



Livret Service

**Cegid Service Advanced
Cegid RHP Saas**

Version Juin 2019

cegid

SOMMAIRE

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| SOMMAIRE | 2 |
| 1. Définitions..... | 4 |
| 2. Objet | 8 |
| 3. Modalités Générales Applicables | 8 |
| 3.1 Interlocuteurs privilégiés | 8 |
| 3.2 Dépôt d'une Demande | 8 |
| 3.3 Pilotage | 9 |
| 3.4 Intervention du Client..... | 10 |
| 4. Support | 10 |
| 4.1 Périmètre du Service | 10 |
| 4.2 Maintenance applicative | 11 |
| 4.3 Délais de correction des Anomalies..... | 11 |
| 4.4 RACI..... | 12 |
| 5. MCO (Maintien en condition opérationnelle)..... | 13 |
| 5.1 Périmètre du Service | 13 |
| 5.2 Dossier d'exploitation..... | 13 |
| 5.3 Traitement des Demandes..... | 13 |
| 5.4 Procédure de traitement des Anomalies de paramétrage | 14 |
| 5.5 Délais de résolution des Anomalies de paramétrage..... | 15 |
| 5.6 Pénalités | 15 |
| 5.7 RACI..... | 16 |
| 6. Evolution..... | 17 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 6.1 | Description générale | 17 |
| 6.2 | Veille et maintenance légale | 17 |
| 6.2.1 | Périmètre | 17 |
| 6.2.2 | Modalités d'exécution de la prestation | 18 |
| 6.2.3 | RACI..... | 18 |
| 6.3 | Maintenance Evolutive | 19 |
| 6.3.1 | Périmètre | 19 |
| 6.3.2 | Modalités d'exécution | 20 |
| 6.3.3 | RACI..... | 21 |
| 7. | Obligations de Cegid | 22 |
| 8. | Restitution | 22 |

1. DEFINITIONS

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

Accord : acte juridique instituant des droits ou garanties dans l'entreprise, par exemple, Accord collectifs, Accord d'entreprise à l'exclusion des CCN.

Anomalie(s) : Désigne la typologie des dysfonctionnements du Progiciel Cegid reproductibles pouvant survenir au cours de la phase d'exploitation. Les anomalies sont classifiées en trois catégories :

- Anomalies de criticité 1 : il s'agit d'anomalies reproductibles qui rendent impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctions majeures du Progiciel Cegid et pour lesquelles aucune solution de contournement existe;
- Anomalies de criticité 2 : il s'agit d'anomalies reproductibles qui rendent impossible l'utilisation de tout ou partie des fonctions majeures du Progiciel Cegid et pour lesquelles une solution de contournement existe et est acceptée par le Client;
- Anomalies de criticité 3 : il s'agit des anomalies reproductibles qui ne sont ni de criticité 1 ni de criticité 2.

Anomalie(s) de paramétrage: désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Paramétrage du Progiciel Cegid et Interfaces par rapport à leur Documentation. Les Anomalies de paramétrage devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de paramétrage Bloquante : Anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui rend impossible l'utilisation du Paramétrage et Interfaces et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de paramétrage Majeure : Anomalie de paramétrage reproductible par Cegid impliquant un fonctionnement en mode dégradé du Paramétrage et Interfaces et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de paramétrage Mineure : Anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie de paramétrage d'un autre niveau de criticité ou d'une Evolution.

CCN : Convention Collective Nationale

Contrat : Désigne le contrat aux termes duquel le Client souscrit au Service lorsque le Client n'a pas souscrit au Service lors de la conclusion du Contrat Associé. Le présent Livret Service constitue une annexe du Contrat.

Contrat Associé : désigne le contrat aux termes duquel le Client bénéficie :

- soit d'une licence d'utilisation, et de la maintenance associée, portant sur un progiciel de paie Cegid éligible au présent Service ;
- soit d'un abonnement à une solution « SaaS » de paie Cegid éligible au présent Service.

CSA : acronyme marketing et commercial du service Cegid Service Advanced objet du présent Livret Service

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

Demande : désigne :

- 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,
- pour le MCO tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Paramétrage et Interfaces, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

Développement Spécifique : Désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid exclusivement pour le compte et les besoins du Client. Ils sont exclus du Service.

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

Dossier d'exploitation : Désigne le document réalisé et mis à jour par Cegid pendant le Service, décrivant les Interfaces, les Développements Spécifiques utilisés par le Client ainsi que les processus de tâches du Client dans le cadre de sa production de la paie.

Environnement de Production : Désigne l'environnement technique, dans lequel le Progiciel Cegid est utilisé pour la réalisation de la paie de manière opérationnelle.

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

réplication de l'environnement de production en environnement de test pour les besoins du Service est limitée à une réplication par mois. Cegid est à l'initiative de la demande de réplication.

Evolution : Désigne la veille et maintenance légale, la maintenance conventionnelle et toutes autres adaptations de Paramétrage souhaitées par le Client et réalisables au titre du Service.

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.

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.

MCO : Désigne le maintien en condition opérationnelle. Cette maintenance est indépendante de toute évolution fonctionnelle ou technique et a pour objectif de corriger les incidents de Paramétrage et Interfaces afin de les rendre conformes aux spécifications initiales et/ou au Dossier d'exploitation.

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.

Période Fermée : Désigne la période pendant laquelle les Paramétrages et Interfaces sont en cours de validation par le Client dans l'Environnement de Test et ne peuvent être répliqués en Environnement de Production. Cette période court de l'ouverture de paie du Mois M à la clôture du mois M.

Période Ouverte : Désigne la période pendant laquelle les Paramétrages et Interfaces validés par le Client dans l'Environnement de Test peuvent être répliqués en Environnement de Production. Cette période court de la clôture du mois M-1 à l'ouverture du mois M.

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

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

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.

Règlementaire : Désigne les règles de calcul qui permettent l'élaboration du calcul de paie du Client.

Service : Désigne les prestations fournies par Cegid comprenant le support des Progiciels Cegid, le MCO et Evolution en exécution du Livret Service.

Support : Désigne les prestations de support et de maintenance corrective des Progiciels Cegid.

Ticket : désigne pour Evolution toute demande d'évolution déposée par le Client sur le Portail.

2. OBJET

Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Cegid fournit au Client le Service ainsi que les engagements que le Client s'engage à respecter.

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/>.

3. MODALITES GENERALES APPLICABLES

3.1 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.

Un correspondant sera désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires permettant l'exécution du Service.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le Portail et la téléassistance pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution du Service. 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 Test et à l'Environnement de Production et ce pendant les heures ouvrées d'ouverture du Support.

3.2 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.

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

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.

3.3 Pilotage

Le pilotage comprend 2 types d'instance :

- Le Comité de Pilotage (COPIL)
- Le Comité de Suivi (COSUI)

Le COPIL est l'instance d'arbitrage et de décision du Service.

- Il prend les décisions stratégiques (opérationnelles et financières), liées au déroulement du Service.
- Il valide les livrables produits par Cegid.
- Il analyse et prend les décisions concernant les résultats des Indicateurs du Service.

Le COSUI est l'instance de décision opérationnelle 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 solutions opérationnelles, assure la préparation des sujets portés au COPIL.

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
- Validation du Dossier d'exploitation et de ses évolutions
- Clarification, si nécessaire, de l'application des Accords avant intégration dans le Règlementaire
- Suivi des états de fait, et des questions/réponses
- Traitement des difficultés opérationnelles
- Etat des lieux des livrables
- Validation des expressions de besoins et du planning associé.
- Suivi de la consommation des Demandes et des Tickets
- Présentation des évolutions légales.
- Présentation des nouvelles fonctionnalités livrées avec chaque version du Progiciel Cegid

Fréquence des instances de pilotage:

- Le COPIL se réunit à minima 1 fois par an et à la demande du COSUI pour nécessité d'arbitrage. Les frais de déplacement seront facturés en suppléments.
- Le COSUI se réunit tous les mois (fréquence réduite pendant les congés estivaux) lors de conférences téléphoniques.

Le compte-rendu des instances de pilotage 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 commentaires et réserves 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.

3.4 Intervention du Client

Dans la mesure où le Service n'interdit pas au Client de modifier par ses propres moyens le Règlementaire et les différents Paramétrages du Progiciel Cegid, le Client reste responsable des erreurs et/ou anomalies éventuellement commises par ses soins dans le cadre de ces modifications.

Par conséquent, le MCO (maintien en condition opérationnelle), ne sera effectif qu'après validation par Cegid des modifications apportées par le Client, et mise à jour par Cegid du Dossier d'exploitation. Les fonctionnalités du Progiciel Cegid permettant de tracer par identifiant les modifications successives apportées au Règlementaire et au Paramétrage, permettront de présenter en COSUI, les modifications du Client devant être validées par Cegid.

4. SUPPORT

4.1 Périmètre du Service

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

- Maintenance applicative du Progiciel Cegid

4.2 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.

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 quatre (4) heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les heures ouvrées de la période d'ouverture du Service.

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

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Progiciels Cegid ainsi qu'à leurs 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.

4.3 Délais de correction des Anomalies

| Niveau de criticité | Période | Délais (1) | Commentaires |
|---------------------|-------------------|-------------------|--|
| Criticité 1 | Ouverte et fermée | 12 Heures ouvrées | Plan d'action corrective |
| Criticité 2 | Ouverte et fermée | 6 Jours ouvrées | Correction ou proposition de solution de contournement |

| | | | |
|--------------------|-------------------|------------|--|
| Criticité 3 | Ouverte et fermée | Non défini | Correction ou proposition de solution de contournement |
|--------------------|-------------------|------------|--|

(1) Le délai est décompté à partir de l'expiration du délai de prise en charge fixé au paragraphe 4.2.

4.4RACI

| 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 (en cas de désaccord sur le niveau de criticité, ce sujet sera escalé à l'instance de pilotage) | 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 | I | A |
| Mise en production | Notification via le Portail | R | I |

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

5. MCO (MAINTIEN EN CONDITION OPERATIONNELLE)

5.1 Périmètre du Service

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

- Maintenance corrective des Paramétrages documentés conformément au Dossier d'exploitation à l'exclusion des anomalies existantes avant le démarrage du Service. Ces anomalies pourront être corrigées par Cegid dans le cadre de la maintenance évolutive.
- Maintenance corrective des états livrés par Cegid dans leur périmètre et contexte contractuel initial ou amendé ;
- Maintenance corrective des Interfaces dans leur périmètre et contexte contractuel initial ou amendé.

5.2 Dossier d'exploitation

Le MCO reposant sur l'existence d'un Dossier d'exploitation, ce dernier sera :

- soit validé lors de la première réunion de COSUI s'il existe préalablement
- soit constitué à l'issue de la première réunion de COSUI en vue d'une validation lors de la deuxième réunion de COSUI s'il n'existe pas préalablement.

5.3 Traitement des Demandes

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.

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 quatre (4) 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.

Le respect par Cegid de ce délai de prise en charge implique le respect par le Client de ses obligations et des prérequis de Cegid notamment concernant la téléassistance.

5.4 Procédure de traitement des Anomalies de paramétrage

La procédure de traitement des Anomalies de paramétrage est différente en fonction des périodes de survenance.

Traitement des Anomalies de paramétrage en Période Ouverte :

L'Anomalie de paramétrage est traitée en Environnement de Test, et sa correction est répliquée en Environnement de Production dès validation du Client.

Traitement des Anomalies de paramétrage Majeures et Mineures en Période Fermée :

Si une solution de contournement existe, elle sera systématiquement privilégiée, et l'Anomalie de paramétrage clôturée.

Dans le cas où une solution de contournement organisationnelle générerait pour le Client une charge de travail importante, une autre Anomalie de paramétrage sera à ouvrir sur le Portail pour correction définitive de l'Anomalie de paramétrage en Période Ouverte.

La solution de contournement organisationnelle reste pérenne et définitive si elle résout un cas particulier n'ayant ni incidence de volume, ni récurrence.

L'Anomalie de paramétrage est traitée en Environnement de Test, et sa correction est répliquée en Environnement de Production en Période Ouverte dès validation du Client.

Traitement des Anomalies de paramétrage Bloquantes en Période Fermée :

Cegid prend en charge cette Anomalie de paramétrage et son traitement en priorité.

La correction de l'Anomalie de paramétrage sera traitée en Environnement de Test, et sa correction répliquée en Environnement de Production dès validation du Client.

5.5 Délais de résolution des Anomalies de paramétrage

| Niveau de criticité | Période | Délais (1) | Commentaires |
|---------------------|-------------------|-------------------|--|
| Bloquante | Ouverte et fermée | 8 Heures ouvrées | Correction |
| Majeure | Ouverte et fermée | 24 Heures ouvrées | Correction ou proposition de solution de contournement |
| Mineure | Ouverte et fermée | 8 Jours ouvrés | Correction ou proposition de solution de contournement |

(2) Le délai est décompté à partir de l'expiration du délai de prise en charge fixé au paragraphe 5.3.

5.6 Pénalités

A l'issue de chaque période de 12 mois de Service, le respect des délais de résolution des Anomalies de paramétrage de Bloquantes et Majeures sera examiné lors d'un COPIL.

En cas de non-respect par Cegid des délais fixés au paragraphe précédent pour des raisons qui lui sont strictement imputables, Cegid sera redevable envers le Client de pénalités compensatoires calculées de la manière suivante :

Anomalies de paramétrage de Bloquantes : si le délai moyen de correction des Anomalies de paramétrage sur les 12 mois de Service précédant la réunion du Copil est dépassé, ou si une seule Anomalie de paramétrage dépasse le délai de résolution de plus du triple du temps initialement prévu, une pénalité de 10 % du montant de l'abonnement mensuel du Service sera appliquée pendant les 3 mois suivants. Les Parties conviennent que le délai moyen de résolution précité ne pourra être calculé que si, sur la période concernée, 3 Anomalies de paramétrage de Bloquantes ont été constatées.

Anomalies de paramétrage de Majeures : si le délai moyen de correction et/ou de solution de contournement des Anomalies de paramétrage sur les 12 mois de Service précédant la réunion du Copil est dépassé, ou si une seule Anomalie de paramétrage dépasse le délai de résolution de plus du triple du temps initialement prévu, une pénalité de 5 % du montant de l'abonnement mensuel du Service sera appliquée pendant les 3 mois suivants. Les Parties conviennent que le délai moyen de résolution précité ne pourra être calculé que si, sur la période concernée, 3 Anomalies de paramétrage de Majeures ont été constatées.

En cas d'application cumulée des pénalités décrites ci-dessus le plafond applicable sera au maximum de 12% du montant de l'abonnement mensuel du Service.

En cas d'application des pénalités, le montant de l'abonnement mensuel du Service sera facturé à la baisse pendant la durée définie ci-dessus.

En cas d'application des pénalités à l'issue de la dernière année du Service, et dans le cas où ce dernier ne serait pas renouvelé, le montant des pénalités donnerait lieu à un avoir.

5.7 RACI

| Tâches | Livrables | Cegid | Client |
|--|--|-------|--------|
| Détection et description de l'Anomalie de paramétrage | Publication Portail | I | R |
| Qualification de l'Anomalie de paramétrage et affectation sur le niveau de criticité | Compte rendu sur Portail (en cas de désaccord sur le niveau de criticité, ce sujet sera escalé à l'instance de pilotage) | R | I |
| Prise en charge de l'Anomalie de paramétrage | | 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 | I | A |
| Mise en production | Notification via le Portail | R | I |

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

6. EVOLUTION

6.1 Description générale

Le périmètre d'Evolution comprend 3 niveaux de prestations :

- 1) **La veille et maintenance légale** : Cegid s'engage à réaliser pour le compte du Client, la veille légale sociale et fiscale sur le domaine Paie et Gestion d'activité. Lorsque les évolutions de l'environnement législatif social et fiscal (règles de calcul) n'ont pas nécessité la réalisation d'une nouvelle version du Progiciel Cegid, les modifications inhérentes à ces évolutions sont effectuées par les équipes de Cegid sur le Règlementaire.
- 2) **La maintenance évolutive** : Cegid s'engage à réaliser dans les limites fixées, pour le compte du Client et dans le cadre des Tickets transmis par celui-ci, les évolutions de Paramétrage et Interfaces et/ou des web formations.

6.2 Veille et maintenance légale

6.2.1 Périmètre

La prestation sera fournie par Cegid sur les nouvelles dispositions légales.

Le Client reste responsable de la mise à jour des informations salariales et/ou d'entreprise nécessaires à l'application des évolutions légales. Il reste également responsable de la validation des modifications du Règlementaire effectuées par Cegid.

La prestation comprend la veille et la mise à jour des Paramétrages légaux en vigueur.

Si l'impact de l'évolution des dispositions légales nécessite une modification majeure du Paramétrage existant, c'est-à-dire dépassant cinq (5) Jours ouvrés, le surplus de journées de mise en œuvre sera réalisé à travers des prestations complémentaires facturables hors Contrat.

6.2.2 Modalités d'exécution de la prestation

Cegid s'engage à fournir au Client la maintenance légale du Réglementaire dans un délai de 15 Jours ouvrés à compter de la publication au Journal officiel du décret d'application concerné et ayant un impact sur les domaines Paie et Gestion d'activité.

Si la publication au Journal Officiel intervient pendant les périodes habituelles de congés (et notamment sur la période estivale) le délai de 15 Jours ouvrés pourra être étendu à un délai maximal de 30 Jours ouvrés. Toute extension de délai fera l'objet d'une information de Cegid au Client via le Portail.

Ce délai pourra également être allongé en cas d'incertitude juridique sur l'interprétation des textes en vigueur.

Cegid se réserve le droit de différer les modifications de Paramétrage légal, dans l'attente des précisions qui auraient été sollicitées par la SDDS (Association pour la Simplification et Dématérialisation des Données Sociales dont Cegid est membre) auprès des organismes compétents (Acos, Ministère du travail,...).

A réception des précisions demandées, Cegid s'engage à mettre en place le Paramétrage légal dans le délai de 15 Jours ouvrés susvisé et à proposer au Client, le cas échéant, les solutions nécessaires à la régularisation des paramètres modifiés.

En outre, Cegid n'apportera aucune modification de Paramétrage légal en Période Fermée sur l'Environnement de Production, afin de permettre une harmonisation du traitement des bulletins de paie. Cegid prend l'engagement, dans une telle hypothèse, d'apporter au Client les solutions nécessaires à la régularisation de rémunérations ou de cotisations sociales.

6.2.3 RACI

| Tâches | Livrables | Cegid | Client |
|---|--------------------------|-------|--------|
| Veille légale | Publication Portail | R | I |
| Réalisation à distance des paramétrages légaux | Compte rendu sur Portail | R | A |
| Tests unitaires | | R | I |
| Définition du protocole de test | | I | R |

| | | | |
|---|-----------------------------|---|---|
| Réalisation des tests | | I | R |
| Identification d'éventuels ajustements suite aux tests | | I | R |
| Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire | | R | A |
| Validation | Validation via le Portail | I | A |
| Réplication de paramétrage en production | Notification via le Portail | R | I |

6.3 Maintenance Evolutive

6.3.1 Périmètre

Sont comprises les évolutions (Conception, réalisation, recette, documentation du Dossier d'exploitation) de Paramétrage et d'Interfaces, donnant lieu à un Ticket et concernant par exemple :

- *création de nouvelles sociétés et établissements sur convention collective existante ;*
- *création d'habilitation et d'accès ;*
- *les dispositions légales antérieures à la date de signature du Contrat et non actives dans le Règlementaire*
- *modification de la maquette bulletin ;*
- *mise en place des paramétrages concernant les améliorations fonctionnelles comprises dans les nouvelles versions ;*
- *assistance sur les fonctions d'embauche ou de départ ;*
- *formation inférieure à 2 heures (en format Web)*
- *création et modification de reporting, d'états de gestion ;*
- *accompagnement sur le traitement des erreurs de la DSN ;*
- *création dans le Règlementaire de rubriques indépendantes du légal et du conventionnel, provisions comptables par exemple ou indicateurs de gestion ;*
- *portabilité des requêtes développées*
- *la mise en place ou l'évolution des CCN et/ou des Accords*

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

- *toute demande au-delà des fonctionnalités standards du Progiciel Cegid ne pouvant être traitée que par la réalisation d'un Développement Spécifique ou d'une Interface ;*

- *toute demande d'évolution devant être gérée en mode projet sur décision du Client et de Cegid.*
- *Formation supérieure à 2 heures*
- *portabilité des Interfaces non réalisées par Cegid (fonctionnement sur nouvelle version / non régression) ;*

La durée de chaque Ticket est comprise entre 15 mn et 3h30 d'intervention, toutes catégories de prestations confondues. En deçà de 15 mn, le Ticket est requalifié en Demande, prise en charge dans le cadre du Support et aucun Ticket n'est décompté.

Au-delà de 3h30 d'intervention, un nouveau Ticket est ouvert par les équipes Cegid.

Les charges de maintenance évolutive sont imputées sur un crédit de Tickets défini pour un an et dont le volume est défini en annexe prix et à défaut de définition est égal à zéro Ticket.

Si le stock annuel de Ticket est épuisé et/ou si le solde du stock annuel ne permet pas de couvrir intégralement la réalisation de l'ensemble des Tickets déposée, le Client aura la possibilité de commander un nouveau crédit de 10 Tickets ou demander la réalisation de ses demandes à travers des prestations complémentaires facturables hors Contrat.

Si la charge consommée sur chaque période de douze mois de Service est inférieure à la capacité du stock annuel de Tickets convenu, le crédit non consommé ne sera pas reporté sur la période de douze mois suivante, à l'exception des Tickets déposés sur la période de douze mois considérée, et dont la réalisation serait positionnée sur la période de douze mois suivante compte tenu des délais proposés par Cegid..

6.3.2 Modalités d'exécution

Le Client formulera ses expressions de besoin via le Portail dans la limite de 5 Tickets par mois.

Le Client et Cegid conviennent d'utiliser également le téléphone pour toute précision relative au Ticket.

Un délai maximum de quinze (15) Jours ouvrés est requis par Cegid pour l'exécution du Ticket. Tout Ticket, compte tenu des délais d'exécution, qui ne peut être satisfaite pour la paie du mois encours sera de facto planifiée pour la paie du mois suivant.

Ce délai pourra être allongé concernant les périodes habituelles de congés (et notamment sur la période estivale) à un délai maximal de vingt (20) Jours ouvrés.

A l'issue de la réalisation des Paramétrages un compte rendu sera adressé au Client, via le Portail, 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.

Ce délai pourra être allongé durant la période de congés du client, sans toutefois dépasser quinze (15) jours ouvrés.

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

Cegid conservera, une trace documentée de ces différentes demandes et des modifications effectuées, notamment les comptes rendus validés. Une mise à jour du Dossier d'exploitation sera également effectuée par Cegid.

6.3.3 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 | Compte rendu sur Portail | R | A |
| Tests unitaires | | R | I |
| Définition du protocole de test | | I | R |
| Réalisation des tests | | I | R |
| Identification d'éventuels ajustements suite aux tests | Notification via le Portail | I | R |
| Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire | | R | A |
| Validation | Validation via le Portail | I | A |
| Réplication de paramétrage en production | Notification via le Portail. Mise à jour du Dossier d'exploitation | R | I |

7. OBLIGATIONS DE CEGID

Cegid apporte tout le soin et la diligence nécessaires à l'exécution du Service dans le cadre d'une obligation de moyens.

Cependant, Cegid sera tenue à une obligation de résultat quant à la conformité des livrables pour lesquels elle est désignée comme responsable (R) dans le Raci du chapitre Maintien en Condition Opérationnelle.

8. RESTITUTION

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, et en tout état de cause au terme du Contrat et, sous réserve du paiement par le Client de l'abonnement au Service, Cegid restituera spontanément dans un délai maximal de vingt (20) Jours ouvrés le Dossier d'Exploitation et les comptes rendus des instances de pilotage.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE [22] PAGES.