



# Livret Service

**SaaS et DRaaS  
pour  
Cegid RHP**

**Version Novembre 2020**

**cegid**

**SOMMAIRE**

**Table des matières**

**SOMMAIRE ..... 2**

**1. OBJET ..... 5**

**2. DEFINITIONS ..... 5**

**3. PERIMETRE DU SERVICE..... 9**

**4. LIMITATIONS DU SERVICE..... 9**

**5. ACCES AU SERVICE ..... 10**

**6. DISPONIBILITE DU SERVICE ..... 10**

    6.1 Engagement de disponibilité .....10

**7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS ..... 11**

**8. Mises à Jour ..... 11**

**9. OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT ..... 12**

    DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE DSN Link.....12

**10. CONTEXTE ET CONTENU DU SERVICE DSN Link..... 12**

**11. Obligations du Client..... 13**

    DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT .....15

**12. Description du Support..... 15**

    12.1 Description générales des prestations fournies .....15

    12.2 accès portail au support.....15

    12.3 ACCÈS FAQ PORTAIL .....16

    12.4 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT .....16

    DISPOSITIONS CONCERNANT LE DRaaS .....19

<b>13.</b>	<b>Objet - Disaster Recovery As a Services (DRaaS)</b> .....	<b>19</b>
<b>14.</b>	<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>19</b>
	DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE .....	21
<b>15.</b>	<b>PERIMETRE DU SERVICE</b> .....	<b>21</b>
<b>16.</b>	<b>SITUATION NOMINALE</b> .....	<b>22</b>
<b>17.</b>	<b>TEST ANNUEL DU CLIENT</b> .....	<b>22</b>
<b>18.</b>	<b>Survenance du sinistre majeur et constitution d'une cellule de crise</b> .....	<b>23</b>
<b>19.</b>	<b>REPRISE D'ACTIVITE</b> .....	<b>23</b>
<b>20.</b>	<b>RETOUR A LA SITUATION NOMINALE</b> .....	<b>23</b>
	DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE .....	24
<b>21.</b>	<b>INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE</b> .....	<b>24</b>
	DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT .....	24
<b>22.</b>	<b>Support dans le cadre du service nominal</b> .....	<b>24</b>
<b>23.</b>	<b>Support pendant la période de test</b> .....	<b>24</b>
<b>24.</b>	<b>Support dans le cadre du service secouru</b> .....	<b>24</b>
	DUREE DU SERVICE ET AUTRES DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	25
<b>25.</b>	<b>Durée du service</b> .....	<b>25</b>
<b>26.</b>	<b>Dispositions financières particulières</b> .....	<b>25</b>
<b>27.</b>	<b>Force majeure ne permettant pas l'exécution du Service DRaaS</b> .....	<b>25</b>



VOLET  
01

Saas

## 1. OBJET

Le présent Livret Service qui fait partie intégrante du Contrat décrit les dispositions particulières applicables aux Services RHP et DSN Link 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.

Concernant la sécurité, le Service fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS).

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. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

**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 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.

**Application Programming Interface (API)** : désigne l'Interface programmable ou l'interface de programmation comportant un ensemble de fonctions, routines, classes et méthodes permettant à un logiciel d'interagir avec un autre logiciel créé de façon indépendante. Le Service DSN Link

comporte une ou plusieurs API (API DSN) développée conformément au Guide d'implémentation de l'API DSN.

**Cahier technique** : désigne le document à vocation normative publié par le GIP-MDS décrivant les principes de la déclaration sociale nominative (DSN) et explicitant les règles que celle-ci impose quant aux déclarations à transmettre par les entreprises.

**Concentrateur de flux** : désigne un éditeur qui transmet de façon industrielle en EDI machine to machine vers un point de dépôt officiel (par exemple net-entreprise.fr) des fichiers DSN sans porter vis-à-vis de cette transmission le rôle de Tiers déclarant. Le Concentrateur de flux pour le Service DSN Link est constitué par Cegid.

**Déclarant** : le Client ou tout tiers dument habilité par le Client effectuant les déclarations sociales nominatives pour son propre compte ou pour le compte de plusieurs entreprises.

**Demande** : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation des Services, 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.

**DSN** : Déclaration Sociale Nominative désignant l'ensemble des documents entrant dans le champ des obligations déclaratives du Client en matière sociale.

**EDI** : signifie Echanges de Données Informatisées. En l'espèce, les données informatisées échangées sont les données informatiques consignées dans la Déclaration Sociale Nominative du Client. Le format EDI est le format requis par l'administration pour la transmission de la Déclaration Sociale Nominative.

**EDI machine to machine** : désigne un EDI automatisé, ne nécessitant pas un dépôt manuel de la part de l'Utilisateur.

**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'une opération de Maintenance Planifiée conformément aux dispositions du présent Livret Service. La Fenêtre de Maintenance est définie de 0h00 à 7h00, heure GMT.

**GIP-MDS** : il s'agit du Groupement d'intérêt public Modernisation des déclarations sociales.

**Guide d'implémentation de l'API DSN** : document décrivant les spécifications de l'API définie par le GIP-MDS qui sont à implémenter par chaque Concentrateur de flux dans son logiciel de paie pour automatiser l'envoi, la consultation du suivi des déclarations, et le téléchargement des retours des organismes de protection sociale.

**Heure ouvrée** : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

**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

**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** : désigne la mise en service réputée intervenue à compter de la génération de la clé d'activation (API key) DSN Link par le Client.

**Support** : désigne 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.



### 3. PERIMETRE DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, nombre d'utilisateurs nommés, tranches de bulletins...) est celui précisé au Contrat.

### 4. LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service Cegid RHP est accessible pour une tranche définie de nombre de bulletins ou de contrats actifs mensuels maximum autorisés telle que précisé au Contrat.

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service Cegid RHP ou rendu accessible au titre du Service Cegid RHP.

Le Service Cegid RHP inclut un environnement de production et un environnement de tests par défaut. L'environnement de tests sera démarré uniquement sur demande expresse du Client.

L'environnement de test est composé d'une instance applicative couvrant le même périmètre fonctionnel et la même version que l'environnement de production mais d'un jeu de données différent de celui de l'environnement de production. Ses limites sont les suivantes :

- Initialisation des données de l'environnement de test par chargement d'une copie des données de l'environnement de production à la demande du Client ;
- Mise à jour des données de l'environnement de test par un chargement d'une copie des données l'environnement de production dans la limite de 4 par an et sur demande du Client ; Au-delà toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation facturable en sus ;

Le module optionnel Cegid HR Analytique est disponible sur l'environnement de production uniquement. Ce module est accessible pour un utilisateur nommé minimum complété du nombre d'utilisateurs nommés tel que précisé aux conditions financières. Ce module optionnel intègre un outil de BI d'un éditeur tiers (Qlik).

Le module optionnel Cegid HR Egalité F/H est disponible sur l'environnement de production uniquement. Ce module est accessible pour un utilisateur minimum complété du nombre d'utilisateurs contractés telle que précisée aux conditions financières.

Le module optionnel Intelligence RH est disponible sur l'environnement de production uniquement. Ce module est accessible pour un nombre d'utilisateurs nommés maximum à

hauteur de 4% de lecteurs et de 1% de créateurs de la tranche de bulletins contractés telle que précisée au Périmètre du Service. Un utilisateur lecteur peut uniquement consulter des rapports. Un utilisateur créateur peut également créer des nouveaux rapports.

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant six années, l'année en cours et les cinq précédentes. Le Service ne constituant pas une solution d'archivage, les mouvements antérieurs devront être purgés par le Client. Cegid fournira au Client les outils nécessaires pour effectuer cette tâche ou se réservera le droit de facturer au Client l'historique des mouvements au-delà de ces engagements.

## 5. ACCES AU SERVICE

Le Service est accessible tous les jours 24 heures sur 24, sauf pendant les périodes Maintenance Urgente et de Maintenance Planifiée.

## 6. DISPONIBILITE DU SERVICE

### 6.1 Engagement de disponibilité

Cegid s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99,5%.

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) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

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.

## 7. 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 et mensuels de la manière suivante:

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de Rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours calendaires
Mensuelle	Chaque 1 <sup>er</sup> week-end du mois	2 mois

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 « Livret Service DRaaS » s'appliquent.

## 8. MISES A JOUR

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service ;
- Correctifs (patches correctifs).

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

- des Etats Spécifiques
- des Développements Spécifiques

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.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse de Cegid et sur intervention facturable de Cegid sur la base du tarif en vigueur.

## **9. OBLIGATIONS PARTICULIERES DU CLIENT**

Les logiciels Microsoft Word, Excel étant disponibles conjointement avec le Service Cegid RHP, le Client, pour utiliser le Service Cegid RHP, garantit qu'il dispose en bonne et due forme pour ces deux logiciels et pour chacun des utilisateurs déclarés, d'une licence Microsoft permettant leur hébergement et leur utilisation à distance. Le Client déclare être en capacité de remettre à Cegid, à tout moment, le justificatif qu'il détient régulièrement ces droits d'utilisation.

### **DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE DSN Link**

## **10. CONTEXTE ET CONTENU DU SERVICE DSN LINK**

En application de l'article L. 133-5-3 du code de la sécurité sociale, dans sa rédaction issue de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, relative à la simplification du droit et à l'allègement des

démarches administratives, les organismes de protection sociale ainsi que certaines administrations ont mis en place un service permettant de recevoir et de traiter la déclaration sociale nominative (DSN).

Celle-ci est constituée d'un envoi mensuel unique qui contient des données sociales issues de la paie des salariés et qui sera régulièrement enrichi. Complétée le cas échéant de signalements d'événements simplifiés, la DSN se substituera par étapes à toutes les déclarations sociales.

Cegid, en sa qualité de Concentrateur de flux et signataire de la charte de partenariat DSN auprès du GIP-MDS, a mis en place une plate-forme déclarative permettant à ses Clients d'assurer la génération, le contrôle et le transport automatisé de la déclaration sociale nominative vers les points de dépôt officiels.

Le Service DSN Link inclut des fonctionnalités de contrôle, de stockage, de traitement, de pilotage et de génération de la DSN permettant de répondre aux obligations légales selon le périmètre et l'entrée en vigueur des Cahiers techniques tels que définis par le GIP-MDS.

Le Client, en sa qualité de mandant, accorde à Cegid, en sa qualité de mandataire, qui l'accepte, le mandat d'effectuer, en son nom et pour son compte, dans le cadre du Service, la transmission par voie électronique en EDI machine to machine de ses DSN auprès des points de dépôt officiels désignés ou habilités à les recevoir (net-entreprises.fr, par exemple), dans les conditions définies aux présentes. L'ordre de transmission étant explicitement déclenché par le mandant, par le biais d'une action de ses Utilisateurs du Service DSN Link.

Pour les fonctionnalités d'échange automatisées (EDI machine to machine) avec les points de dépôt officiels Cegid agira en tant que Concentrateur de flux.

## 11. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à effectuer les opérations préalables à son entrée dans le dispositif DSN et notamment la mise en conformité des données salariées et réglementaires impactées par la DSN dans sa solution « SaaS » de paie Cegid.

Le Déclarant s'engage, préalablement à toute utilisation du Service DSN Link, à s'inscrire au service déclaratif DSN sur [www.net-entreprise.fr](http://www.net-entreprise.fr).

Le Client s'engage à envoyer les DSN constituées grâce au Service DSN Link dans des délais compatibles avec la bonne exécution du Service DSN Link et au plus tard avant l'échéance actuellement pratiquée par le Client pour l'envoi de son BRC (bordereau récapitulatif des

cotisations ou volet Urssaf de la déclaration unifiée de cotisations sociale) ou de sa DUCS Urssaf. S'agissant de l'envoi de la DSN, celui-ci n'est garanti qu'à la condition que les DSN constituées grâce au Service soient adressées au plus tard 12 heures de Service DSN Link avant l'échéance actuellement pratiquée par le Client.

Le Client s'engage à effectuer le suivi de ses déclarations, en consultant régulièrement la liste et le statut de ses déclarations, accessibles au titre du Service DSN Link, afin de s'assurer du traitement de ses déclarations, notamment par les points de dépôt officiels.

Le Client s'engage à s'informer de l'évolution de la réglementation en vigueur relative à la DSN.

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

### 12. DESCRIPTION DU SUPPORT

#### 12.1 Description générale des prestations fournies

Pour tout client ayant souscrit au Cegid Service Advanced, ce sont les conditions générales du support décrites dans le livret Cegid Service Advanced qui s'appliquent. A défaut ce sont les conditions des articles suivants du présent chapitre qui s'appliquent.

#### 12.2 accès portail au support

##### a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

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

##### b) Modalités particulières d'exécution

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

De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant 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 portés à sa connaissance.

Cegid accusera réception de la Demande sous la forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) Heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service ainsi qu'à leurs Mises à Jour et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support 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 des Services.

### **c) Modalités particulières de traitement des Anomalies**

À l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) Heures ouvrées), Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

À l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera :

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1.
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

## **12.3 ACCÈS FAQ PORTAIL**

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de données répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

## **12.4 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT**

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.



Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

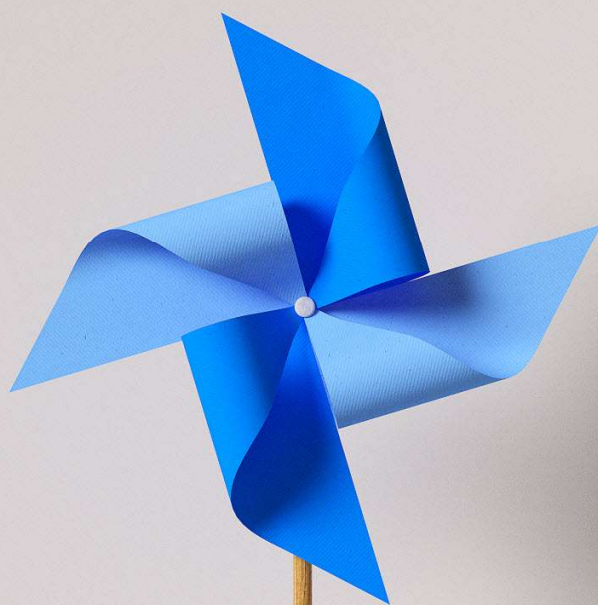
Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

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

De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement 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 portés à la connaissance de Cegid.

Les réponses seront apportées par Cegid soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.



VOLET

02

DRaaS

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE DRaaS

### 13. OBJET - 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.

### 14. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

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

**Date de Constatation du Sinistre Majeur** : désigne la date et l'heure à laquelle un sinistre d'une extrême gravité est constaté sur le Site de Production et est identifié même ultérieurement par Cegid comme étant un Sinistre Majeur.

**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 tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service Nominal ou du Service Secouru, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

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

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

**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 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 entrainer 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 l'assistance à l'utilisation du Service Nominal ou du Service Secouru.

## DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

### 15. 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 bulletins ou de contrats actifs mensuels maximum autorisés telle que précisé 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** : au maximum 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 :

- RHP
- Interfaces en production au titre du Service Nominal
- RHP Décisionnel
- RHP Intelligence RH
- DSN Link

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 services complémentaires opérés par Cegid :
  - Solution de gestion des temps ;
  - Cegid Travel ;
  - Cegid HR Egalité F/H
  - Cegid Analytique RH

- Les services complémentaires opérés par un tiers tels que dématérialisation, éditique: seules les interfaces permettant l'acheminement d'information vers ces services complémentaires sont couvertes par le Service DRaaS.

## 16. SITUATION NOMINALE

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

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 5) afin de s'assurer du bon fonctionnement des processus techniques et opérationnels de reprise d'activité couverts par le Service DRaaS.

## 17. TEST ANNUEL DU CLIENT

Une fois par an, le Client testera le bon fonctionnement des processus de reprise d'activité couverts par le Service DRaaS.

Cegid s'engage à proposer au Client deux périodes de tests par année civile. Le calendrier et la durée des tests sont fixés annuellement par Cegid et communiqués au Client avant le 31 janvier de chaque année par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. Les éventuelles documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secouru pendant les tests seront mises à disposition par Cegid par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. Le Client est notifié de l'ouverture et de la fermeture effective de la période de test par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Pendant la période de test, Cegid active le Service Secouru parallèlement au Service Nominal et sans impact sur ce dernier. La réplication des Données Client du Site de Production sur le Site de Secours reste maintenue pendant toute la durée des tests de sorte qu'en cas de survenance d'un Sinistre Majeur pendant les tests, la reprise d'activité peut être activée sans dégradation du RTO et du RPO contracté.

Pendant la période de test, Cegid s'engage à activer le Service Secouru uniquement avec un accès de type Internet sans authentification forte. Le Client accède au Service Secouru à travers un lien de connexion (URL) dédié et différent 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 et l'ensemble des Données Client du Service Secouru sont supprimées. Le Client est informé que toutes les modifications qui auront pu être effectuées sur le Service Secouru ne sont pas reprises dans le Service Nominal.

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

A la Date de Constatation du Sinistre Majeur, Cegid constitue obligatoirement 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.

## 19. REPRISE D'ACTIVITE

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 informations 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, VPN Orange Galerie 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.

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.

## 20. RETOUR A LA SITUATION NOMINALE

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 informations 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**

#### **21. 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**

#### **22. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL**

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

#### **23. 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.

#### **24. 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.



## DUREE DU SERVICE ET AUTRES DISPOSITIONS PARTICULIERES

### 25. DUREE DU SERVICE

Le Service entrera en vigueur à compter de la Mise en Service pour une durée de 36 mois fermes. Dans le cas où l'échéance du Contrat Associé intervient au cours de cette période :

- soit le Contrat Associé en cours est renouvelé, et la durée du présent Service sera celle du Contrat Associé renouvelé ;
- soit le Contrat Associé en cours est résilié ou non renouvelé, et le présent Service sera également résilié et prendra fin en même temps que le Contrat Associé.

Quelles que soient les conditions de renouvellement ou de résiliation du contrat associé le Client restera redevable envers Cegid de la totalité de l'abonnement au Service DRaaS pour une durée de 36 mois.

### 26. DISPOSITIONS FINANCIERES PARTICULIERES

Le Service DRaaS sera facturé trimestriellement terme à échoir sous la forme d'un abonnement.

La première facturation de l'abonnement interviendra le premier du mois suivant la Mise en Service.

Tout dépassement des seuils d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés dans la Partie « Éléments commandés » fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

### 27. 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.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

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.

**FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE [26] PAGES.**