFONICO ALLA ASSISTENZA**

L'accesso telefonico alla Assistenza consente al Cliente di formulare le sue Richieste a un call center di Cegid.

L'Assistenza Telefonica di Cegid riceverà le Richieste durante le ore Lavorative di un giorno Lavorativo. L'Assistenza Telefonica è accessibile da parte del Cliente negli orari specificati sul Portale.

Il costo delle chiamate telefoniche è a carico del Cliente.

Le Richieste saranno registrate sugli strumenti di Cegid per assicurare la tracciabilità e saranno trattate in considerazione della loro criticità.

Per facilitare l'espletamento della Assistenza, il Cliente conviene di descrivere accuratamente la sua Richiesta e la situazione incontrata (descrizione del contesto, messaggi di errore, sequenza dei differenti menu, ecc.) documentando, ove applicabile, con ogni mezzo a sua disposizione. Ciò consentirà a Cegid di riprodurre e qualificare qualsiasi incidente e/o Anomalia portata alla sua attenzione.

Al fine di fornire risposte, Cegid risponderà direttamente alle chiamate del Cliente, o richiamerà il Cliente, o utilizzerà mezzi elettronici di comunicazione.

Nel caso in cui non sia fornita una risposta e/o una immediata assistenza, la Richiesta sarà trattata da Cegid entro otto (8) ore Lavorative dal momento in cui la Richiesta è registrata.

#### **15.4 – REGOLE SPECIFICHE PER IL TRATTAMENTO DELLE ANOMALIE**

Alla fine dell'arco temporale delle otto (8) ore Lavorative, Cegid procederà alla qualificazione e alla riproduzione della Anomalia.

Dopodiché, Cegid:

- fornirà al Cliente un piano di azione correttivo entro dodici (12) ore Lavorative in caso di Anomalia Critica;
- fornirà al Cliente una correzione o una soluzione temporanea entro sei (6) giorni lavorativi in caso di Anomalia Grave.

Relativamente alle Anomalie Lievi, Cegid non sarà vincolata a nessun arco temporale per fornire una correzione o una soluzione temporanea.

#### **15.5 - ARCO TEMPORALE RIDOTTO 2 ORE**

La Richiesta sarà eseguita da un tecnico di Cegid entro due (2) ore Lavorative dall'inoltro della Richiesta se è fatta alla Assistenza o al Portale tra le 8:30 e le 17:30 di un Giorno Lavorativo.

L'arco temporale più breve non si applica al servizio di attesa.

#### **15.6 – SERVIZIO ESTESO AL SABATO (9:00 – 19:00)**

Cegid si impegna a fornire al Cliente un servizio di reperibilità che consenta al Cliente di inoltrare a Cegid la sua Richiesta relativamente alla funzionalità di cassa front office del Servizio fuori dalle ore Lavorative per l'accesso telefonico alla Assistenza.

Il servizio di reperibilità è fornito dallo staff di Cegid in possesso dei necessari mezzi di telecomunicazione per trattare le Richieste nei giorni di Sabato dalle 9:00 alle 19:00.

Il Cliente è informato che il servizio di reperibilità ha più limitate risorse tecniche che l'Assistenza e pertanto non è destinato a sostituire quest'ultima, ma a renderlo disponibile, quando il call center non è accessibile, per avviare l'assistenza per le chiamate d'emergenza del Cliente relativamente alle funzionalità front office del Servizio, così come per trattare e prendere in carico le stesse, per includere la fornitura di una soluzione temporanea, se disponibile (incluso il cambio in modalità d'attesa con le sue limitate funzionalità) e/o la classificazione e qualificazione del guasto allo scopo di fornire una successiva risposta.

#### **15.7 - LINGUAGGIO USATO PER L'ASSISTENZA**

Come parte dei Servizi di assistenza standard, Cegid si impegna di avere tra il suo team di consulenti alcuni dello staff con capacità linguistiche atte a comprendere le Richieste e a rispondere alle stesse nelle lingue elencate sul Portale.

La Richiesta sarà indirizzata a un tecnico di Cegid con le richieste capacità linguistiche. Laddove questo tecnico non sia disponibile, Cegid si impegna a richiamare il Cliente entro l'arco temporale applicabile.

I servizi specializzati di Assistenza (ricerca e sviluppo - "R&D", produzione SaaS) saranno forniti al Cliente solo in inglese o francese.

**FINE DEI TERMINI DEI SERVIZI CHE CONSISTONO IN 8 PAGINE.**