

A - Les règles commerciales

Définition des termes utilisés dans le présent document

- **Produit modulaire** : progiciel pouvant être vendu de façon autonome.
- **Produit cœur de gamme** : produit Modulaire de Comptabilité, Gestion Commerciale et Paie.
- **Produit périphérique** : progiciel complémentaire aux Produits cœur de gamme, pouvant fonctionner indépendamment. Par exemple, il n'est pas nécessaire d'être détenteur d'un Progiciel de comptabilité Sage pour s'équiper d'un Progiciel de gestion de trésorerie Sage.
- **Business Management Solutions (ou BMS)** : regroupement de plusieurs Produits cœur de gamme intégrés dans une seule offre, autrement appelé ERP (Enterprise Resource Planning).
- **Module ou Option** : produit ou service supplémentaire ne pouvant pas fonctionner sans le Produit auquel il est associé.
- **Service connecté** : service en ligne auquel le Client peut souscrire de manière optionnelle pour un usage associé au Progiciel.
- **E-service** : service connecté permettant de télétransmettre des flux déclaratifs ou métiers, ne pouvant pas fonctionner sans le Produit auquel il est associé.
- **EDI** : Echange de données informatisées
- **Formule d'assistance** : regroupement de services d'accompagnement, proposé en complément d'un Produit, pouvant être vendu de façon autonome ou de manière obligatoire.
- **Génération i7** : ensemble des Produits de la gamme i7.
- **Configuration** : pour un Progiciel donné, droits d'utilisation maximum concédés au Client, calculés selon l'offre, comprenant un nombre d'utilisateurs, et/ou un nombre de postes, et/ou un nombre de sociétés SIREN ou un nombre de salariés.
- **Pack fonctionnel** : regroupement des fonctionnalités d'un Produit. Chaque Progiciel pouvant être proposé avec différents packs fonctionnels. Par exemple : Base, Pack et Pack+ pour la gamme Sage 100.
- **Base de données** : base de données utilisée dans les Progiciels Sage. Selon les Produits, la technologie utilisée est Microsoft® SQL Server® (dont édition Express) ou C-Base pour Windows.
- **Evolution fonctionnelle** : évolution d'un Progiciel permettant aux Utilisateurs d'accéder à des fonctionnalités nouvelles.
- **Evolution technologique** : évolution d'un Progiciel permettant aux Utilisateurs de travailler sur une base de données Microsoft® SQL Server® (y compris édition Express).
- **DEL (Droit d'Entrée Progiciel)** : redevance de licence facturée lors de la commande initiale au Client.
- **DUA (Droit d'utilisation et d'assistance)** : droits annuels permettant d'utiliser le Progiciel et de bénéficier des services de Maintenance et de Support associés.
- **DSU (Droit de Souscription à l'Usage)** : mode de commercialisation du Progiciel intégrant les droits d'utilisation et l'accès aux services associés.
- **SaaS (Software as a Service)** : mode de commercialisation du Progiciel dans lequel celui-ci est installé sur des serveurs distants et non sur les machines de l'entreprise qui l'utilise.
- **Solution arrêtée** : produits dont la date d'arrêt de maintenance a été annoncée et/ou non commercialisés.
- **TPD (Tarif Public de Destination)** : en cas d'évolution, il s'agit du prix public hors remises et promotions de la nouvelle solution acquise par le Client.
- **Utilisateur** : personne physique qui utilise quotidiennement un Progiciel ou un service fourni par Sage.
- **Client** : personne morale ou physique qui a commandé un Produit et/ou un service à Sage, ou pour le compte de qui un Produit et/ou un service a été commandé à Sage.
- **Prestataire de maintenance** : se dit de l'entreprise qui effectue la Maintenance des Progiciels Sage à destination des Clients finaux. Ces prestations peuvent être réalisées par Sage ou par un Partenaire agréé Sage.
- **Clients API** : clients détenteurs d'un Progiciel de la gamme API
- **Clients Ciel** : clients détenteurs d'un Progiciel de la gamme Ciel
- **Clients PME** : clients détenteurs d'un Progiciel des gammes Sage 30, 100 ou Paie&RH, de génération i7 ou Connect
- **Clients Experts-Comptables** : Clients détenteurs d'un Progiciel de la gamme Experts-Comptables

1. Informations générales

1.1 Règles générales

Tous les prix s'entendent hors remises Partenaires.

Les références horaires s'entendent selon des heures de la France métropolitaine, quelle que soit la localisation des Progiciels ou des Utilisateurs.

1.2 Les Produits Sage

Les Produits cœurs de gamme sont les Progiciels :

Les lignes 100 et 30 (Sage Comptabilité, Sage Gestion Commerciale), Sage Gestion de Production, Sage Paie 30, Sage Paie & RH, Sage Force de Vente, Sage Service Client, Sage Production Expert (Comptabilité, Paie, Dashboard), Sage Acquisition (Progiciel Scanbank et Scanfact), Sage Conseil (Progiciel Business Plan, Rendez-Vous Comptes Annuels, Tableau de Bord, Budget, Transmission TPE, Transmission PME, Approche Patrimoine, Expertise patrimoniale et Fiscalité), Ciel Gestion, Ciel Comptabilité, Ciel Paye, Ciel Associations.

Les solutions intégrées ou BMS sont les Progiciels :

Sage Entreprise, Sage Entreprise Industrie, Sage Suite RH, Sage Multi Devis Entreprise, Suite CF, Suite Industrie, Sage PME et Sage PMI

Les Produits périphériques sont les Progiciels :

Saisie de Caisse Décentralisée, Module de réapprovisionnement, e-Commerce et e-Business (i7), ECF, Trésorerie, Immobilisation, Moyens de Paiement, Analyse Comptable et Financière, Scanfact, Telbics, Métricom, Multidevis Dessin.

Les modules et options : les modules RH : Gestion des carrières, Gestion des prêts, Gestion des temps et Gestion Formation, les objets métiers et ODBC

Les services connectés se matérialisent au travers des offres :

« Sage e-Facture », des différentes typologies de flux EDI (EDI-TVA, EDI-TDFC, EDI-SOCIAL, EDI-BANCAIRE) proposées au sein de nos offres, ainsi que les applications mobiles (Sage Customer View, Sage reports, etc...), Sage Relation : Link up, Sage One et Sage Impact.

Les modules et options disponibles en fonction des Progiciels:

Espace Expert, Agricole, Gestion Cabinet, les Exports EDI, Synchro Link up et Télétravail

1.3 Compatibilité des Produits

Vérifiez la documentation Produit pour vous assurer de la bonne compatibilité de vos logiciels. Dans le cas de l'achat de plusieurs logiciels d'une même gamme, il est nécessaire de s'équiper de logiciels reposant sur la même technologie de base de données.

2. Modes de commercialisation proposés

Seules les offres présentées dans le présent document sont en cours de commercialisation.

Plusieurs modes de commercialisation de nos Progiciels sont disponibles.

Mode Licence : concession d'un droit d'utilisation d'un Progiciel, hors services de Maintenance et d'Assistance (donc sans maintenance légale). Une formule de Maintenance et d'Assistance peut être souscrite en complément.

Modes locatifs :

- **DEL/DUA** : abonnement, incluant l'utilisation pour un an, les mises à jour de l'année et l'accès aux services contenus dans la formule d'assistance choisie pendant un an. Il est reconductible tacitement à date anniversaire. Il est composé d'un DEL, payable à la souscription et d'un DUA, facturé annuellement.
- **DSU** : abonnement proposé selon les offres avec une durée d'engagement mensuelle, annuelle ou triennale. La souscription inclut la concession du droit d'utilisation du Progiciel, l'accès aux mises à jour sorties durant la période et l'accès aux services contenus dans la formule d'assistance choisie. Ce mode de commercialisation "Tout en Un" permet le lissage et la mensualisation de l'investissement.
- **SaaS** : DSU pour les Produits hébergés en ligne.

En choisissant un mode locatif (DEL/DUA, DSU ou SaaS), vous profitez d'un Progiciel toujours à jour. Et vous restez bien entendu propriétaire de vos données. Aussi, si vous décidez de ne plus utiliser votre Progiciel, vous pourrez continuer à consulter vos données (sauf dans le cas des offres Ciel où l'accès n'est plus possible sans abonnement), vous ne pourrez cependant plus les mettre à jour.

Les modes de commercialisation par gamme de Progiciels sont les suivants :

Licence	DEL/DUA	DSU avec engagement mensuel	DSU avec engagement de 12 mois et +	SaaS
<ul style="list-style-type: none"> • Gamme Enseignement • Gamme Millésime • Gamme Evolution • Gamme Intégrale • Ciel Bâtiment/ • Ciel Devis facture Bâtiment et Ciel Associations Evolution • Sage XRT 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Sage API • Offre Génération i7 (API/ Batigest /30 et 100 / Paie RH) • Offre Génération Connect (Sage 100c) Réservé aux clients détenteurs d'un logiciel Sage 30 ou 100 en version V16.9 ou inférieure ou génération i7 uniquement) • Sage Multi Devis Entreprise • Sage Acquisition, Sage Conseil, • Sage Production Révision Experts • Sage X3, FRP 1000 	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Ciel (Comptabilité/Gestion, Paye et Associations/Bâtiment) • Offre Sage API et Sage Génération i7 API 	<ul style="list-style-type: none"> • Sage Multi Devis Entreprise, • Offre Génération i7 (API/ Batigest / 30 / 100, Paie 30 et Paie RH), • Sage Acquisition, Sage Conseil, Sage Production • Sage X3, FRP 1000, Sage XRT • Offre Génération Connect (Sage 100c) 	<ul style="list-style-type: none"> • Offres Online (30/100 et Paie) • Sage XRT • Sage One Paie

3. Règles d'évolution

Toute évolution n'est possible que vers une offre actuellement en cours de commercialisation et présente au catalogue Sage au jour de la Commande.

Les remises en cas d'évolution ne sont applicables qu'après 12 mois d'ancienneté pour l'ensemble des offres, la date de la commande initiale du Progiciel faisant foi. Les remises ne concernent que la licence et le DEL, le cas échéant, le DUA est exclu.

En cas d'évolution du Progiciel, le tarif des services associés de Maintenance et d'Assistance (DUA, formule d'assistance...) évolue en conséquence.

Dans le cas où la solution cible serait à un prix inférieur à la solution initiale, aucun remboursement ou avoir ne sera effectué sur les sommes déjà facturées ou en déduction des factures à venir. C'est pourquoi, nous vous conseillons de réaliser ces changements à date d'anniversaire de contrat et de nous soumettre toute demande de modification au minimum 2 mois avant cette date.

Si vous souhaitez néanmoins effectuer un changement en cours de contrat, la date de fin de contrat reste inchangée, un prorata est appliqué (sauf sur les licences et le DEL). Il n'est pas possible de changer de durée d'engagement pendant toute la durée du contrat en cours. A la date d'anniversaire, le nouveau tarif appliqué est celui de la configuration en cours, possiblement majoré conformément à nos conditions générales applicables.

3.1. Evolution au sein du Produit ou dans la même gamme de produit (hors changement de Prestataire)

Une évolution fonctionnelle peut induire une évolution technologique et inversement. Dans ce cas, le type d'évolution à prendre en considération est l'évolution vers un niveau fonctionnel et technologique supérieur. L'évolution d'un ou plusieurs produits modulaires d'une même ligne de produit vers une solution intégrée n'est possible que vers le niveau fonctionnel et technologique le plus haut parmi les produits d'origine, et avec un nombre de poste minimum équivalent au nombre de poste maximum des produits d'origine.

3.1. Evolution au sein du Produit ou dans la même gamme de produit (hors changement de Prestataire)

Mode de commercialisation du Produit initial	Licence	DEL/DUA	DSU	SaaS
Evolution vers un nombre de postes, une tranche d'utilisateurs, de Salariés ou de SIREN supérieur	<p><u>Pour la Licence :</u> Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours</p> <p><u>Pour la formule d'Assistance :</u> Facturation de la différence tarifaire entre le prix public du Produit de destination et le prix non remisé payé par le Client et au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.</p>	<p><u>Pour le DEL :</u> Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours</p> <p><u>Pour le DUA :</u> Facturation de la différence tarifaire entre le prix public du Produit de destination et le prix non remisé payé par le Client et au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.</p>	Facturation de la différence tarifaire entre le prix public du Produit de destination et le prix non remisé payé par le Client et au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.
Evolution vers un niveau fonctionnel ou technologique supérieur sans changement du nombre de poste	<p>55 % de remise sur le tarif public de la licence du Produit de destination</p> <p><u>Pour la formule d'Assistance :</u> Facturation de la différence tarifaire, au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.</p>	<p>55 % de remise sur le tarif public du DEL du Produit de destination</p> <p><u>Pour le DUA :</u> Facturation de la différence tarifaire, au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.</p>	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.
Evolution vers un niveau fonctionnel et technologique supérieur, sans changement du nombre de poste	<p>40 % de remise sur le tarif public de la licence du Produit de destination</p> <p><u>Pour la formule d'Assistance :</u> Facturation de la différence tarifaire, au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat</p>	<p>40 % de remise sur le tarif public du DEL du Produit de destination</p> <p><u>Pour le DUA :</u> Facturation de la différence tarifaire, au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.</p>	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat
Evolution vers un niveau fonctionnel et/ou technologique supérieur avec un changement du nombre de poste	<p>Selon le type d'évolution, 55 % ou 40 % de remise sur le tarif public de la licence du Produit de destination à iso périmètre réseau/poste/user. Le poste supplémentaire est facturé à 100 % du tarif public de la licence du Produit de destination.</p> <p><u>Pour la formule d'Assistance :</u> Facturation de la différence tarifaire, au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat</p>	<p>Selon le type d'évolution, 55 % ou 40 % de remise sur le tarif public du DEL du Produit de destination à iso périmètre réseau/poste/user. Le poste supplémentaire est facturé à 100 % du tarif public de la licence du DEL de destination.</p> <p><u>Pour le DUA :</u> Facturation de la différence tarifaire, au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat</p>	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat

3.1. Evolution au sein du Produit ou dans la même gamme de produit (hors changement de Prestataire)

Mode de commercialisation du Produit initial	Licence	DEL/DUA	DSU	SaaS
<p>Une évolution fonctionnelle peut induire une évolution technologique et inversement. Dans ce cas, le cas d'évolution à prendre en considération est l'évolution vers un niveau fonctionnel et technologique supérieur.</p>				
Evolution d'un ou plusieurs produits modulaires d'une même ligne de produit vers une solution intégrée.	Pour la Licence, remise de 40 ou 55 % selon les règles d'évolution. Reprise automatique du plus grand nombre de postes parmi les produits d'origine. Le poste supplémentaire est facturé à 100 % du tarif public de la licence du Produit de destination. Le contrat repart avec une nouvelle date de début, sur la nouvelle durée d'engagement déduction faite de ce qui a déjà été payé sur les contrats en cours au prorata de la date d'évolution.	Pour le DEL, remise de 40 ou 55% selon les règles d'évolution. Reprise automatique du plus grand nombre de postes parmi les produits d'origine. Le poste supplémentaire est facturé à 100% du tarif public du DEL du Produit de destination. Le DUA repart avec une nouvelle date de début, sur la nouvelle durée d'engagement déduction faite de ce qui a déjà été payé sur les contrats en cours au prorata de la date d'évolution.	Le contrat repart avec une nouvelle date de début, sur la nouvelle durée d'engagement déduction faite de ce qui a déjà été payé sur le contrat en cours	Le contrat repart avec une nouvelle date de début, sur la nouvelle durée d'engagement déduction faite de ce qui a déjà été payé sur le contrat en cours.
Pour les clients Sage 30, 100 et RH, évolution d'une Solution Intégrée en SQL Express 10 postes vers la même ligne de Produit (solutions intégrées) en SQL Server® avec ajout de postes	90 % de remise sur le prix public du DEL du Produit de destination, ajout de poste au tarif public en vigueur. <u>Pour le DUA</u> : Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.	90 % de remise sur le prix public du DEL du Produit de destination, ajout de poste au tarif public en vigueur. <u>Pour le DUA</u> : Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.
Evolution vers une tranche d'utilisateurs, un nombre de postes, de Salariés ou de SIREN inférieur	Frais administratifs correspondant à 5% du DEL public du Produit de destination. <u>Pour le DUA</u> : Pas d'avoir ou de remboursement. Nouveau tarif appliqué au renouvellement.	Frais administratifs correspondant à 5 % du DEL public du Produit de destination. <u>Pour le DUA</u> : Pas d'avoir ou de remboursement. Nouveau tarif appliqué au renouvellement.	Frais administratifs correspondant à 5 % du tarif public annuel du Produit de destination. En cas de changement vers le DEL/DUA, facturation à 100% du DEL). Pas d'avoir ou de remboursement sur le contrat en cours. Nouveau tarif appliqué au renouvellement.	Frais administratifs correspondant à 5 % du tarif public annuel du Produit de destination. En cas de changement vers le DEL/DUA, facturation à 100 % du DEL). Pas d'avoir ou de remboursement sur le contrat en cours. Nouveau tarif appliqué au renouvellement.
Evolution vers un niveau fonctionnel ou technologique inférieur	Non autorisé du fait du risque élevé de pertes de données.			
Evolution vers une formule d'assistance supérieure	Facturation de la différence tarifaire du prix public en cours au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat.			NC
Evolution vers une formule d'assistance inférieure	Pas d'avoir ou de remboursement. Nouveau tarif appliqué au renouvellement.			
Suppression d'une option dans le cadre de Sage 100c	La suppression d'option n'est autorisée qu'à date d'échéance du contrat et engendrera au passage automatique au mode de commercialisation DSU.			

3.2. Evolution d'un Produit d'ancienne génération vers un Produit de nouvelle génération de la même gamme

Dans le cadre d'une migration d'un produit Sage 30 ou Sage 100, en version V16.9 ou inférieures ou Sage 30 ou Sage 100 i7 vers un produit de la gamme Sage 100c, Sage recommande d'évoluer a minima vers une version équivalente, tel que défini ci-dessous.

Produit initial	Evolution recommandée vers
Sage 30 V16.9 ou inférieures ou Sage 30 i7	Sage 100c Essentials
Sage 100 V16.9 ou inférieures ou Sage 100 i7 Cbase ou SQL Express (Base, Pack, Pack+)	Sage 100c Standard
Sage 100 V16.9 ou inférieures ou Sage 100 i7 SQL Server® (Base, Pack, Pack+)	Sage 100c Premium

Les clients équipés de Sage 30 Comptabilité pourront évoluer sur une offre packagée Sage 100c Compta, Immobilisations ou Moyens de paiement incluant les logiciels Sage 100c Comptabilité et Moyens de Paiement Essentials et Immobilisations Standard. Cette offre ne sera pas disponible pour les nouveaux clients.

Pour les clients en mode de commercialisation Licence ou DEL/DUA, évoluant vers l'offre Sage 100c préconisée en DEL/DUA, le DEL est remis à 100%. Dans tous les autres cas, les règles d'évolution au sein d'un produit s'appliquent telles que définies au paragraphe 3.1. Les clients Sage 100 i7 Cbase évoluant vers une offre Sage 100c doivent s'acquitter de frais d'activation SQL, tel que défini dans les tarifs.

Offre initiale	Evolution vers Sage 100c Essentials	Evolution vers Sage 100c Standard	Sage 100c Premium
Sage 30 i7	DEL Gratuit	Evolution Simple	Evolution Double
Sage 100 i7 Cbase Base	-	DEL Gratuit + Frais d'activation SQL	Evolution Simple
Sage 100 i7 Cbase Pack	-	DEL Gratuit + Frais d'activation SQL	Evolution Simple
Sage 100 i7 Cbase Pack	-	DEL Gratuit + Frais d'activation SQL	Evolution Simple
Sage 100 i7 SQL Express Pack	-	DEL Gratuit	Evolution Simple
Sage 100 i7 SQL Express Pack+	-	DEL Gratuit	Evolution Simple
Sage 100 i7 SQL Server® Pack	-	-	DEL Gratuit
Sage 100 i7 SQL Server® Pack+	-	-	DEL Gratuit

Les règles d'évolution au sein d'un produit s'appliquent également lors d'une évolution d'un produit Sage 30 ou Sage 100, en version V16.9 ou inférieures vers un produit de la gamme Sage 100c.

Les clients en mode de commercialisation DSU sur l'un de leur produit, souhaitant évoluer vers une solution intégrée devront rester sur le mode de commercialisation DSU.

3.3. Evolution d'un Produit de la gamme Ciel ou API vers un Produit de la gamme Sage 30, Sage 100, Sage Paie et RH, Sage 30 Online, Sage 100 Online ou Sage Bâtiment.

L'évolution depuis un Progiciel des gammes Ciel ou Api vers un Progiciel équivalent de la gamme Sage PME (par exemple, de Ciel Paye vers Sage Paie et RH i7) est considéré comme une évolution fonctionnelle (et technologiques en cas de passage vers SQL Express ou Serveur) et suit en conséquence les règles d'évolutions telles que définies au paragraphe 3.1.

3.4. Changement de mode de commercialisation

Les changements de mode de commercialisation ne sont possibles que vers les modes commercialisés aux nouveaux clients à la date de souscription. Par exemple, l'offre Sage 100c n'étant pas commercialisée en DEL/DUA pour les nouveaux clients, les clients en DSU ne pourront pas évoluer vers ce mode de commercialisation.

Vers	De	Licence	DEL/DUA	DSU	SaaS
Licence		Non autorisé			
DEL/DUA		<p>Pour le DEL, application des règles d'évolution. Remise de 100 % du DEL si changement pour le même Produit à iso-configuration.</p> <p>Pour le DUA, facturation de la différence tarifaire au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat. En cas de différence négative, aucun avoir ou remboursement ne sera effectué.</p>		<p>Facturation de 100 % du DEL.</p> <p>Pour le DUA, facturation de la différence tarifaire au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat. En cas de différence négative, aucun avoir ou remboursement ne sera effectué.</p>	<p>Facturation de 100 % du DEL.</p> <p>Pour le DUA, facturation de la différence tarifaire au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat. En cas de différence négative, aucun avoir ou remboursement ne sera effectué.</p>
DSU		<ul style="list-style-type: none"> • 2 mois offerts pour les Clients Abonnés avec engagement 12 mois et 6 mois offerts avec engagement 36 mois à la 1ère souscription • 1 mois offert pour les Clients Non Abonnés avec engagement 12 mois et 3 mois offerts avec engagement 36 mois 			<p>Facturation de la différence tarifaire au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat. En cas de différence négative, aucun avoir ou remboursement ne sera effectué.</p>
SaaS		<p>Facturation de la différence tarifaire au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat. En cas de différence négative, aucun avoir ou remboursement ne sera effectué.</p>		<p>Facturation de la différence tarifaire au prorata du temps restant jusqu'à échéance du contrat. En cas de différence négative, aucun avoir ou remboursement ne sera effectué.</p>	

4. Règles générales applicables aux contrats de Maintenance et d'Assistance

4.1. Descriptif des formules de Maintenance et d'Assistance

Les formules suivantes sont commercialisées. Pour la compatibilité avec les Progiciels, se référer aux tarifs associés. Le détail des services est décrit ci-dessous.

Pour les clients Sage 100c, l'acquisition d'un Progiciel supplémentaire n'est possible qu'avec une formule de maintenance et d'assistance équivalente ou supérieure.

Par exemple, un client équipé d'un Progiciel Sage 100c Comptabilité avec une formule Assistance & Télémaintenance, pourra souscrire un Progiciel Sage 100c Gestion Commerciale avec une formule Assistance & Telemaintenance ou Serenity.

	Formule Simply	Formule Classic	Formule Assistance & Télémaintenance	Formule Serenity
Mises à jour	•	•	•	•
30 jours d'assistance téléphonique la 1ère année, à compter de l'activation du Progiciel	•			
Accès à la base de connaissance	•	•	•	•
Assistance téléphonique illimitée		•	•	•
Diagnostic technique des dysfonctionnements de base de données		•	•	•
Réparation des dysfonctionnements de base de données			•	•
Télémaintenance			•	•
Appels prioritaires			•	•
Abonnement à un magazine spécialisé			•	Inclus dans le Sage Club
Remise de 15 % sur les formations			•	
Remise de 30 % sur les formations				•
Accès au Sage Club				•
En complément de certains Produits				
Installation à distance des mises à jour				• (1)
Outils de conformité DSN		•		•
Ciel Données Mobiles	•	•		•
Ciel Liaison Bancaire	Disponible en option	Disponible en option		•

(1) : uniquement pour clients détenteur d'une solution de la gamme API

4.1. Descriptif des formules de Maintenance et d'Assistance suite...

Mise à jour

Elles peuvent intégrer, selon les cas :

- la correction des Anomalies sous forme de patches, transmis par Sage,
- les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Progiciel, sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par Sage au Client,
- l'apport d'améliorations des fonctions existantes.

L'installation de ces mises à jour reste de la responsabilité du Client et doit être réalisée par un personnel techniquement qualifié. Ces Prestations peuvent être commandées à Sage. La nécessité de réaliser une mise à jour est décidée unilatéralement par Sage.

Base de connaissance

Accès aux Foires aux Questions disponibles sur le site <http://www.ciel.com> ou <http://www.sage.fr> selon le Progiciel.

Assistance téléphonique

Elle comprend un accès illimité (pendant les horaires d'ouverture du service) à une assistance téléphonique fournie exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des Progiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Sage. Nos services sont joignables de 9h à 18h du lundi au jeudi et de 9h à 17h le vendredi, sauf les jours fériés. Les horaires peuvent être aménagés durant les congés d'été et également pendant les périodes de campagne fiscale et sociale. Dans ce cas, les nouvelles heures sont communiquées sur le serveur vocal.

Dans le cadre de la formule Simply, l'accès est ouvert pendant 30 jours consécutifs à compter du référencement du Progiciel, l'année suivant la commande initiale du Produit uniquement.

Les Clients ayant souscrit auprès d'un prestataire de maintenance doivent se référer aux conditions en vigueur fournies par ce dernier.

Télémaintenance

Prise en main à distance du Progiciel pour faciliter l'assistance aux Clients. Le service de télémaintenance sera déclenché à l'initiative de Sage, à l'appréciation du technicien, pour des interventions relevant uniquement du périmètre de l'assistance téléphonique. Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, 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. Prise en main réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par Sage sur demande.

Les Clients ayant souscrit auprès d'un prestataire de maintenance doivent se référer aux conditions en vigueur fournies par ce dernier.

Appels prioritaires

Lors de son appel à l'assistance téléphonique Sage, le Client passera en priorité sur la ligne correspondante à son Produit. Si plusieurs Clients prioritaires appellent au même moment, et que tous les techniciens-conseil sont déjà en ligne, les appels seront pris dans l'ordre de leur arrivée.

Les Clients ayant souscrit les services d'Assistance et de Maintenance auprès d'un partenaire Sage doivent se référer aux conditions qu'il aura pu négocier avec ledit partenaire.

Diagnostic et réparation de base de données

Prestation effectuée par Sage pour repérer un dysfonctionnement technique en cas de fichier endommagé. Dans le cadre de la formule Classic, seul le diagnostic est réalisé, la réparation est une prestation payante. Dans le cadre du traitement classique, le délai de prise en charge est estimé à 10 jours ouvrés maximum, une fois le dossier complet réceptionné. Un service Express est proposé de manière payante qui garantit une prise en charge dans les 24 heures. Il est conseillé au Client avant tout envoi à Sage du fichier endommagé, d'effectuer et de conserver les sauvegardes nécessaires, Sage ne pouvant être déclarée responsable de la destruction ou de la détérioration de fichiers, programmes ou autres éléments, composant le système du Client bénéficiant de la prestation de réparation de fichiers. Sage garantit l'entière confidentialité des informations contenues dans les fichiers. Sage s'engage à détruire, dans un délai raisonnable, les fichiers du Client. Sauf avis contraire des services de Sage, il est recommandé au Client de cesser toute saisie, pendant la durée du traitement sur les fichiers. En effet, tout travail effectué pendant cette période sera perdu lors de la restauration des fichiers réparés. Les prestations de transfert de données d'une version à une autre ne sont pas incluses dans ce service. Pour les Clients ayant souscrit auprès d'un prestataire de maintenance, la demande doit être transmise à Sage par l'intermédiaire de ce dernier.

Sage Club

Accès via le site <https://sageclub.sage.fr> à des formations en e-learning sur les Progiciels Sage, des formations métiers, aux diffusions en live et en replay de l'émission "Les Rendez-vous de l'Actualité Légale" qui est proposée 3 fois par an et à un e-magazine consultable en ligne parmi plusieurs titres. Dans le cadre de la formule Serenity, l'accès au Sage Club est illimité en nombre d'utilisateurs. Si le Client détient une offre de la gamme Ciel, API ou Sage 30, le nombre d'utilisateur est limité à 2, limité à 4 pour les Clients détenant une offre Sage 100 et à 5 pour les Experts Comptables. Le Client a la possibilité de gérer ses utilisateurs depuis le site. Pour les Clients détenant des Produits de plusieurs gammes différents, le Sage Club inclus dans la formule Serenity correspond au 1^{er} Produit souscrit avec cette formule. Si le Client souhaite accéder au contenu de formation correspondant à une autre ligne de Produit ou bénéficier d'un plus grand nombre d'utilisateur, il devra souscrire au Sage Club au tarif en vigueur.

Remise sur les formations : pour les Clients ayant souscrit à la formule Serenity, 30 % de réduction sur les formations sur site ou à distance proposées par Sage, y compris le Sage Club, hors frais de déplacement et non cumulable avec toute autre offre en cours.

Réservé aux Clients ayant souscrit leur formule directement auprès de Sage. Les Clients ayant souscrit auprès d'un prestataire de maintenance doivent se référer aux conditions en vigueur fournies par ce dernier.

Pour les Clients ayant un Progiciel de la gamme API et une formule d'assistance Serenity :

Installation à distance des mises à jour : sont concernées les mises à jour. Le Client devra prendre rendez-vous par un appel à l'assistance. La prestation sera alors effectuée sur proposition horaire de Sage en heure ouvrable sous le contrôle de l'utilisateur.

A ce titre l'utilisateur devra :

- Mettre à disposition de Sage un environnement conforme aux prérequis techniques transmis au Client lors de la prise de rendez-vous,
- Disposer d'une connexion Internet Haut Débit de 1 Mo minimum, disponible sur chaque poste,
- S'assurer d'avoir mis en œuvre les moyens de sauvegarde nécessaires avant l'intervention de Sage,
- Dans le cas d'une installation « réseau », donner à Sage les droits d'accès administrateur.

Réservé aux Clients ayant souscrit leur formule directement auprès de Sage. Les Clients ayant souscrit auprès d'un prestataire de maintenance doivent se référer aux conditions qui ont été négociées entre lui et ce dernier.

Pour les Clients ayant un Progiciel Paie des gammes Sages 30 ou 100 et une formule d'assistance Serenity :

Outil de conformité DSN : outil de suivi et de pilotage avancé du déclaratif dans Sage DS.

4.2. Date de démarrage des contrats.

Les contrats prennent effet au jour à laquelle la commande est enregistrée chez Sage. Exceptionnellement, pour les nouveaux Clients en mode DEL-DUA, la première période contractuelle peut être décalée de deux mois sur demande du Client ou du Partenaire Sage concerné.

4.3. Résiliation

Le Client doit faire parvenir sa demande au plus tard 60 jours avant la date de reconduction de la période contractuelle en cours à l'adresse resiliationClients@sage.com ou pour les prestataires de maintenance Sage, sur la boutique en ligne <https://store.sage.fr> en précisant son numéro de Client Sage ainsi que l'intitulé des contrats concernés et leur date d'échéance.

4.4. Règle de changement de prestataire de maintenance

Vous souhaitez changer de partenaire agréé ou confier la maintenance de vos Progiciels à Sage ? Nous vous conseillons de réaliser ce changement à date d'anniversaire de contrat et de nous soumettre toute demande de modification au minimum 2 mois avant cette date.

Si vous désirez néanmoins effectuer ce changement sans attendre la fin de la période contractuelle en cours, aucun avoir ou remboursement ne sera effectué sur votre contrat en cours ou déjà facturé pour la période à venir. Pour les Clients en mode Licence, une nouvelle formule d'assistance pourra être souscrite. Pour les Clients en mode DEL/DUA, le DUA sera facturé, à compter de la date de souscription

avec le nouveau prestataire. Pour les Clients en mode DSU/SaaS, le contrat repart pour la nouvelle durée d'engagement compter de la date de souscription avec le nouveau prestataire.

Dans le cas où le Client souhaite faire évoluer son Produit conjointement au changement de partenaire, les règles d'évolution s'appliquent sur le DEL uniquement. Le DUA doit être facturé à 100 %.

Nota Bene

- Une copie du courrier de résiliation envoyé par le Client à son ancien prestataire doit être transmise à Sage.
- Dans le cas où le nouveau prestataire ne détient aucun contrat de Maintenance et d'Assistance en cours avec le Client, le devis ne pourra être réalisé directement depuis la boutique Partenaires en ligne. Le prestataire doit se rapprocher de son Ingénieur Commercial Sage pour que celui-ci réalise le devis.

4.5. Interruption du contrat de maintenance (DUA, DSU, SaaS) et réabonnement

Dans le cas où le Client souhaite interrompre son abonnement, il perd son droit d'utilisation à la date anniversaire de son contrat. Pour les Clients détenteur d'un logiciel OnPremise, les données restent accessibles en consultation, mais les modifications ne sont plus possibles. Une reconduction sans frais est possible jusqu'à 60 jours après cette date. Pour les Clients détenteur d'une offre Ciel en DSU ou SaaS, les données sont consultables pendant un délai de 60 jours uniquement. Nous recommandons aux clients de réaliser un export pdf de leurs données pour conservation et consultation ultérieure.

4.6. Frais d'activation et de rétablissement

Les frais d'activation correspondent aux coûts facturés au Client souhaitant souscrire à une formule d'assistance sur une licence sur laquelle il n'a jamais été abonné.

Les frais de rétablissement correspondent aux frais facturés au Client souhaitant souscrire à une formule d'assistance pour un Progiciel antérieurement abonné, hors contexte de réabonnement.

Les frais d'activation ou rétablissement sont facturés en sus de la formule d'assistance selon le barème ci-dessous :

- De 2 semaines à 6 mois après la date d'acquisition de la licence non abonnée ou après la date d'échéance du dernier contrat actif quel que soit le mode de commercialisation
 - Frais supplémentaires correspondant à 50 % du tarif public en vigueur catalogue de la formule d'assistance pour le Progiciel concerné
- De 6 à 12 mois après la date d'acquisition de la licence non abonnée
 - Frais correspondant à 75 % du tarif public en vigueur de la formule d'assistance
- Plus de 12 mois après la date d'acquisition de la licence non abonnée
 - Frais correspondant à 100 % du tarif public en vigueur de la formule d'assistance

Il n'y a pas de frais d'activation pour les Clients en mode Licence non abonnés lors d'un passage en DSU ou en DEL/DUA.

4.7. Frais de transfert des droits d'utilisation des Produits Sage

Quelles que soient les Conditions Générales d'Utilisation des Progiciels Sage applicables aux Clients, celles-ci stipulent que les licences concédées aux titulaires des licences de produits de Sage ne sont pas cessibles.

Toutefois, Sage se réserve le droit d'autoriser, à titre exceptionnel pour des cas présentant des caractéristiques très spécifiques, un transfert des droits d'utilisation. L'étude du dossier est réalisée par le service compétent de Sage et en cas d'acceptation, cette procédure donne lieu à la facturation de frais de transfert représentant 30% du DEL ou de la Licence du Produit plein concerné à iso configuration. Pour les Clients en DSU ou SaaS, facturation au prorata du temps restant entre la date du transfert et la date de fin du contrat.

4.8. Mode de facturation

Le mode de règlement proposé par défaut est le prélèvement à réception de facture.

Les offres en DSU ou SaaS avec un engagement de 12 mois et plus peuvent être réglées par prélèvement en 12 fois sur la 1ère année d'engagement.

Le paiement par chèque ou virement est accepté, sauf pour les offres en DSU avec engagement d'un mois pour lesquelles le prélèvement mensuel est obligatoire.

Le règlement par Carte Bancaire est possible, pour les paiements comptant uniquement, sur la boutique en ligne <http://www.ciel.com/> ou transmis via un lien Internet dans les autres cas.

Le changement de mode de facturation est possible à date anniversaire, sous réserve d'effectuer la demande au Service Clients Sage, avec un préavis de 2 mois (sauf offres en DSU avec engagement d'un mois).

5. Détail des options, services connectés, prestations techniques et formations

5.1. Options

Option ODBC i7 (Clients PME)

Ce service permet d'accéder en lecture et écriture aux bases de données des Progiciels Sage 30 et 100 Comptabilité, Gestion commerciale, Immobilisations, Moyens de paiement/Trésorerie et en lecture seule à la base de Sage Paie et RH Cbase. Elle permet la réalisation de développements spécifiques intégrés avec les Progiciels Sage concernés. Cette option suit le même mode de commercialisation que le produit auquel elle se rattache et est à tacite reconduction. Elle nécessite une clé propre. L'acquisition du SDK ODBC est obligatoire par l'entreprise qui réalise les développements. Il est possible de l'acquérir en mode DEL/DUA. **La Maintenance et d'Assistance ne sont pas assurées par Sage sur les développements effectués via ODBC sur les Progiciels Sage concernés.** L'Assistance pourra répondre aux questions techniques, pour les partenaires agréés s'ils ont souscrit à la formule d'assistance (DUA) en complément du SDK ODBC. Si la question requiert réalisation d'une étude ou d'une prestation technique, le partenaire pourra souscrire une Prestation à Distance, facturée à l'acte pour les plus courantes ou à la demi-journée pour les plus complexes.

Objets Métiers (Clients Sage 30 et 100 Comptabilité et Gestion commerciale i7)

Ce service permet d'accéder uniquement en lecture et écriture aux bases de données des Progiciels Sage 30 et 100 Comptabilité et Gestion commerciale. Il permet la publication de processus permettant de simplifier le développement d'applications externes. Cette option est incluse dans la formule d'assistance des produits compatibles. Sur demande, le SDK Objets Métier peut être fourni gratuitement à l'entreprise qui réalise les développements pour le compte du client détenteur de la licence du Progiciel. **La Maintenance et d'Assistance ne sont pas assurées par Sage sur les développements effectués via les Objets Métiers sur les Progiciels Sage concernés.** Dans le cas d'Objets Métiers, l'assistance pourra répondre aux questions techniques, pour les partenaires s'ils ont souscrit à la formule d'assistance (DUA) en complément du SDK Objets Métiers. Si la question requiert réalisation d'une étude ou d'une prestation technique, le partenaire pourra souscrire une Prestation à Distance, facturée à l'acte pour les plus courantes ou à la demi-journée pour les plus complexes.

5.2. Services connectés

	Ciel			API			Sage 30, 100 et Paie &RH			Experts-Comptables	
	Formule Simply	Formule Classic	Formule Serenity	Formule Simply	Formule Classic	Formule Serenity	Formule Classic	Formule Assistance et Telemaintenance	Formule Serenity	Formule Classic	Formule Serenity
Télédéclaration de la liasse fiscale	Non disponible	<u>Flux EDI TDFC</u> : inclus pour 3 SIRET. Ciel Bilan inclus.	<u>Flux EDI TDFC</u> : inclus pour 11 SIRET. SIRET supplémentaire payant : 10€/SIRET. Ciel Bilan inclus.	<u>Flux EDI TDFC</u> : illimités			<u>Flux EDI TDFC</u> : identique au maximum de la tranche de SIREN du produit détenu			<u>Flux EDI TDFC</u> : tarification au flux	
Télédéclaration de la TVA	Non disponible			<u>Flux EDI TVA</u> illimités			15 Flux EDI TVA	50 Flux EDI TVA		<u>Flux EDI TVA</u> : tarification au flux	
Télépaiements	Non disponible			Non disponible			Télépaiements inclus dans l'offre Moyens de paiement		Non disponible		
Flux sociaux (hors DSN)	Non disponible			<u>Flux EDI sociaux</u> illimités			<u>Flux EDI social</u> : 50 flux en plus du maximum de la tranche salariée du produit détenu (ex : 150 flux pour la tranche 1-100 salariés). Facturation supplémentaire au flux en cas de dépassement		<u>Flux EDI sociaux</u> illimités		
Paie	Non disponible								<u>Flux EDI sociaux</u> : tarification au flux		
Flux de liaison bancaire				<u>Flux EDI Bancaire</u> illimité			Flux EDI Bancaire illimité				
Mobilité				<u>Sage Online Access</u>			Sage Reports et Sage Customer View en option				

5.2. Services connectés

Ciel Données Mobiles (Clients Ciel uniquement pour les Progiciels de Comptabilité, Gestion Commerciale, Auto entrepreneur et Association) : ce service vous permet d'accéder en toute sécurité à vos données depuis n'importe quel ordinateur équipé d'une connexion Internet et de votre logiciel 24h/24 et 7j/7. Sage héberge, sauvegarde et restaure automatiquement toutes vos données sur ses serveurs sécurisés. Vous pouvez restaurer les données d'un dossier à tout moment à partir de la dernière sauvegarde effectuée en quelques clics. 2 sauvegardes sont incluses dans votre formule d'Assistance. Ce service est soumis à l'acceptation des Conditions générales applicables au Service au moment de son utilisation.

Ciel Liaison Bancaire (Clients Ciel)

Ce service vous permet de Synchroniser votre relevé de banque dans votre logiciel de compta en un seul clic (tous les jours, toutes les semaines, tous les mois, ...). D'effectuer votre rapprochement bancaire automatiquement. Et de générer directement votre journal de banque en compta. Disponible en option payante pour 5€HT/mois en complément de votre formule d'assistance ou inclus dans la formule Serenity. Outil de gestion en ligne des comptes bancaires réservé à l'usage personnel de chaque Utilisateur. Il permet à l'Utilisateur de visualiser, sur l'application sécurisée, l'ensemble des comptes bancaires qu'il détient dans différentes banques ainsi que les opérations enregistrées sur ces comptes. Ce service est soumis à l'acceptation des Conditions générales applicables au Service au moment de son utilisation.

Ciel directDéclaration TVA (Clients Ciel)

Ce service vous permet d'envoyer simplement vos télédéclarations de TVA directement depuis votre logiciel. Service inclus pour 5 SIRET différents dans votre formule d'Assistance.

Sage Customer View

Application offrant un accès à l'ensemble des données de votre activité et de vos clients (tableaux de bord, informations clients, historique et détail des documents commerciaux).
Engagement d'un an.

Sage eFacture

Ce service vous permet de réaliser le traitement dématérialisé de vos factures sous un format électronique au moyen d'une connexion au Portail Sage eFacture. Ce service d'émission et / ou de réception de factures intègre la mise en œuvre des obligations relatives aux traitements qui contribuent à assurer l'authenticité de l'origine, l'intégrité du contenu et la lisibilité des factures et permettant un suivi collaboratif du Cycle de Facturation. Les services suivants sont proposés :

- Sage eFacture Client : service dédié à l'émission des Factures Electroniques issues d'un Progiciel Sage Compatible permettant l'émission de factures Clients, et le suivi collaboratif de leur traitement lors du Cycle de Facturation au travers du Portail Sage eFacture. Ce service intègre la fonctionnalité de traitement de Double Electronique des factures imprimées et transmises en papier par le Client par ses propres moyens ;

- Sage eFacture Courrier : cette option permet de prendre en charge l'ensemble des factures du Client, et d'imprimer, d'affranchir et de transmettre par voie postale les Factures Papier en archivant les Doubles Electroniques de Factures Papier ;
- Sage eFacture Fournisseur : cette option permet au Client de profiter d'un service dédié à la réception et l'archivage électronique des Factures Electroniques, au suivi collaboratif de leur traitement lors du Cycle de Facturation au travers du Portail Sage eFacture, et de leur présentation au Progiciel Sage Compatible pour intégration automatisée ou assistée. Pour l'Adhérent, il permet la simple mise à disposition gratuite des factures sur le Portail du service Sage eFacture.

Sage Reports

Ce service vous permet de créer des tableaux de bord, des outils d'analyse statistiques pour suivre vos indicateurs clés de performance depuis les données de votre logiciel Sage 30 ou Sage 100.
Engagement d'un an.

Ciel Accès Expert-Comptable : (Clients Ciel)

Ce service vous permet d'inviter votre Expert-Comptable à accéder à votre comptabilité en toute sécurité. Il pourra ainsi consulter, modifier, valider vos saisies comptables à tout moment et en tout lieu. Passez d'une relation ponctuelle à une collaboration temps réel pour développer ensemble votre productivité.