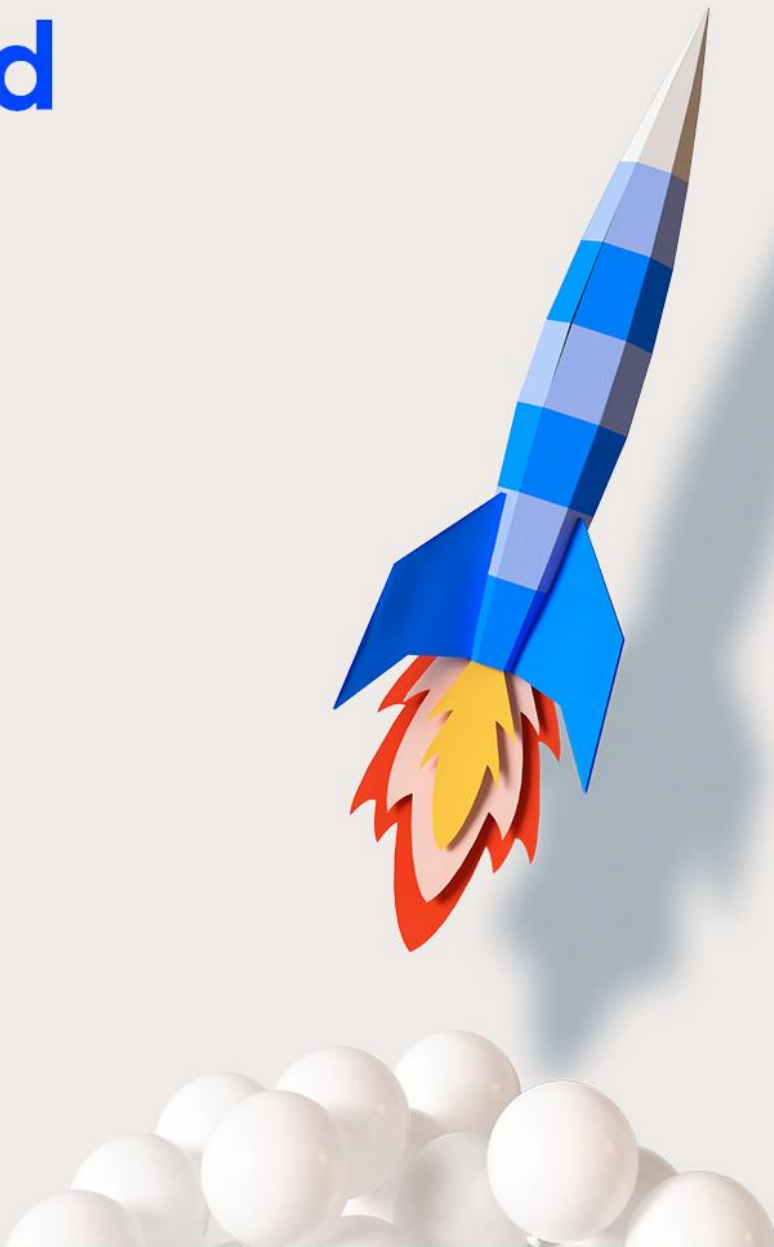


**cegid**



# Livret de Services

Cegid HR Insights

Version Avril 2021

[www.cegid.com](http://www.cegid.com)

## SOMMAIRE

### Table des matières

Table des matières.....	2
1. OBJET DU LIVRET SERVICE.....	3
2. DEFINITIONS .....	3
3. ACCES ET DISPONIBILITE DU SERVICE.....	4
4. INFORMATION DU CLIENT.....	5
5. ADMINISTRATION DES UTILISATEURS.....	5
6. OBLIGATION DE CONTRÔLE.....	5
7. SECURITE DES DONNEES CLIENT .....	6
8. EFFACEMENT DES DONNEES CLIENTS.....	7
9. SOUS TRAITANCE.....	7
10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	7
11. DESCRIPTION DU SERVICE CONNECTEUR.....	8
12. DESCRIPTION DU SERVICE PLATEFORME PRESTATAIRE HR INSIGHTS .....	9
12.1 Cegid HR Insights.....	9
13. DESCRIPTION DU SUPPORT .....	10
13.1 Préambule.....	10
13.2 Accès portail au support.....	10
13.3 Accès téléphonique au support.....	11

## 1. OBJET DU LIVRET SERVICE

Ce Livret Service a pour objet de :

- décrire les Services Connecteur et Plateforme Prestataire HR Insights composant le Service ;
- fixer les conditions de disponibilité du Service ;
- définir les conditions du Support qui s'applique au Service ;
- déterminer les dispositions relatives à la protection des Données Personnelles.

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 :

**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 : Le Service est inaccessible. Les dysfonctionnements empêchent l'accès aux analyses.
- Anomalie de criticité 2 : Une fonctionnalité du Service est indisponible mais n'empêche pas une activité/utilisation des fonctions majeures du Service.
- Anomalie de criticité 3 : Désigne une Anomalie qui ne relève pas du niveau de criticité 1 et/ou 2.

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

**Données Client** : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de la réalisation du Support et du Service.

**Données Personnelles** : Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de son utilisation du Service , au sens de la directive 95/46/CE, de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés puis, à compter du 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dit "RGPD"), cet ensemble réglementaire désigné ci-après «Règlementation Applicable ».

**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.

**Prestataire HR Insights**: Désigne la société Visier Solutions Inc. opérant la Plateforme Prestataire HR Insights.

**Support** : désigne l'assistance à l'utilisation du Service.

## DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE SERVICE

### 3. ACCES ET DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Service est mis à disposition du Client par accès distant, par l'intermédiaire du « portail » Cegid HR Insights (pour les utilisateurs).

Il est précisé que l'accès en ligne nécessite l'utilisation par le Client d'un réseau de télécommunications via un opérateur choisi par le Client indépendamment du Contrat.

Les Parties déclarent avoir mis en place une politique antivirus rigoureuse afin de se préserver de tout sinistre informatique, généré notamment par des virus, bombes logiques, vers ou chevaux de Troie.

Par ailleurs, étant donné que nul ne peut garantir le fonctionnement d'Internet dans son ensemble, le Client déclare bien connaître Internet, en particulier ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît à ce titre que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturées à certaines périodes de la journée ;

D'une manière générale, le terme « disponible » (ou « disponibilité ») désigne le fait que le Service soit accessible aux Utilisateurs Clients et/ou aux Bénéficiaires.

Le terme « indisponible » (ou « indisponibilité ») désigne lui, uniquement les Anomalies de criticité 1.

#### **Base de calcul - Taux de disponibilité**

Cegid fournit ses meilleurs efforts afin d'atteindre un taux de disponibilité du Service de 99,5% (ci-après le « Taux de disponibilité ») calculé sur une base mensuelle :

$$\frac{\text{Total} - \text{Temps d'arrêt} - \text{Maintenance planifiée}}{\text{Total} - \text{Maintenance planifiée}} \times 100$$

#### Définitions :

- « *Total* » désigne le nombre de minutes totales dans le mois ;
- « *Temps d'arrêt* » désigne le nombre de minutes totales d'indisponibilité de la plateforme hors maintenance planifiée dans le mois ;
- « *Maintenance planifiée* » désigne le nombre de minutes totales de maintenance planifiée dans le mois.
- 

Au-delà de ce Taux de Disponibilité, il est entendu que l'on calcule le temps d'indisponibilité (« Temps d'Indisponibilité ») du Service en excluant :

- (i) le temps nécessaire à la maintenance planifiée et à l'évolution régulière du Service et des plateformes ainsi qu'à l'installation de patches de sécurité. Ce temps pourra correspondre à cent vingt (120) minutes par semaine calendaire et à cent vingt (120) minutes par mois calendaire. La maintenance planifiée et l'évolution régulière seront réalisées en tant que nécessaire.

Cegid sera tenue, dans la mesure où ces opérations impacteraient la continuité du Service, de prévenir le Client dans un délai minimum cinq (5) jours ouvrés avant la réalisation desdites opérations.

- (ii) toute autre circonstance hors de contrôle de Cegid et/ou de Prestataire HR Insights incluant notamment mais sans limitation les dysfonctionnements de l'internet, la saturation des réseaux, les dysfonctionnements ISP imputables aux systèmes du Client, etc. ;
- (iii) les Anomalies de criticité 1 et 2.

Par dérogation aux dispositions du (i) ci-dessus, il est précisé qu'en cas de faille de sécurité quelle qu'elle soit, une nouvelle version du Service et des plateformes pourra être déployée sans devoir respecter de délai de prévenance particulier vis-à-vis du Client. Prestataire HR Insights s'engage néanmoins à notifier le Client dans les plus brefs délais en précisant les évolutions de la nouvelle version du Service et les plateformes pouvant impacter les traitements de Données Personnelles au sens de la Règlementation Applicable.

#### 4. INFORMATION DU CLIENT

Afin d'apprécier l'adéquation du Service à ses besoins et d'effectuer son choix en connaissance de cause, le Client reconnaît que lui ont été remises les informations nécessaires et qu'il a été procédé à toute démonstration que le Client a pu requérir.

Il appartient au Client de s'assurer que ses structures propres permettent l'utilisation du Service.

#### 5. ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue un seul type de comptes utilisateurs :

- les comptes « Utilisateurs » qui permettent l'utilisation du Service.

La gestion des fonctionnalités d'administration du compte est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. Le client définit les utilisateurs dans ses systèmes de BackOffice et Cegid crée les comptes, et leur attribue les droits automatiquement.

La création des autres types de comptes ainsi que l'attribution des droits associés sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non divulgation des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

#### 6. OBLIGATION DE CONTRÔLE

Toute utilisation des identifiants et mots de passe des Utilisateurs est réputée constituer une utilisation du Service par le Client, ce que ce dernier reconnaît expressément. Le Client conserve à tout moment la responsabilité de son personnel et est soumis à une obligation de contrôle le concernant.

Le Client est seul responsable, notamment :

- (i) du contenu des Données Client, de leur conformité avec les réglementations applicables, de l'absence de virus, autre programme malveillant, ou de données contrefaisant des droits de propriété intellectuelle dans les Données Clients, et, plus généralement, de toute information qu'il dépose sur la Plateforme Prestataire HR Insights qu'il distribue ou conserve pour son compte dans le cadre du Service ;
- (ii) d'une éventuelle utilisation frauduleuse de l'identifiant et/ou du mot de passe ou de toute usurpation d'identité d'un des Utilisateurs ;
- (iii) de s'assurer que les Utilisateurs et Bénéficiaires disposent du niveau de connaissance nécessaire pour utiliser le Service ;
- (iv) de fournir aux Bénéficiaires les indications nécessaires à une utilisation sécurisée du Service, et notamment, l'obligation de garder strictement personnels et confidentiels leurs identifiants et mots de passe d'accès ;
- (v) d'avertir Cegid de toute modification ou évolution susceptible d'affecter le fonctionnement du Service ;
- (vi) d'interdire l'utilisation du Service aux utilisateurs de moins de treize (13) ans.

Le Client s'interdit par ailleurs de modifier ou adapter tout ou partie du Service, et d'utiliser ou permettre d'utiliser tout outil de test de sécurité afin de sonder, scanner ou tenter de pénétrer ou de vérifier la sécurité des Services, sauf accord préalable et écrit de Cegid et du Prestataire Cegid HR Insights.

L'accès au Service pourra être suspendu en cas de manquement aux termes du Contrat et notamment aux obligations de sécurité qui incombent au Client.

## 7. SECURITE DES DONNEES CLIENT

Cegid s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

En conséquence, Cegid s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- prendre toutes les mesures utiles conformément à l'état de l'art permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données Client ;
- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- respecter la confidentialité et ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire.

Ce niveau de sécurité est assuré uniquement dans le cas où le Client utilise exclusivement les outils proposés par Cegid pour la réalisation du Support et Service.

## 8. EFFACEMENT DES DONNEES CLIENTS

A l'échéance ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service. Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service. Par dérogation aux dispositions des CGU SaaS Cegid et compte-tenu de la nature du Service, Cegid ne procédera pas à la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client telles qu'elles figurent dans le Service.

## 9. SOUS TRAITANCE

Cegid informe le Client, qui l'accepte expressément, qu'une partie du Service est réalisée par le Prestataire HR Insights en tant que sous-traitant de Cegid. A ce titre, le Prestataire HR Insights réalise la mise à disposition de la Plateforme Prestataire HR Insights et le second niveau de Support auprès de Cegid.

## 10. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Cegid déclare que Visier Solutions Inc., société constituée en Colombie Britannique, Canada, 858 Beatty Street, Suite #400, Vancouver, BC V6B 1C1, Canada est son sous-traitant au sens du RGPD sur la réalisation du service Cegid HR Insights. Il est précisé que le Canada est un pays reconnu comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne. Les data centers sont situés en Union Européenne. Les dispositions relatives à la protection des données personnelles du Client au titre du Contrat restent inchangées et s'appliquent à ce service.

## DISPOSITIONS PARTICULIERES CONCERNANT LE SERVICE CONNECTEUR

### 11. DESCRIPTION DU SERVICE CONNECTEUR

Dans le cadre du Service, le Service Connecteur porte sur l'envoi en mode sécurisé des données de SIRH et de paie pour le compte du Client par voie électronique sécurisée dans l'espace de stockage du Partenaire HR Insights.

Les Parties acceptent que l'exécution du Service Connecteur s'inscrive dans ce cadre légal et réglementaire.

Le Client est informé que le Service Connecteur, se conforme à tout moment à ces exigences et assure :

- l'intelligibilité des données SIRH ;
- l'intégrité des données SIRH ;
- la traçabilité des opérations effectuées dans le cadre des échanges de données SIRH.

Le Service Connecteur est disponible en France Métropolitaine et DOM-TOM.

Aucun développement spécifique ne peut être inclus dans le Service Connecteur ou rendu accessible au titre du Service Connecteur.



## DISPOSITIONS PARTICULIERES CONCERNANT LE SERVICE PLATEFORME PRESTATAIRE HR INSIGHTS

### 12. DESCRIPTION DU SERVICE PLATEFORME PRESTATAIRE HR INSIGHTS

Le Service Plateforme Prestataire HR Insights comprend les niveaux suivants :

#### 12.1 Cegid HR Insights

- La présentation et la mise à disposition d'indicateurs de Business Intelligence dédiés aux domaines des ressources Humaines dans la plateforme Prestataire HR Insights
- Des outils d'analyses et de reportings basés sur les données intégrées dans la plateforme Prestataire HR Insights
- Des systèmes et services de comparaisons des données SIRH du client les unes par rapport aux autres
- Des mécanismes de calculs de projections et d'évolutions en fonctions des données SIRH déjà présentes dans la plateforme Prestataire HR Insights
- La conservation de donnée d'entreprise dans la Plateforme Prestataire HR Insights via un modèle de données standard pré livré au moment de l'initialisation de la Plateforme Prestataire HR Insights ne pouvant pas être personnalisé.
- La mise à disposition par Cegid HR Insights d'un ensemble de fichiers (pgp) contenant les informations (employés, organisations, données salariales, mouvement de personnels en entrées et en sortie, récapitulatif des absences) des sociétés ou établissement ayant fait le choix de partager des données au Service. Ce fichier ne pourra pas être importé par l'Utilisateur afin de le conserver localement ou de le transmettre à un tiers;
- Un portail d'accès destiné à la connexion et à l'utilisation du service Prestataire HR Insights.

Les Parties déclarent connaître et se conformer à l'article L.3243-2 Code du travail qui permet, sauf opposition du salarié, la remise de ses informations sous forme électronique dans des conditions de nature à garantir notamment l'intégrité des données.

Les Parties acceptent que l'exécution du Service Plateforme Prestataire HR Insights s'inscrive dans ce cadre légal et réglementaire.

Le Client est informé que le Service Plateforme Prestataire HR Insights, se conforme à tout moment à ces exigences et assure :

- (i) l'intelligibilité des données SIRH ;
- (ii) l'intégrité des données SIRH;
- (iii) la traçabilité des opérations effectuées sur les données SIRH.

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT**

### **13. DESCRIPTION DU SUPPORT**

Pour tout client ayant souscrit au service 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.

#### **13.1 Préambule**

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

Les dispositions de l'article Protection des Données Personnelles s'appliquent au Support.

#### **13.2 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.

À 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. 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 et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, Cegid demandera au Client de régulariser la situation et en l'absence de régularisation dans un délai de 30 jours l'accès au support pourra être suspendu de plein droit par Cegid.

### **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.

### **13.3 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.

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.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE [11] PAGES.