



RESSOURCES HUMAINES

LIVRET SERVICE

.....

Yourcegid Ressources Humaines

On Demand RHPi

Yourcegid | **RESSOURCES HUMAINES**
Solutions de gestion | ON DEMAND

LIVRET SERVICE

YOURCEGID RESSOURCES HUMAINES ON DEMAND RHPi

ARTICLE 1 : 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 : 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.

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.

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

Fenêtre de Maintenance : désigne la période de temps durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.

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 Urgente : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

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.

Plan de Production : désigne le planning standard d'exécution des tâches de maintenance et des traitements batchs qui s'applique au Service.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

ARTICLE 2 : OBJET

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

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE ET SA DISPONIBILITE

ARTICLE 3 : CONTENU DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service commandé (modules, tranches de bulletins...) est celui précisé en Annexe Périmètre du Service du Contrat.

Le Service inclut en option les fonctionnalités DSN Link lesquelles sont régies par le « Livret Service Yourcegid Ressources Humaines DSN Link pour RHPi ».

Le Service inclut trois Environnements :

- un Environnement de production ;
- un Environnement de pré-production permettant d'intégrer les nouveaux paramétrages et de procéder aux tests de validation avant mise en production.
- un Environnement de paramétrage permettant de mettre au point les modifications et les évolutions de paramétrage métier ;

ARTICLE 4 : LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service est disponible en France Métropolitaine.

Le Service est accessible pour une tranche définie de nombre de bulletins ou de contrats actifs mensuels maximum autorisés telle que précisée en Annexe Périmètre du Service du Contrat.

Les modalités de fonctionnement des Environnements mis à disposition du Client sont les suivantes :

- l'Environnement de production est limité à cinq exercices historiques plus l'exercice en cours ;
- les Environnements de pré-production et de paramétrage sont limités aux deux derniers exercices plus l'année en cours ;
- la limitation d'historique ne s'applique pas aux dossiers individuels des collaborateurs ni à leurs données associées ;
- les Environnements de pré-production et de paramétrage peuvent être initialisés ou ré-initialisés à la demande du Client par chargement d'une copie des données de l'Environnement de production dans la limite de 4 par an ; au-delà toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation payante.

L'option « Intelligence RH » est disponible uniquement dans l'Environnement de production. 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 contractée telle que précisée en Annexe Périmètre du Service. Un utilisateur lecteur peut uniquement consulter des rapports. Un utilisateur créateur peut également créer de nouveaux rapports. Le Client peut souscrire un abonnement complémentaire pour augmenter le nombre d'utilisateurs lecteurs dans la limite de 5% de la tranche de bulletins contractée.

L'option « Gestion documentaire » permet au Client de stocker des documents dans des classeurs virtuels créés à cet effet. L'option « Gestion documentaire » est disponible uniquement dans l'Environnement de production. Le volume total des documents stockés dans l'Environnement de production est limité à l'espace de stockage souscrit par le Client dans le Contrat. Chaque document ne peut excéder 4 méga-octets (4 194 304 octets). Le Client s'engage à veiller à optimiser la taille des documents numérisés. Le Client est informé que ce service est à usage strictement professionnel, excluant tout usage privé.

Le Plan de Production est mis en œuvre par Cegid. Toute demande de modification du Plan de Production fera l'objet d'une prestation payante complémentaire selon le tarif en vigueur. Cegid se réserve le droit de modifier les conditions d'exécution demandées par le Client (horaires, contenus...) au regard des contraintes de production de Cegid.

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

ARTICLE 5 : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Chaque Dimanche et jours fériés français.

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

ARTICLE 6 : DISPONIBILITE DU SERVICE

6.1 – ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE

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

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service 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.

6.2 – GESTION DES ECARTS

a) Ecart constatés sur l'engagement

Des écarts peuvent être constatés par le Client ou Cegid qui décident conjointement de déclencher des actions correctives.

Les actions correctives et leurs résultats sont consignés par Cegid et mis à la disposition du Client.

b) Non conformités

Lorsqu'une action corrective, déclenchée suite à un écart sur l'engagement s'est avérée infructueuse, le constat en est établi lors d'une concertation entre Cegid et le Client. L'analyse de la non-conformité et de l'échec de l'action corrective peut conduire :

- A la mise en place d'une cellule de crise, dans le cas où l'écart conduit à une dégradation immédiate et grave des conditions de service perçues par le Client.
- A des propositions de réparation, de modification, concernant les domaines techniques, applicatifs, infrastructure, ou tout autre domaine permettant de réduire la non-conformité. Les décisions de réalisation, leurs planifications et la prise en charge de coûts induits éventuels sont décidées d'un commun accord entre Cegid et le Client. Les coûts induits ne peuvent être imputables à Cegid que dans le cas où sa responsabilité serait établie.

c) Cellule de crise

Dans le cas d'un incident d'une gravité telle que sa résolution nécessite l'intervention immédiate de plusieurs compétences, il est nécessaire de créer une « cellule de crise ».

La « cellule de crise » sera déclenchée par Cegid ou par le Client et sera composée de toute personne de Cegid ou du Client, dont la présence est jugée nécessaire par le déclencheur.

La « cellule de crise », lors d'une réunion de tous les intervenants, sera responsable de :

- collecter toutes les informations sur les causes de l'incident,
- décider des actions curatives et les mettre en œuvre,
- décider des actions préventives et les mettre en œuvre ou les planifier,
- informer les interlocuteurs concernés des actions curatives et préventives et du délai de résolution,
- nommer le rédacteur du bilan de l'opération.

A l'issue, Cegid rédigera, a posteriori, un document bilan de l'opération formalisant :

- la description de l'incident,

- les causes et les responsabilités,
- les conséquences constatées,
- les actions curatives menées,
- les actions préventives menées et/ou planifiées.

Ce document est systématiquement transmis au Client.

d) Non résolution des problèmes

Si les procédures prévues de mise en œuvre d’actions correctives, et de cellule de crise n’ont pas abouti à traiter la non-conformité de façon satisfaisante, après que ce constat ait été fait conjointement lors de 4 réunions de cellule de crise consécutives et que la responsabilité de Cegid soit clairement établie, le Client pourrait considérer que les obligations contractuelles de Cegid ne sont pas respectées et donc donner lieu de plein droit à l’exercice de la clause de résiliation du Contrat.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

ARTICLE 7 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D’OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité de service, le stockage et la protection des données, l'exploitation des équipements, la connectivité aux réseaux distants.

Cet hébergement comprend :

- la mise à disposition et la mise en œuvre des systèmes serveurs et de leurs unités périphériques ;
- la fourniture des m² de locaux techniques équipés ;
- de l'alimentation électrique secourue avec deux groupes électrogènes de secours dont au moins un permanent sur site ;
- de systèmes de surveillance de l'environnement (incendie, fumée, inondation) et d'extinction d'incendie ;
- d'un double système de climatisation ;
- l'organisation et les équipes de sécurité, contrôle des accès physiques et anti-intrusion, sur une base permanente, 24h/24, 7j/7 ;
- des points de collecte de divers réseaux et divers opérateurs.

ARTICLE 8 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE

Les prestations fournies sont :

- l'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation ;
- la définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service ;
- les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service.

ARTICLE 9 : 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

* Les sauvegardes mensuelles ne s'appliquent pas aux Environnements de pré-production et de paramétrage.

Une restauration peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

Les documents de l'option « Gestion documentaire » 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 « Livret Service DRaaS » s'appliquent.

ARTICLE 10 : MISES A JOUR

10.1. 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 (patchs correctifs).

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

- des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état ou tableau de bord non disponible en standard dans le Service que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer avec ou sans l'aide de Cegid, et décidé d'utiliser seul ;
- Les univers Business Object délivrés par Cegid ;
- des Développements Spécifiques. Par Développement Spécifique, on entend tous les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le compte et les seuls besoins du Client et/ou ceux que le Client a réalisés de son propre chef pour ses besoins.

10.2. Cegid procédera aux Mises à Jour du Service. 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.

10.3. Cegid s'engage à informer préalablement le Client des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par courrier et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié et convient avec le Client d'une date de recette et ou de mise en place.

10.4. Cegid procédera aux Mises à jour des patchs correctifs et ce, sans l'autorisation préalable du Client. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

10.5. 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.

10.6. Le Client ne pourra s'opposer à l'installation des Mises à Jour. Le Client est informé qu'il disposera d'un délai maximum d'un (1) an pour accepter l'installation d'une Mise à Jour. A défaut et passé ce délai, Cegid pourra, à son initiative procéder à l'installation de la dite Mise à Jour sans que sa responsabilité puisse être engagée par le Client.

ARTICLE 11 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue deux types de comptes :

- les comptes administrateurs qui permettent l'administration et l'utilisation du Service,
- les comptes utilisateurs qui permettent l'utilisation du Service.

La création du compte administrateur du Client est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client lors de la signature du Contrat. Le mot de passe initial est attribué par Cegid et doit être modifié par l'administrateur du Client à la première connexion.

La création de comptes administrateurs ou utilisateurs complémentaires est de la responsabilité du Client. Le Client crée ces comptes et les supprime.

L'attribution des droits associés dans le Service aux comptes d'utilisation 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. En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 12 – DESCRIPTION DU SUPPORT

12.1 – DESCRIPTION GÉNÉRALES DES PRESTATIONS FOURNIES

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

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 du Service.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

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

A 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, 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 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.

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 et autorise son recours et son utilisation avec Cegid notamment afin de faciliter la prise en compte des anomalies.

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 du Service.

FIN DU LIVRET SERVICES QUI COMPORTE 8 PAGES.