



Livret Service

**SaaS et DRaaS
pour
Cegid Talents**

Version Mars 2020

cegid

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE..... 2

1. Définitions 4

1. Objet..... 10

2. Périmètre du service..... 10

3. Limitations du service 10

4. Accès au service 11

5. Disponibilité du service..... 11

 5.1. Engagement de disponibilité 11

6. Gestion des sauvegardes et des restaurations..... 12

7. Mises à jour..... 13

8. Objet du complément Disaster Recovery As a Services (DRaaS)..... 15

9. Périmètre du service..... 15

10. Situation nominale 16

11. Test annuel du client 16

12. Survenance du sinistre majeur et constitution d’une cellule de crise 17

13. Reprise 17

14. Retour à la situation normale 17

15. Infrastructure permettant d’opérer le service..... 18

16. support dans le cadre du service nominal..... 18

17. Support pendant la période de test 18

18. Support dans le cadre du service secouru..... 18

19. Force majeure ne permettant pas l’exécution du Service DRaaS..... 18

20.	Objet du complément Support & Services Complémentaires.....	21
21.	Modalités Générales Applicables.....	21
21.1.	Interlocuteurs privilégiés.....	21
21.2.	Dépôt d'une Demande	21
22.	Support.....	22
22.1.	Périmètre du Service Support.....	22
22.2.	Maintenance applicative.....	22
22.3.	Délais de correction des Anomalies	23
22.4.	Processus d'escalade	23
22.5.	RACI.....	24
23.	Services Complémentaires	25
23.1.	Comité de Suivi.....	25
23.2.	Classes virtuelles	26
23.3.	Périmètre du service Administration de l'environnement client.....	27
23.4.	Modalités d'exécution de l'administration de l'environnement client.....	27
23.5.	RACI.....	28

1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel, et prévalent sur les mêmes termes définis au Contrat :

Administrateur SaaS : désigne la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client. Cegid doit être prévenu de tout changement d'Administrateur SaaS.

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Service par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de criticité 1 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut pas exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 2 : Anomalie reproductible par Cegid qui rend inopérante l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de criticité 3 : Anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

Contrat Associé : désigne le contrat aux termes duquel le Client bénéficie d'un abonnement à une solution SaaS Cegid éligible au Service DRaaS.

Cegid Talents : désigne la solution Cegid Talents Saas.

Date d'entrée en vigueur : désigne la date mentionnée au Contrat constituant le point de départ de la durée du Service.

Date de Constatation du Sinistre Majeur : désigne la date et l'heure à laquelle le Sinistre Majeur est constaté par Cegid.

Date de Retour à la Situation Nominale : désigne la date et l'heure à laquelle le Service Nominal est rendu de nouveau disponible sur un Site de Production.

Demande : désigne :

- pour le Service Nominal, le Service Secouru et le Service DRaas, tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid,
- pour le Progiciel Cegid tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid,

Développement Spécifique : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le Client en fonction de ses besoins.

Documentation : Désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid, les Développements Spécifiques et Interfaces ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Environnement : ensemble regroupant une version applicative et une instance de base de données

Environnement de Production : Désigne l'environnement technique, dans lequel le Progiciel Cegid est utilisé pour la réalisation opérationnelle des processus de gestion des ressources humaines.

Environnement de Préproduction : Désigne l'environnement technique, dans lequel sont délivrés les paramétrages et /ou les Mises à Jour avant intégration en Environnement de Production.

Etat Spécifique : désigne tout état ou tableau de bord qui n'est pas disponible en standard dans le Service que le Client a choisi, de sa propre initiative, de développer et de paramétrer, avec ou sans l'assistance de Cegid.

Fenêtre de Maintenance : désigne la période pendant laquelle le Service peut être à l'arrêt en raison d'opérations régulières conformément aux dispositions du présent Livret Service. (par exemple patches, Mises à Jour, antivirus, sauvegardes...) .

Hotfix : Correctif visant à résoudre les anomalies de criticité 1 du Service livré de manière exceptionnelle et urgente, en dehors des Mises à Jour classiques planifiées.

Heures ouvrées : Du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés de 8h45 à 12h30 et de 13h15 à 17h45. Le lundi débute à 9h et le vendredi s'achève à 16h45. Ces horaires sont entendus pour la France Métropolitaine, GMT +1.

Indicateurs du Service : Désigne les indicateurs suivants :

- nombre d'incidents par période
- détail des incidents par typologies
- détail des incidents par statut
- respect des délais

Interfaces : Désigne le ou les développement(s) informatiques(s) réalisés par Cegid de manière à permettre l'échange de données informatiques entre le Progiciel Cegid et un ou plusieurs programmes informatiques ou logiciels dont le Client dispose.

Jour ouvré : Désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Maintenance Planifiée : désigne la maintenance du Service que Cegid planifie au moins quarante-huit (48) heures à l'avance (par exemple mise à jour de version). La Maintenance Planifiée intervient pendant les Fenêtres de Maintenance.

Maintenance Urgente : désigne l'interruption du Service, en dehors des Fenêtres de maintenance, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Maintenance urgente peut avoir lieu à tout moment.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service 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 du Service et par rapport à leur Documentation.

Mise en Service DRaaS : désigne la date de notification par Cegid au Client de l'activation du Service DRaaS.

Paramétrage : Désigne l'activation des fonctionnalités applicatives standards du Progiciel Cegid, et ce sur la base des règles de gestion du Client, les évolutions réalisées par Cegid dans le cadre du Service ainsi que les modifications effectuées par le Client.

Partie « Éléments commandés » : désigne indifféremment la Partie « Éléments commandés » du bon de commande ou l'Annexe - Périmètre du Service du Contrat.

Portail : Désigne l'espace d'informations et d'échanges 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.

L'accès par le Client au Portail lui permettra de :

- formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;
- suivre le traitement de ses Demandes ;
- consulter les FAQ et/ou les informations techniques mises à disposition par Cegid.
- accéder aux statistiques d'utilisation du Support sur une période donnée

Prestations de Mise en Œuvre : Désigne les prestations concernant la mise en œuvre du Service SaaS.

Progiciel Cegid : Désigne l'ensemble des fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre d'un service SaaS lorsque le Client a conclu avec Cegid un service SaaS au titre du Contrat.

RACI : Désigne la matrice détaillant la répartition des rôles et responsabilités entre les Parties au regard de la finalité d'une tâche ou d'un projet.

RPO (Recovery Point Objective) : désigne la durée maximale, précédant le Sinistre Majeur, pour laquelle le Client peut subir une perte de Données Client.

RTO (Recovery Time Objective) : désigne le délai maximal pour activer le Service Secouru à compter de la Date de Constatation du Sinistre Majeur.

Service : Désigne les prestations fournies au titre du présent livret service.

Service DRaaS : désigne le Service régi par les présentes à savoir un ensemble de processus techniques et opérationnels permettant au Client de bénéficier d'une reprise d'activité du Service Secouru sur un Site de Secours, en cas de Sinistre Majeur.

Service Nominal : désigne le Service régi par le Contrat Associé et délivré sur le Site de Production.

Service Secouru : désigne le périmètre du Service Nominal qui bénéficie du Service DRaaS.

Sinistre Majeur : désigne un évènement d'une extrême gravité sur le Site de Production constaté par Cegid (par exemple incendie, explosion, catastrophe naturelle, acte terroriste...) de nature à entraîner une indisponibilité prolongée du Service Nominal de plus de 24 heures et ne permettant pas à Cegid de déterminer avec certitude un délai de reprise d'activité sur le Site de Production.

Site de Production : désigne les infrastructures dédiées à la production du Service Nominal.

Site de Secours : désigne les infrastructures dédiées aux opérations de reprise d'activité liées au Service DRaaS.

Support : désigne les prestations de support et de maintenance corrective des Progiciels Cegid ainsi qu'une aide pour l'utilisation du Service. Le Support peut uniquement être assuré par Cegid dans les limites suivantes :

- (a) Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation du Service et des Mises à Jour.
- (b) Le Client dispose de l'équipement technique conformément aux Prérequis Techniques permettant l'assistance à distance et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance des Anomalies. Si tel n'est pas le cas, le Support peut être suspendu, avec effet immédiat, par Cegid sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou au remboursement des sommes déjà versées pour le Service.

TMBI : désigne le module de requêtage et reporting embarqué dans la solution Cegid Talents. Ce module n'est par défaut disponible que dans l'Environnement de Production du Client.

Ticket : Désigne toute demande déposée par le client sur le Portail prise en charge dans le cadre de l'option Administration de l'environnement Client

Utilisateurs finaux : Désigne les employés du Client qui utilisent la solution Cegid Talents.



VOLET

01

CEGID TALENTS

Saas

1. OBJET

Le présent Livret Service qui fait partie intégrante du Contrat, décrit les dispositions particulières applicables aux Services Cegid Talents qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant à l'annexe Politique de protection des Données Personnelles du Contrat.

Une version numérique du présent livret service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/>.

2. PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre de dossiers utilisateurs actifs, ...) est celui précisé au Contrat.

Le Service inclut deux Environnements :

- un Environnement de Production ;
- un Environnement de Préproduction permettant d'intégrer les nouveaux paramétrages et de procéder aux tests de validation avant mise en production.

3. LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service Cegid Talents est accessible pour une tranche définie de nombre de dossiers utilisateurs actifs mensuels maximum autorisés telle que précisé au Contrat.

Pour l'ensemble des instances Client (Environnements de Préproduction et Production), le présent contrat prévoit un espace disque inclus jusqu'à 100 Gigabytes. Au-delà de 100 Gigabytes, Cegid informera le Client du dépassement et le sujet sera adressé lors du Comité de Suivi régulier. Lors de cette instance, il sera de la responsabilité du Client de décider de procéder à l'achat d'espace disque supplémentaire, ou à l'archivage et la purge des données pour rester sous la limite de 100 Gigabytes d'espace disque.

Le cas échéant, Cegid pourrait proposer au Client des prestations d'accompagnement pour les projets d'archivage et de purge de données.

L'Environnement de Préproduction est composé d'une instance applicative couvrant le même périmètre fonctionnel et la même version que l'Environnement de Production. Ses limites sont les suivantes :

- Initialisation des données de l'Environnement de Préproduction par un chargement d'une copie des données de l'Environnement de Production excluant les pièces jointes lors d'une mise en production d'un nouveau module. Toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation facturable en sus

Le module TMBI de la solution Cegid Talents est disponible sur l'Environnement de Production uniquement. Ce module est accessible pour un utilisateur minimum complété du nombre d'utilisateurs contractés telle que précisé aux conditions financières.

4. ACCES AU SERVICE

Le service est accessible en continu à l'exception des périodes de Fenêtre de Maintenance et de Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Samedi de 23:59 à dimanche 12 :00 (UTC+1)
- Jeudi de 20:59 à 23:59 (UTC+1) – Uniquement lors de mise à jour de version majeure, communiqués préalablement. Les détails de mise à jour sont fournies dans la section « Mises à jour » du présent document

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

5. DISPONIBILITE DU SERVICE

5.1. Engagement de disponibilité

99,9% du temps par mois calendaire (hors période de maintenance programmée)

Cegid se réserve le droit d'interrompre le service de l'application afin d'en assurer la maintenance. Ces interruptions auront lieu durant les périodes de maintenance.

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service pour au moins un Utilisateur du Client et est garantie sur une période de référence type (PRT).

TI est le temps d'indisponibilité du Service, ne comprenant pas les temps d'interruption liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ; (ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

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

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

Seul l'Environnement de Production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

6. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client. Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens, hebdomadaires et mensuels de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours calendaires
Hebdomadaire	Chaque week-end	4 semaines
Mensuelle*	Chaque dernier jour du mois	4 mois
Duplication des journaux de transaction BD vers DR	Chaque heure	24 heures

* Les sauvegardes mensuelles ne s'appliquent pas aux Environnements de Préproduction.

Une restauration sur justificatif technique ou s'il n'existe pas de solution applicative peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

Les documents stockés par Cegid Talents bénéficient de la même politique de sauvegarde que l'Environnement de Production. En cas de restauration de l'Environnement de Production, les documents disponibles sont ceux existants à la date de restauration demandée.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

Si le Client a souscrit au service DRaaS, les conditions décrites dans le volet 2 du présent Livret Service s'appliquent.

7. MISES A JOUR

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions majeures
- Version mineure de correctifs (patches correctifs).

La nomenclature suivante est utilisée pour le versionnage des mises à jour de la solution Cegid Talents : AAMM.X.X.

- La première numérotation à quatre chiffres indique la date de mise à jour dans le format AAMM (année, mois).
- La numérotation après la date de mise à jour composée d'une suite de nombres séparés par des points (X.X) indique le numéro de version au cours de l'année correspondante, défini comme suit :
 - Une incrémentation du premier nombre correspond à une version majeure de l'application tandis qu'une incrémentation du second nombre correspond à une version mineure.
 - Les versions majeures apportent de nouvelles fonctionnalités et/ou une refonte importante de fonctionnalités existantes de l'application, signifiant une nouvelle version.
 - Les versions mineures apportent principalement des corrections mineures ou des ajouts de fonctionnalités secondaires dans une version majeure publiée.

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Cegid s'engage à informer préalablement l'Administrateur SaaS des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par mail et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

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 Mise en Œuvre (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour, mais pourront être réalisées dans le cadre du Service Evolution tel que défini au paragraphe au Volet 3 du présent Livret Service



VOLET

02

Cegid

Talents

Draas

(Disaster Recovery As a Services)

8. OBJET DU COMPLEMENT DISASTER RECOVERY AS A SERVICES (DRAAS)

Le complément DRaaS du présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article « Définitions ». Ce complément décrit les dispositions particulières applicables au Service DRaaS qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat, si le service DRaaS a été souscrit par le Client.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

9. PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service DRaaS commandé est celui précisé dans la Partie « Éléments commandés ». Le Service DRaaS est accessible pour une tranche définie de nombre de dossiers utilisateurs actifs mensuels maximum autorisés telle que précisée dans la Partie « Éléments commandés ».

Le Service DRaaS permet au Client de bénéficier d'une reprise d'activité du Service Secouru sur un Site de Secours, en cas de Sinistre Majeur, et selon les conditions d'exécution suivantes :

- **RTO** : au maximum 24 heures consécutives à partir de la Date de Constatation du Sinistre Majeur y compris les week-ends et jours fériés ;
- **RPO** : le RPO
 - est au maximum de 24 heures précédant le Sinistre Majeur à l'exclusion des traitements de données (chargement et échanges de données) pouvant être en court d'exécution au moment de la survenance du Sinistre Majeur ;

Si la décision d'activation des processus de reprise d'activité intervient pendant qu'une Mise à Jour est en cours d'exécution, le RTO est alors étendu de la durée nécessaire à la finalisation de cette Mise à Jour.

Le périmètre du Service Secouru est le suivant :

- Cegid Talents
- Interfaces dans l'Environnement de Production au titre du Service Nominal

Le Service Secouru ne couvre que l'Environnement de Production, à l'exclusion de tout autre environnement.

Le périmètre du Service Secouru n'inclut pas :

- Les cours en lignes
- Les services complémentaires éventuellement opérés par des tiers qui bénéficient de leurs propres plans de reprise d'activité. Seules les interfaces permettant l'acheminement d'information vers ces éventuels services complémentaires sont couvertes par le Service DRaaS.

DISPOSITIONS CONCERNANT LA GESTION DES OPERATIONS

10. SITUATION NOMINALE

Dans le cadre du Service Nominal, et à compter de la Mise en Service DRaaS, Cegid met en œuvre la solution technique de réplication des Données Client sur le Site de Secours et assure son maintien en conditions opérationnelles pendant toute la durée du Contrat Associé. La réplication est au minimum quotidienne.

Cegid mettra à disposition du Client les éventuelles documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secouru informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Par ailleurs, Cegid met en œuvre des tests réguliers (dont certains sont ouverts au Client dans le cadre de l'article suivant) afin de s'assurer du bon fonctionnement des processus techniques et opérationnels de reprise d'activité couverts par le Service DRaaS.

11. TEST ANNUEL DU CLIENT

Une fois par an, et à sa demande, le Client peut tester le bon fonctionnement des processus de reprise d'activité couverts par le Service DRaaS.

Le calendrier et la durée des tests sont fixés conjointement entre le Client et Cegid. Les éventuelles documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secouru pendant les tests seront mises à disposition par Cegid par information sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Pendant la période de test, Cegid ferme l'accès au Service Nominal et active le Service Secouru avec les Données Client provenant, en standard, de la dernière réplication quotidienne et avec l'option HD, des dernières données répliquées.

La réplication des Données Client du Site de Production sur le Site de Secours est suspendue pendant toute la durée des tests. Le Client est donc informé que toutes les modifications qui auront pu être effectuées sur le Service Secouru ne sont pas reprises dans le Service Nominal à l'issue de la période de test.

Le Client accède au Service Secouru à travers un lien de connexion (URL) qui pourrait être différent de celui utilisé pour le Service Nominal.

Le Client accède au service de transfert des fichiers d'interfaces du Service Secouru à travers une adresse qui pourrait être différente de celui utilisé pour le Service Nominal. Le Client peut alors tester :

- L'accessibilité au Service Secouru ;
- La disponibilité et le fonctionnement du Service Secouru avec les Données Client correspondant au RPO contracté à compter de la date d'ouverture de la période de test.

Le Client est informé que l'acheminement automatique des données générées par les interfaces du Service Secouru n'est pas activé pendant la période de test.

A l'issue de la période de test, le lien de connexion au Service Secouru n'est plus accessible.

12. SURVENANCE DU SINISTRE MAJEUR ET CONSTITUTION D'UNE CELLULE DE CRISE

A la Date de Constatation du Sinistre Majeur, Cegid constitue une cellule de crise.

Cette cellule de crise regroupe des ressources de Cegid ayant les compétences et le niveau de responsabilité nécessaires pour activer et mettre en œuvre les processus de reprise d'activité dans un contexte de Sinistre Majeur. Les membres de la cellule de crise sont désignés à l'avance par Cegid de sorte qu'elle puisse être mise en place dans le respect du RTO contracté.

13. REPRISE

La décision de déclenchement des processus de reprise d'activité est prise par la cellule de crise. Le Client est alors notifié de cette décision par information sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Après déclenchement des processus de reprise d'activité, le Service Secouru est rendu disponible au Client selon le RPO et le RTO contracté. Cegid s'engage à activer le Service Secouru avec un accès Télécom équivalent à celui du Service Nominal si ce dernier est de type Internet, ou VPN IPSec. Dans le cas où l'accès Télécom du Service Nominal est un accès Télécom privé (VPN opérateur) Cegid s'engage à activer le Service Secouru avec un accès de type Internet sauf si le Client a mis en place un accès Télécom privé (VPN opérateur) sur le Site de Secours avant la Mise en Service DRaaS.

La cellule de crise est maintenue pendant toute cette période. Le Client est informé que pendant cette période Cegid fera ses meilleurs efforts dans le cadre d'une obligation de moyens pour délivrer le Service Secouru selon les engagements du Livret Service du Contrat Associé.

14. RETOUR A LA SITUATION NORMALE

La décision de déclenchement des processus de retour au Service Nominal est prise par la cellule de crise lorsque le contexte opérationnel le permet. Cegid fera ses meilleurs efforts pour raccourcir le délai de retour à la Situation Nominale.

Le Client est alors notifié de cette décision ainsi que de la Date de Retour à la Situation Nominale par information sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Service Nominal est rendu accessible avec les Données Client du Service Secouru disponibles à la Date de Retour à la Situation Nominale.

A compter de la Date de Retour à la Situation Nominale, le Service Secouru est rendu inaccessible, la cellule de crise est dissoute et la réplication continue des Données Client sur le Site de Secours est de nouveau activée.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

15. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

La reprise d'activité du Service Secouru est opérée sur les infrastructures du Site de Secours équivalentes aux infrastructures du Site de Production telles que décrites dans le Contrat Associé.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

16. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL

Les dispositions concernant le Support s'appliquent au Service Nominal.

17. SUPPORT PENDANT LA PERIODE DE TEST

Le Client aura la possibilité de catégoriser une Demande sur le Portail relative aux tests du Service DRaaS en vue de son escalade auprès de ressources spécialisées.

18. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURU

Pendant toute la durée du Service Secouru, seules les dispositions du Support relatives aux Anomalies de criticité 1 s'appliqueront au Service Secouru.

19. FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE DRAAS

Les cas de force majeure ci-après énoncés sont distincts des Sinistres Majeurs objets même du présent Livret Service.

Ainsi, Cegid est tenue de l'exécution du Service DRaaS en cas de Sinistre Majeur, mais en revanche sa responsabilité ne pourra être recherchée au cas où elle ne serait pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles relatives au Service DRaaS pour des raisons de force majeure autres que les Sinistres Majeurs affectant le Site de Production.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

- tout cas indépendant de la volonté de Cegid affectant le Site de Secours empêchant de fait la fourniture par Cegid du Service DRaaS objet du présent Livret Service tel que guerre, incendie ou explosion, catastrophes naturelles, actes terroristes.
- les émeutes grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux de Cegid et notamment du Site de Secours, restrictions légales ou gouvernementales,
- les épidémies, pandémies affectant le personnel de Cegid et/ou affecté au Site de Secours ;

- l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocages des infrastructures routières.



VOLET

03

Support

& Services Complémentaires

20. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT & SERVICES COMPLEMENTAIRES

Le complément Support & Service du présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article « Définitions ». Ce complément décrit les dispositions particulières applicables au Support & Services Complémentaires qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat.

21. MODALITES GENERALES APPLICABLES

21.1. Interlocuteurs privilégiés

Le Service sera réalisé à distance par des consultants de Cegid. Un interlocuteur privilégié chez Cegid sera affecté au Client, permettant un suivi du compte.

Des contacts autorisés seront identifiés par le Client parmi son personnel, ces contacts clients doivent posséder les connaissances nécessaires permettant l'exécution du Service. Le niveau standard du support permet au Client d'identifier jusqu'à trois (3) contacts autorisés.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le Portail en ligne de gestion des Tickets et la téléassistance pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution du Service SUPPORT. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du Portail et à permettre un accès opérationnel via les moyens de téléassistance validés par Cegid à l'Environnement de Préproduction et à l'Environnement de Production et ce pendant les Heures Ouvrées d'ouverture du Support.

21.2. Dépôt d'une Demande

De manière à faciliter l'exécution du Service, 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 le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies de paramétrage portés à sa connaissance. Cette documentation est faite par le client par le biais de l'ouverture d'une Demande sur le Portail.

La réponse de Cegid interviendra sous la forme d'une réponse électronique dans le Portail.

A défaut de réponse immédiate, le délai de prise en charge et/ou résolution de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans les délais définis sur les différents niveaux de service à

compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures Ouvrées d'ouverture du Support.

22.SUPPORT

22.1.Périmètre du Service Support

Le Support porte sur les thèmes suivants, à l'exclusion de tout autre :

- Maintenance applicative du Progiciel Cegid Talents

22.2.Maintenance applicative

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traités selon leur degré de criticité.

La réponse de Cegid interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où :

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Progiciel Cegid Talents ainsi qu'à ses mises à Jour
- le Service est utilisé à partir de matériels conformes aux Pré requis Techniques de Cegid

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support après mise en demeure préalable 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.

22.3. Délais de correction des Anomalies

Niveau de Criticité	Temps de réponse (Heures d'ouverture)	Résolution
Criticité 1	4 heures	<p>Les équipes de Cegid seront mobilisées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour résoudre l'anomalie, jusqu'à la livraison d'une solution de contournement ou d'une correction (temporaire ou définitive).</p> <p>Les équipes Support de Cegid seront joignables 24 heures sur 24, 5 jours sur 7.</p> <p>Les anomalies de Criticité 1 seront corrigées via Hotfix.</p>
Criticité 2	6 heures	<p>Les équipes de Cegid seront mobilisées pendant les heures d'ouverture pour résoudre l'anomalie, jusqu'à la livraison d'une solution de contournement ou d'une correction (temporaire ou définitive).</p> <p>Les équipes Support de Cegid seront joignables pendant les heures d'ouverture.</p> <p>Les anomalies de Criticité 2 seront corrigées via livraison mineure.</p>
Criticité 3	2 jours ouvrés	<p>Les équipes Cegid seront disponibles pendant les heures d'ouverture, pour résoudre l'anomalie, selon leur priorité.</p> <p>Les anomalies de Criticité 3 seront corrigées via Mise à Jour du Service.</p>

22.4. Processus d'escalade

Un mécanisme d'escalade a été mis en place pour permettre au client de rapporter des problèmes urgents, critiques et qui nécessitent une visibilité renforcée. L'incident peut être escaladé auprès du responsable du support client. Dans le cas d'un problème critique non pris en charge par le contact support et le responsable du support client, un courriel d'escalade exécutive des incidents peut être envoyé à : incident-talent@cegid.com. Les destinataires de ce courriel d'escalade exécutive sont : Directeur TI, Directeur R&D, Directeur des services professionnels et du support client, Responsable du support client.

22.5.RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Détection et description de l'Anomalie	Publication Portail	I	R
Qualification de l'Anomalie et affectation sur le niveau de criticité	Compte rendu sur Portail	R	I
Prise en charge de l'Anomalie		R	I
Analyse, correction, tests unitaires		R	I
Recette d'intégration et validation	Validation via le Portail	I	R
Accord pour mise en production	Notification via le Portail	R	I
Mise en production	Notification via le Portail	R	I

RACI : R-Réalise, A-Approuve, C-Consulté, I-Informé

23. SERVICES COMPLEMENTAIRES

Le complément Services Complémentaires du présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article « Définitions ». Ce complément décrit les dispositions particulières applicables aux Services Complémentaires qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat, si le Service Complémentaire a été souscrit par le Client soit dans sa version Advanced, soit dans sa version Premium.

Activité	Description des Services Complémentaires au support		
	Support Standard	Service complémentaire Advanced	Service Complémentaire Premium
Accès 24h/24, 7 jours sur 7 au Portail de support	x	x	x
Soumission et traitement des Demandes : anomalie et question	x	x	x
Accès à la documentation produit standard	x	x	x
Processus d'escalade	x	x	x
Contacts clients autorisés : Administrateur SaaS	3	6	9
Comité de suivi (COSUI) avec Sponsor Cegid	Non inclus	Mensuel	Mensuel
Classe virtuelle pour les contacts Client autorisés (formation, aide à l'utilisation, démonstration système)	Non inclus	3 heures par mois	6 heures par mois
Administration de l'environnement client *	Non inclus	Non inclus	x
Support utilisateurs finaux **	En option sur Devis		

23.1.Comité de Suivi

Le comité de suivi désigné COSUI est l'instance de pilotage courante.

A ce titre, le COSUI examine l'ensemble des questions ayant trait aux conditions techniques et opérationnelles d'exécution du Service. Il passe en revue les éventuelles difficultés rencontrées, propose, met en place et suit les plans d'actions

Le COSUI procède à l'examen des sujets suivants :

- Calendrier des Périodes Ouvertes et Fermées de l'année
- Suivi détaillé des actions, des réalisations et des plannings
- Suivi des états de fait, et des questions/réponses
- Etat des lieux des livrables
- Suivi de la consommation des Demandes et des Tickets
- Suivi des activités de classes virtuelles
- Présentation les indicateurs de suivi du support (nombre de Demandes, temps de réponse)

Fréquence comité de suivi :

- Le COSUI se réunit tous les mois (fréquence réduite pendant les congés estivaux) lors de conférences téléphoniques

Le compte-rendu des instances de suivi est rédigé par Cegid à l'issue de la réunion dans un délai de trois (3) jours ouvrés et soumis pour approbation au Client via le Portail ou courrier électronique.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour apporter ses commentaires et réserves.

En l'absence de commentaire et réserve à l'issue de ce délai, le compte-rendu sera réputé validé.

En cas de réserves celles-ci devront être validées par l'ensemble des participants au début de la réunion suivante de l'instance concernée.

23.2.Classes virtuelles

Les classes virtuelles sont menées par un expert fonctionnel de l'application Cegid Talents, et sont organisées sur demande du client.

Le temps minimum décompté pour les classes virtuelles sera de 30 minutes, décompté ensuite par tranches de 30 minutes.

Le temps non utilisé sur un mois est reportable sur un mois suivant, dans la limite de 15 heures cumulées.

La consommation de temps des classes virtuelles sera revue chaque mois avec le Responsable du Centre de Support, dans le cadre du COSUI.

23.3.Périmètre du service Administration de l'environnement client

Sont comprises dans ce service les évolutions de configurations et d'interfaces, donnant lieu à un Ticket et concernant par exemple :

- *Création d'un périmètre de gestion*
- *Création d'habilitation et d'accès*
- *Configuration des gabarits des pages d'accueil*
- *Configuration des menus*
- *Configuration des libellés*
- *Modification des fiches*
- *Configuration des emails*
- *Ajout / Modification d'un statut de candidature ou de type d'offre*
- *Configuration des tableaux d'offre d'emploi / de candidat*
- *Modification des formulaires d'entretiens*
- *Configuration d'une campagne d'entretiens*
- *Modification d'une activité de formation*
- *Création d'une session de formation*
- *Paramétrage d'une évaluation de feedback*

Les prestations ne rentrant pas dans le cadre du périmètre sont :

- *Toute demande au-delà des fonctionnalités standards du Progiciel Cegid Talents ne pouvant être traitée que par la réalisation d'un Développement Spécifique ou d'une Interface*
- *Formation supérieure à 2 heures*
- *Portabilité des Développements Spécifiques non réalisés par Cegid (fonctionnement sur nouvelle version / non régression)*
- *Portabilité des Interfaces non réalisées par Cegid (fonctionnement sur nouvelle version / non régression)*

23.4.Modalités d'exécution de l'administration de l'environnement client

Le Client formulera ses expressions de besoin via le Portail dans la limite de 5 Tickets par mois. La durée de chaque Ticket administration est comprise entre 15 minutes et 2 heures d'intervention, toutes catégories de prestations confondues. En deçà de 15 minutes, le Ticket est requalifié en Demande, prise en charge dans le cadre du Support Standard et aucun Ticket n'est décompté.

Au-delà de 2 heures d'intervention, un nouveau Ticket est ouvert par les équipes Cegid.

Un délai maximum de 5 Jours ouvrés est requis par Cegid pour l'exécution du Ticket, sauf notification contraire de la part de Cegid pour les Tickets de forte complexité.

A l'issue de la réalisation des Paramétrages sur l'Environnement de Préproduction un compte rendu sera adressé au Client, via le Portail Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

L'absence de réponse dans un délai de huit (8) jours ouvrés sera considérée comme une validation du Client.

La validation déclenchera la réplication par Cegid des modifications sur l'Environnement de Production.

Les activités d'administration des environnements seront revues chaque mois avec le Responsable du Centre de Support, dans le cadre du COSUI.

23.5.RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Expressions de besoins	Description du besoin unitaire via le Portail	I	R
Etude du besoin	Réponse de faisabilité du besoin et définition du nombre de Tickets nécessaires via le Portail ou lors des comités de suivi	R	A
Décompte du crédit de Tickets	Décompte présenté en COSUI	R	I
Réalisation à distance des paramétrages (Environnement de Préproduction)	Compte rendu sur Portail	R	A
Tests unitaires (Environnement de Préproduction)		R	I
Définition du protocole de test		I	R
Réalisation des tests (Environnement de Préproduction)		I	R
Identification d'éventuels ajustements suite aux tests	Notification via le Portail	I	R

Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire (Environnement de Préproduction)		R	A
Validation (Préproduction)	Validation via le Portail	I	A
Réplication de paramétrage en Environnement de Production	Notification via le Portail. Mise à jour du Dossier d'exploitation	R	I

Cegid supporte les utilisateurs finaux Client dans l'utilisation de l'application Cegid Talents. Le support couvre des questions simples relatives à l'utilisation de l'outil, par exemple : *comment retrouver mon mot de passe, comment changer mon identifiant*, etc. Le support utilisateurs finaux ne porte pas sur l'explication des processus d'affaires du Client.

Le support est effectué au travers du Portail ou par courriel, le canal sera défini par Cegid selon le nombre d'utilisateurs à supporter.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 29 PAGES.