Livret Service

Cegid HR Ultimate Saas

Version janvier 2024

SOMMAIRE

Table des matières

Table des matières

1. DEFINITIONS 4
2. OBJET 12
3. PERIMETRE DU SERVICE 12
4. LIMITATIONS DU SERVICE 12
5. ACCES AU SERVICE 13
6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE 13
7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS 14
8. MISES A JOUR 15
9. CONTEXTE ET CONTENU DU SERVICE DSN LINK 16
10. OBLIGATION DU CLIENT POUR DSN LINK 16
11.OBJET DU COMPLEMENT DISASTER RECOVERY AS A SERVICE (DRAAS) 19
12. PERIMETRE DU SERVICE 19
13. SITUATION NOMINALE 20
14. TEST ANNUEL DU CLIENT 20
15. SURVENANCE DU SINISTRE MAJEUR ET CONSTITUTION D'UNE CELLULE DE CRISE 21
16. REPRISE 21
17. RETOUR A LA SITUATION NORMALE 22
18. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE 22
19. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL 22
20. SUPPORT PENDANT LA PERIODE DE TEST 22
21. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURU 22
22. FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE DRAAS 23
23. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT & CEGID EXTENDED SERVICES 25
24. MODALITES GENERALES APPLICABLES 25
24.1 Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution 25
24.2 Dépôt d'une Demande 25
25. SUPPORT 27

25.1 Périmètre du Support....27
25.2 Maintenance applicative....27
25.3 Délais de correction des Anomalies....27
25.4 RACI....28
25.5 Portail Client....28
25.6 Téléassistance....29
25.7 Bilan personnalisé....29
25.8 Base de connaissance....29
25.9 Web Assistance....29
25.10 Tutoriels pédagogiques CegidLearning....29
25.11 Formations Microsoft 365....30
26. CEGID EXTENDED SERVICES (CES)....30
26.1 Pilotage....30
26.1.1 Comité de Pilotage et Comité de Suivi....30
26.1.2 Bilan annuel d'activité....32
26.2 Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)....32
26.2.1 Périmètre....32
26.2.3 Traitement des Demandes....33
26.2.4 Procédure de traitement des Anomalies de paramétrage....33
26.2.6 Pénalités....34
26.2.7 RACI....35
26.3 Evolution....36
26.3.1 Description générale....36
26.3.2 Veille et maintenance légale....37
26.3.3 Maintenance Conventionnelle....40
26.3.4 Maintenance Evolutive....42
27. OBLIGATIONS DE CEGID....45

1. DEFINITIONS

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

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

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 Critique : 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 Elevée : anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible 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 Modérée : anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de priorité.

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

- Anomalie de paramétrage Critique : anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui rend impossible l'utilisation du Paramétrage ou des Développements Spécifiques et Interfaces et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de paramétrage Elevée : anomalie de paramétrage reproductible par Cegid impliquant un fonctionnement en mode dégradé du Paramétrage ou des Développements Spécifiques et Interfaces et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.

- Anomalie de paramétrage Modérée : anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie de paramétrage d'un autre niveau de priorité ou d'une Evolution.

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) développées 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.

Catalogue : désigne la liste des CCN dont la veille et la mise à jour des règles de paie est assurée par Cegid dans le cadre du Service. Les CCN du Client inscrites au Catalogue sont définies dans les conditions financières. A défaut aucune CCN n'est inscrite au Catalogue.

CCN : Convention Collective Nationale

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-entreprises.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.

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

CES : acronyme marketing et commercial du service Cegid Extended Services objet du présent Livret Service.

Cegid HR : désigne les solutions Cegid HR Ultimate Saas.

Crédit : désigne le temps d'accompagnement acquis par le client auprès de de Cegid permettant de déclencher via Demande déposée par le Client sur le portail des interventions du CES en mode régie.

Customer Care : désigne la dénomination commerciale du Support

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

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

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

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 :

- pour le Service Nominal, le Service Secouru et le Service DRaaS, tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid,
- pour le Progiciel Cegid, tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid,
- pour le MCO tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Paramétrage ou des Développements Spécifiques 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 pour le Client en fonction de ses besoins.

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

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 l'exécution du Contrat.

Données Personnelles : désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens du 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 (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi Informatique et Libertés), cet ensemble règlementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

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.

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

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

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.

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.

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

GIP-MDS : 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.

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.

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

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

Météo du Saas : désigne une interface présente dans le Portail et conçue pour alerter en cas d'incident ou de ralentissement du Service Saas et informe sur les dates de maintenance programmées.

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 liés à des Paramétrages effectués par le CES dans le cadre de la maintenance évolutive.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service et, décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

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

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

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

Période Fermée : période de production des paies par le Client. Les installations en environnement de Production pendant cette période de paramétrage sur les couches Réglementaire spécifique client, légal ou conventionnel ne sont pas recommandées par Cegid ; le Client garde la responsabilité de toute installation en environnement de Production.

Période Ouverte : désigne la période pendant laquelle les Paramétrages, Développements Spécifiques et Interfaces validés par le Client dans l'Environnement de Test peuvent être

répliqués via le Versioning en Environnement de Production. Cette période court de la clôture du mois M-1 au début de la production des paies du mois M.

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

Portail : désigne l'espace d'informations et d'échanges appartenant à Cegid et que Cegid met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Cegid 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

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

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

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

Progiciel Cegid : désigne l'ensemble des fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre d'un service SaaS lorsque le Client a conclu avec Cegid un service SaaS au titre du Contrat, ainsi que les couches Règlementaires légales et conventionnelles livrées par Cegid.

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.

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 CES : désigne les prestations fournies par Cegid comprenant MCO et Evolution en exécution du Livret Service.

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

Service Nominal : désigne les prestations fournies au titre du présent livret service régies par le Contrat Associé et délivrées 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 ou Customer Care : désigne les prestations d'accompagnement à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards des Progiciels Cegid et les prestations de maintenance corrective des Progiciels Cegid ainsi qu'une aide pour l'utilisation du Service Nominal. Le Support peut uniquement être assuré par Cegid dans les limites suivantes :

- Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation des Progiciels Cegid et des Mises à Jour.
- 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 au titre du Contrat.

Utilisateur : désigne toute personne physique habilitée par le Client pouvant avoir accès au Service, comme précisé plus avant à l'article « Droit d'accès ».

Versioning : désigne la fonctionnalité permettant de sélectionner des Paramétrages sur un Environnement de Test pour les transférer vers un Environnement de Production.

VOLET

01

Saas

2. OBJET

Le présent Livret Service qui fait partie intégrante du Contrat décrit les dispositions particulières applicables aux Services Cegid HR 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 Nominal 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/.

3. PERIMETRE DU SERVICE

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

Le Service Nominal inclut trois Environnements :

- un Environnement de production ;
- un Environnement de test 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.

4. LIMITATIONS DU SERVICE

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

Les environnements de test et de paramétrage sont composés d'une instance applicative couvrant le même périmètre fonctionnel et la même version que l'environnement de production. Leurs limites sont les suivantes : Initialisation des données de l'environnement de test et de paramétrage par un chargement d'une copie des données de l'environnement de production dans la limite de 12 par an. Cegid procédera tous les mois à ces recopies. Au-delà, toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation facturable en sus.

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant six années, l'année en cours et les cinq précédentes. Le Service Nominal ne constituant pas une solution d'archivage, les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons légales, devront être purgés par le Client. Cegid fournira au Client les outils nécessaires pour effectuer cette tâche.

Le Client est informé que la conservation d'un historique des mouvements au-delà des délais précités entrainera un blocage pour la production des paies de la période mensuelle suivante. Le Client peut solliciter Cegid pour effectuer les opérations de purge dans le cadre d'une prestation facturable au tarif journalier en vigueur.

Le module optionnel Cegid Analytique RH 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 Reporting RH 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 tel que précisé aux conditions financières.

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.

En l'absence de validation par Cegid, aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service Nominal ou rendu accessible au titre du Service Nominal.

5. ACCES AU SERVICE

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

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- 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.

6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE

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

La disponibilité du Service Nominal est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service Nominal 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 Nominal 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 Nominal, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

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

TD = (PRT – somme des TI) / PRT * 100 [%]

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

L'ensemble des informations de disponibilité est présenté dans la Météo du Saas disponible sur le Portail.

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, hebdomadaires et mensuels de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours
Hebdomadaire	Chaque week-end	4 semaines
Mensuelle*	Chaque dernier jour du mois	4 mois

* Les sauvegardes mensuelles ne s'appliquent pas aux Environnements de test et de paramétrage.

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

Les documents stockés par Cegid HR 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 Nominal, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service Nominal sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

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

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 Nominal ;
- Correctifs (patchs 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 patchs correctifs) par mail et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

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

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. Si tel était le cas, chaque Etat Spécifique pourra être rendu opérationnel à la demande du client dans le cadre du Service Evolution tel que défini au paragraphe au Volet 3 du présent Livret Service.

Le Plan de production est défini lors de la phase de lancement du projet avec entre Cegid et le Client.

Ce plan projet se déroule en horaires de nuit (21h à 4h) et comprend :

- L'heure à laquelle se déroulent les sauvegardes du Client ;
- L'exécution des travaux de nuits planifiés par le Client.

Cegid pourra demander au Client de décaler le plan de Production dans l'intérêt du Client (par exemple, si les travaux de nuits prennent trop de temps et qu'ils ne sont pas terminés quand les collaborateurs du Client se connectent le matin.) Dans tous les cas, la modification du Plan de Production sera décidée d'un commun accord entre les Parties.

DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE DSN Link

9. 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 Nominal, 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.

10. OBLIGATION DU CLIENT POUR DSN LINK

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 règlementaires 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-entreprises.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.

S'agissant de l'envoi de la DSN, celui-ci n'est garanti qu'à la condition que les DSN constituées grâce au Service DSN Link soient adressées à Net-Entreprises au plus tard 12 heures avant l'échéance actuellement pratiquée par le Client.

A la date de rédaction du présent livret de Services, le calendrier de dépôt des déclarations est disponible sur le site de Net-Entreprises : https://www.net-entreprises.fr/calendrier-des-declarations/

Le Client s'engage à effectuer le contrôle et le suivi de ses déclarations, en consultant régulièrement la liste et le statut de ses déclarations ainsi que les Comptes-Rendus Métier, 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 respecter les consignes et/ou les notifications provenant de Net-Entreprises, de la DGFIP, de l'Urssaf et/ou et tout autre organisme en lien avec GIP-MDS.

VOLET

02

Cegid HR – DRaaS

(Disaster Recovery As a Services)

11.OBJET DU COMPLEMENT DISASTER RECOVERY AS A SERVICE (DRAAS)

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

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

12. 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 tel que précisé au Contrat.

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 (vingt-quatre) heures consécutives à partir de la Date de Constatation du Sinistre Majeur y compris les week-ends et jours fériés ;
- **RPO** : le RPO dépend de l'option DRaaS souscrite :
  - En standard : le RPO est au maximum de 24 heures précédant le Sinistre Majeur à l'exclusion des traitements de données (chargement et échanges de données) pouvant être en cours d'exécution au moment de la survenance du Sinistre Majeur ;
  - Avec l'option HD : le RPO est réduit aux dernières données répliquées au moment du Sinistre Majeur.

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

Le périmètre du Service Secouru est le suivant :

- Cegid HR
- DSN Link
- Interfaces en production au titre du Service Nominal

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

Le périmètre du Service Secouru n'inclut pas :

- Analytique RH
- Intelligence RH
- Cegid HR Egalité F/H
- les services complémentaires opérés par un tiers tels que le service Cegid Dématérialisation RH qui bénéficie de son propre plan de reprise d'activité. Seules les interfaces permettant l'acheminement d'information(s) vers ces services complémentaires sont couvertes par le Service DRaaS.

DISPOSITIONS CONCERNANT LA GESTION DES OPERATIONS

13. SITUATION NOMINALE

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

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

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

14. TEST ANNUEL DU CLIENT

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

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

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

En standard, la réplication des Données Client du Site de Production sur le Site de Secours est suspendue pendant toute la durée des tests. Le Client est donc informé que toutes les

modifications qui auront pu être effectuées sur le Service Secouru ne sont pas reprises dans le Service Nominal à l'issue de la période de test.

Avec l'option HD, toutes les modifications effectuées sur le Service Secouru sont répliquées en continu sur le Service Nominal. Ainsi, à l'issue de la période de test, les modifications effectuées sur le Site de Secours sont restituées sur le Site de Production à partir des dernières données répliquées.

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.

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

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

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

16. REPRISE

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

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.

17. RETOUR A LA SITUATION NORMALE

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

Le Client est alors notifié de cette décision ainsi que de la Date de Retour à la Situation Nominale par 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

18. 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

19. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL

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

20. 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.

21. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURU

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

22. 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. 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.

Livret Service

V O L E T

03

Support & Cegid Extended Services

23. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT & CEGID EXTENDED SERVICES

Le complément Support et CES (Cegid Extended Services) du présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article « Définitions ». Ce complément décrit les dispositions particulières applicables aux Services Support et CES qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat.

Le CES comprenant plusieurs niveaux de service tels que définis dans le présent livret a fait l'objet d'une première commercialisation en décembre 2021.

24. MODALITES GENERALES APPLICABLES

24.1 Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution

Les Services Support et CES seront réalisés à distance par des consultants de Cegid. Un interlocuteur privilégié chez Cegid sera identifié, il effectuera un suivi du compte.

Un correspondant sera désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires tant dans le domaine de la paie que dans l'utilisation de CEGID HR permettant l'exécution des Services Support et CES.

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 des Services Support et CES. 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.

24.2 Dépôt d'une Demande

De manière à faciliter l'exécution des Services Support et CES, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre 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.

En cas de constatation d'un défaut de fonctionnement, constitutif d'une Anomalie, le Client ouvrira un ticket dans le Portail, qu'il documentera et renseignera de manière exhaustive avec les informations suivantes, afin de garantir la complétude nécessaire à son traitement par Cegid :

- description précise de l'Anomalie et du contexte dans lequel elle est intervenue,
- date et heure de constatation de l'Anomalie et sa fréquence de reproductibilité,
- le ou les matricules concernés,

- le résultat attendu du Client et la méthode de calcul utilisée pour l'obtenir, lesquels doivent être mis en opposition avec les résultats obtenus,
- la manipulation réalisée permettant de reproduire l'Anomalie,
- en présence d'un ou plusieurs message(s) d'erreur : une copie écran du(es) message(s).

Pour qu'un défaut de fonctionnement signalé par le Client soit référencé comme une Anomalie par Cegid, les conditions suivantes doivent être cumulativement réunies :

- il doit être reproductible,
- le Client doit fournir les résultats escomptés, accompagnés des preuves des vérifications de cohérence qu'il a effectuées sur les données des dossiers des salariés concernés.

Le Client s'engage à assister Cegid dans la résolution et plus particulièrement la reproduction de tout défaut de fonctionnement et l'identification de son origine. Le ticket indiquera la mention « Attente d'information » tant que le Client n'aura pas communiqué à Cegid l'ensemble des renseignements en sa possession lui permettant de le reproduire.
Toute demande en attente d'information ou de validation du Client restée sans réponse à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la dernière demande formulée par Cegid sera automatiquement clôturée.
A ce titre, Cegid ne saurait être tenue responsable de la non-correction d'une Anomalie en cas de refus du Client de collaborer à sa résolution notamment en répondant aux questions et demandes de renseignements du Prestataire.

Ne seront pas considérés comme des Anomalies (liste non exhaustive) :

- les périodes d'indisponibilité liées aux opérations de Maintenance Planifiée ou Maintenance Urgente,
- les défauts de fonctionnement résultant d'une utilisation des Services non conforme aux instructions de Cegid ou aux formations dispensées par Cegid,
- les défauts de fonctionnement résultant notamment du non-respect des prérequis techniques rendant l'Infrastructure Technique du Client non compatible avec les Services,
- les dysfonctionnements liés aux matériels et/ou logiciels du Client ou de son Infrastructure Technique,
- les défauts de fonctionnement découlant d'une défaillance des réseaux de communication électronique.

Les demandes sont enregistrées dans les outils de Cegid afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de priorité.

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.

25. SUPPORT

25.1 Périmètre du Support

Le Support porte exclusivement sur la maintenance applicative du Progiciel Cegid.

25.2 Maintenance applicative

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution) des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid.

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.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) 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 Prérequis 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 par CEGID ou via les modules de e-learning CEGID à l'utilisation des Progiciels Cegid ainsi qu'à leurs Mises à Jour ;
- le Service Nominal est utilisé à partir de matériels conformes aux Prérequis 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 Contrat.

25.3 Délais de correction des Anomalies

Niveau de priorité	Période	Délais (1)	Commentaires
Critique	Ouverte et fermée	12 Heures ouvrées	Correction

Elevée	Ouverte et fermée	6 Jours ouvrées	Correction ou proposition de solution de contournement
Modérée	Ouverte et fermée	6 mois	Correction ou proposition de solution de contournement

(1) A l'issue du délai de prise en charge de la Demande fixé au paragraphe précédent, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie. Le délai de correction est décompté à l'issue de la qualification et de la reproduction de l'Anomalie.

Si une solution de contournement existe, elle sera systématiquement privilégiée, et l'Anomalie clôturée. La solution définitive sera alors livrée dans un second temps.

La solution de contournement organisationnelle reste pérenne et définitive si elle résout un cas particulier n'ayant ni incidence de volume, ni récurrence, c'est-à-dire concernant moins de 20 (vingt) salariés et/ou survenant moins de 3 (trois) fois par an.

25.4 RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Détection et description de l'Anomalie	Publication Portail	I	R
Qualification de l'Anomalie et affectation sur le niveau de priorité	Compte rendu sur Portail (en cas de désaccord sur le niveau de priorité, ce sujet sera escaladé à l'instance de pilotage)	R	I
Prise en charge de l'Anomalie		R	I
Analyse, correction, tests unitaires		R	I
Mise en production	Notification via le Portail	R	I

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

25.5 Portail Client

Tout client Cegid possède un compte Client.

Cet espace permet d'accéder aux téléchargements des Mises à Jour, à la base de connaissance, au Cegid Store, aux plateformes de formation Cegid Learning et Microsoft 365, à des informations relatives à son compte et à ses Services Saas, à la création de demandes au support, à la création de demandes au Service Client, au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

25.6 Téléassistance

La téléassistance permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du logiciel par un technicien Cegid pour faciliter l'assistance aux clients.

Le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du Support pour des interventions relevant au périmètre du Support. Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fourni par Cegid.

25.7 Bilan personnalisé

Le Client dispose d'un reporting détaillé concernant ses Demandes au Support.

25.8 Base de connaissance

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

25.9 Web Assistance

Les Web Assistances, dispensées par un technicien Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits. Les clients recevront par mail des invitations leurs permettant de s'inscrire aux prochaines Web assistances.

Les clients peuvent aussi accéder aux Web Assistances en Replay sur l'espace personnel de formation Cegid Learning.

25.10 Tutoriels pédagogiques CegidLearning

Cegid Learning est une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (contenus pédagogiques digitaux, quizz, téléchargement de supports, forum).

Les contenus pédagogiques digitaux permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie, les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid, grâce à des tutoriels thématiques fonctionnels.

Les contenus digitaux proposés portent exclusivement sur les produits Cegid détenus par le Client. Le Client et ses utilisateurs accèdent à un niveau d'approfondissement variable :

- Premiers Pas : appréhender les bases de ses produits Cegid
- Fondamentaux : maîtriser les différentes fonctionnalités de ses produits Cegid
- Avancés : approfondir certaines fonctionnalités ou pour aller encore plus loin dans l'utilisation de ses produits Cegid

25.11 Formations Microsoft 365

Le Client a accès aux différents contenus pédagogiques online Microsoft 365 sur une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients de Cegid. Le Client et ses utilisateurs accèdent aux niveaux d'approfondissement Standards et Premium.

26. CEGID EXTENDED SERVICES (CES)

26.1 Pilotage

26.1.1 Comité de Pilotage et Comité de Suivi

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 CES.

- Il prend les décisions stratégiques (opérationnelles et financières), liées au déroulement du Service CES.
- Il valide les livrables produits par Cegid.

- Il analyse et prend les décisions concernant les résultats des Indicateurs du Service CES.

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 CES. 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
- 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 Crédits
- Présentation des nouvelles fonctionnalités livrées avec chaque version du Progiciel Cegid

Périodicité des instances de pilotage :

		CES Niveau 1	CES Niveau 2	CES Niveau 3
Première année	**Comité de pilotage**	Annuel	Annuel	Semestriel
	Comité de suivi	Semestriel	Mensuel	Mensuel
A partir de la deuxième année	**Comité de pilotage**	Semestriel	Annuel	Semestriel
	Comité de suivi	Non inclus	Bimestriel	Mensuel

- la fréquence des COPIL est définie dans le tableau ci-dessus en fonction du niveau de service contractuel. Si nécessité d'arbitrage, et à la demande du client, un COPIL supplémentaire peut avoir lieu dont les modalités financières seront à définir. Les frais de déplacement de l'ensemble des COPIL seront facturés en supplément s'ils ne sont pas réalisés en distanciel.
- le COSUI se réunit selon les fréquences définies dans le tableau ci-dessus (fréquence réduite du COSUI pendant les congés estivaux) lors de conférences téléphoniques.

- la fréquence des COPIL et COSUI pourra être augmentée la première année suivant la mise en place de la solution, sur demande du client, et après acceptation du devis.

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 Client 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.

26.1.2 Bilan annuel d'activité

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit à la formule de CES de niveau trois (3).

Contenu :

Le bilan annuel d'activité se compose de trois éléments :

- un bilan global prenant en compte les demandes et interactions entre le Client et Cegid durant l'année ;
- une statistique détaillée des différentes demandes et interactions susmentionnées ;
- un plan d'action découlant des constats faits lors du bilan global et du bilan détaillé.

Modalités :

Le bilan annuel sera présenté à l'issue du COPIL de fin d'année.

26.2 Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)

26.2.1 Périmètre

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

Maintenance corrective de la Couche Réglementaire particularités client portant uniquement sur tout paramétrage réalisé par le Service CES. Les paramétrages non réalisés par le service CES (paramétrage réalisé dans le cadre du projet initial, paramétrage réalisé par le client ou

par un tiers mandaté par le client) pourront être maintenus par Cegid dans le cadre de la maintenance évolutive (décompte de crédits).

Dans la mesure où le Service CES n'interdit pas au Client de modifier par ses propres moyens les différents Paramétrages du Progiciel Cegid (à l'exception du Règlementaire), le Client reste responsable des erreurs et/ou anomalies éventuellement commises par ses soins dans le cadre de ces modifications et des régularisations qui pourraient en découler. Le client s'engage à commenter dans les zones dédiées dans l'application, le paramétrage réalisé par ses soins.

26.2.3 Traitement des Demandes

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

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 fonction du niveau de Services, selon le tableau ci-dessous à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures Ouvrées de la période d'ouverture du Support.

	CES Niveau 1	CES Niveau 2	CES Niveau 3
Délai de prise en charge MCO (en heures ouvrées)	8h	6h	4h

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

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.

26.2.4 Procédure de traitement des Anomalies de paramétrage

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

<u>Traitement des Anomalies de paramétrage en Période Ouverte :</u>

L'Anomalie de paramétrage est traitée en Environnement de Test et sa correction est répliquée en Environnement de Production par le Client après validation par ses soins.

Traitement des Anomalies de paramétrage élevées et Modérées en Période Fermée :

Si une solution de contournement existe, elle sera systématiquement privilégiée et l'Anomalie de paramétrage clôturée. La solution définitive sera alors livrée dans un second temps.

La solution de contournement organisationnelle reste pérenne et définitive si elle résout un cas particulier n'ayant ni incidence de volume, ni récurrence, c'est-à-dire concernant moins de 20 (vingt) salariés et/ou survenant moins de 3 (trois) fois par an.

L'Anomalie de paramétrage est traitée en Environnement de Test, et sa correction est répliquée par le client en Environnement de Production en Période Ouverte après validation par ses soins.

Traitement des Anomalies de paramétrage Critiques 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 par le Client après validation par ses soins.

26.2.5 Délais de résolution des Anomalies de paramétrage

Niveau de priorité	Période	Délais (1)	Commentaires
Critique	Ouverte et fermée	8 Heures ouvrées	Correction
Elevée	Ouverte et fermée	24 Heures ouvrées	Correction ou proposition de solution de contournement
Modérée	Ouverte et fermée	8 Jours ouvrés	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 26.2.3.

26.2.6 Pénalités

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules CES de niveau deux (2) et trois (3).

A l'issue de chaque période de 12 (douze) mois de Service CES, le respect des délais de résolution des Anomalies de paramétrage Critiques et Elevées pourra être examiné à la demande du client lors d'un COPIL (maximum une fois par an).

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

- Anomalies de paramétrage Critiques : Si le délai moyen de correction des Anomalies de paramétrage sur les 12 mois de Service CES précédant la réunion du Copil est dépassé, une pénalité de 10 % de la part de l'abonnement mensuel correspondant au Service CES sera appliquée pendant les 3 mois suivants.

- Anomalies de paramétrage Elevées : Si le délai moyen de correction et/ou de solution de contournement des Anomalies de paramétrage sur les 12 (douze) mois de Service CES précédant la réunion du Copil est dépassé, une pénalité de 5 % de la part de l'abonnement mensuel correspondant au Service CES sera appliquée pendant les 3 mois suivants.

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

En cas d'application des pénalités, le montant de l'abonnement mensuel du Service CES 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 CES, et dans le cas où ce dernier ne serait pas renouvelé, le montant des pénalités donnerait lieu à un remboursement.

26.2.7 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 priorité	Compte rendu sur Portail (en cas de désaccord sur le niveau de priorité, ce sujet sera escaladé 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
Mise en production			R

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

26.3 Evolution

26.3.1 Description générale

Le Réglementaire comprend 3 couches

- Couche Réglementaire légale
- Couche Réglementaire conventionnelle
- Couche Réglementaire particularités client

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, une veille légale sociale et fiscale sur le domaine Paie et à lui communiquer une note d'information sur les évolutions constatées. Cegid s'engage à assurer la mise en conformité de la couche réglementaire légale avec les évolutions constatées des règles de paie et valeurs de calcul.

2) **La veille et maintenance conventionnelle des CCN inscrites au catalogue**
Cegid s'engage à réaliser pour le compte du client la veille conventionnelle sur une série de sujets-clés dans le domaine de la Paie. Les modifications sont communiquées aux équipes de maintenance et les adaptations logicielles inhérentes à ces évolutions sont effectuées par les équipes de Cegid sur la couche Règlementaire conventionnelle.
Cegid s'engage à assurer la mise en conformité de la couche Règlementaire conventionnelle en cas d'évolution d'une des conventions au catalogue Cegid HR Ultimate, dans la limite des sujets-clés listés au paragraphe « 26.3.3.1 Périmètre de la veille conventionnelle ».

3) **La maintenance évolutive**
Cegid s'engage à réaliser dans les limites fixées, pour le compte du Client et dans le cadre des Crédits, des accompagnements à l'utilisation de l'outil et des modifications de la couche Réglementaire particularités client.

26.3.2 Veille et maintenance légale

26.3.2.1 Périmètre du Service

La prestation sera fournie par Cegid sur les nouvelles dispositions légales, c'est-à-dire les dispositions publiées à compter du premier jour de fourniture de la prestation.

Le périmètre de la veille et la maintenance légale est circonscrit aux dispositions légales nationales, publiées au Journal Officiel de la République Française, relatives à « la rémunération et aux charges sociales, fiscales ou parafiscales, des travailleurs salariés du secteur privé en France », sous les deux conditions suivantes :

- lesdites dispositions doivent affecter le contenu des bulletins de paie et déclarations fiscales et de charges sociales,
- le calcul qui découle desdites dispositions doit relever de la responsabilité de l'employeur.

Cegid se réserve la faculté d'ajouter des notes d'information sur tout texte officiel présentant, selon Cegid, un intérêt majeur dans le domaine Paie.

Cegid assure la mise en conformité de la couche réglementaire légale avec les évolutions constatées des règles de paie et valeurs de calcul, dans la limite du périmètre visé au tableau ci-dessous. La maintenance légale sera effectuée de façon que la solution permette au client de produire ses livrables en conformité avec la réglementation. Dans le cas exceptionnel où une évolution légale nationale ne serait pas intégrée, Cegid fournira, sur demande du Client, une explication écrite détaillant les motifs de cette décision. La mise en œuvre de chaque évolution législative donnera lieu à recette du Client qui conserve par ailleurs son obligation de contrôle des résultats de traitement.

Nature	Documents standards et déclarations maintenus au titre de la maintenance légale standard
DOCUMENTS LEGAUX ET DECLARATIONS	- Bulletin de paie - DPAE - DSN évènementielle (arrêt de travail, fin de contrat, reprise anticipée) - DSN mensuelle (dans la limite du dernier cahier technique publié au jour de la signature du présent Contrat) - Registre du personnel - Certificat de travail - Reçu pour solde de tout compte - Fichier virement SEPA
	- Journal de Paie

DOCUMENTS DE CONTROLE	- Contrôle charges sociales - Contrôle des paiements DSN - Fiche individuelle - Liste du personnel - Liste des entrées / sorties - Liste des salariés étrangers - Récapitulatif des prélèvements à la source

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.

26.3.2.2 Modalités d'exécution de la prestation de maintenance légale

Cegid s'engage à fournir au Client la maintenance légale du Réglementaire dans un délai de 15 Jours ouvrés à compter de la date d'application prévue et publiée dans les textes officiels (sauf date d'application rétroactive) et relatif au périmètre décrit dans la paragraphe « Périmètre du service veille et maintenance légale ».

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 (Acoss, Ministère du travail, …).

- de la publication de tous les textes d'application (décrets, arrêtés, instructions, …) ou de l'ensemble des consignes techniques requis pour une complète mise en œuvre de la nouveauté légale.

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

La mise en œuvre de chaque évolution législative au sein de la couche règlementaire standard donne lieu à recette du Client, le Client conserve par ailleurs son obligation de contrôle des résultats de traitement.

Toute prestation de maintenance légale réalisée dans l'une des conditions visées ci-dessous relèvera de la maintenance évolutive et pourra par conséquent donner lieu à décompte de Crédits ou à facturation supplémentaire après acceptation du devis par le Client.
Toute prestation :

(i) réalisée en dehors du périmètre visé au tableau ci-dessus

(ii) nécessitant une Personnalisation

(iii) nécessitant la mise en œuvre et l'utilisation de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux Services

(iv) nécessitant une analyse de la couche règlementaire particularités client

(v) nécessitant une analyse relative aux modalités d'application (le client doit renseigner un questionnaire par exemple)

(vi) d'implémentation d'une évolution législative différente de l'implémentation proposée par Cegid (interprétation spécifique du Client, …), le Client en assumant l'entière responsabilité.

26.3.2.3 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 (sous 8 jours ouvrés)		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	R
Contrôle des résultats de traitement en production			R

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

26.3.2.4 Newsletter légale

Cegid communique au Client une note d'information relative aux évolutions des dispositions légales nationales, publiées au Journal Officiel de la République Française, relatives à la

rémunération et les charges sociales ou fiscales des travailleurs salariés du secteur privé en France, selon les deux critères suivants :

- Lesdites dispositions doivent affecter le contenu des bulletins de paie, les charges sociales ou fiscales,
- la mise en œuvre de ces dispositions doit relever de la responsabilité de l'employeur.

Cegid communique au Client, par voie dématérialisée exclusivement, des notes d'information relatives aux évolutions ci-dessus, qui ne constituent aucunement des consultations juridiques, comptables ou fiscales. Par ailleurs, Cegid se réserve la faculté de diffuser auprès du Client d'autres informations afin d'attirer son attention sur des textes non publiés au JORF, mais susceptibles d'apporter, selon elle, des éléments significatifs d'interprétation des règles légales précitées.

26.3.2.5 Présentation des mises à jour des évolutions applicatives

A chaque mise à disposition d'une nouvelle version applicative, les clients recevront par mail une invitation leur permettant de s'inscrire à un webinar de présentation des nouveautés de la version.

26.3.3 Maintenance Conventionnelle

26.3.3.1 Périmètre

Le périmètre de la veille et maintenance conventionnelle est circonscrit aux dispositions-clés de la (des) accords et convention(s) collective(s) pris en compte par Cegid en phase de mise en œuvre (avant mise en production) du SIRH, à condition que ces derniers présentent les caractéristiques suivantes :

- ils ont été publiés au JORF ou au BOCC,
- ils se rapportent aux thèmes définis ci-après :
    - champ d'application territorial et professionnel ;
    - classifications/emplois repères ;
    - rémunérations ;
    - primes/Indemnités/Remboursements de frais pendant l'exécution du contrat de travail ;
    - congés, hors congés formation ;
    - durée du travail équivalent temps plein, forfaits compris, hors autres aménagements du temps de travail ;

- maintien de salaire direct par l'employeur (maladie, maternité, paternité, activité partielle, accident du travail, trajet, maladie professionnelle, adoption) ;
- contribution conventionnelle à la formation continue et contribution conventionnelle au dialogue social ;
- dispositions conventionnelles relatives à la retraite complémentaire.

Le Client assure, sous sa seule responsabilité, le suivi des dispositions conventionnelles, qu'elles relèvent ou non de ce périmètre (autres dispositifs légaux, conventions et accords collectifs d'entreprise, de groupe, de branche, nationaux, interprofessionnels, usages, … qui ne sont pas publiés au BOCC ou au JORF ou qui n'avaient pas été intégrés au SIRH avant sa mise en production) dans la mesure où la veille juridique est fournie par Cegid aux équipes de Cegid chargées de la maintenance conventionnelle exclusivement.

La prestation sera fournie par Cegid sur les nouvelles dispositions conventionnelles des CCN inscrites au Catalogue.

La maintenance du Paramétrage conventionnel est proposée par Cegid sur une interprétation standard. Une interprétation différente de la part du Client donnera lieu à la réalisation d'un paramétrage dans le cadre de la maintenance évolutive sur la couche de paramétrage Réglementaire particularités Client.

Le Client reste responsable de la mise à jour des informations salariales et/ou d'entreprise nécessaires à l'application des évolutions conventionnelles.

26.3.3.2 Modalités d'exécution

Cegid s'engage à fournir au Client la maintenance conventionnelle du Réglementaire dans un délai de 15 Jours ouvrés à compter de l'analyse de la publication des dispositions conventionnelles au BOCC et de l'ensemble des instructions d'interprétation (par exemple, de la part des organisations patronales) requises pour une compréhension de la nouveauté conventionnelle, par l'équipe de veille conventionnelle de Cegid au profit des équipes de maintenance de Cegid.

26.3.3.3 RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
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 (sous 8 jours ouvrés)		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	I	R

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

26.3.4 Maintenance Evolutive

26.3.4.1 Périmètre

Sont comprises les évolutions (Conception, réalisation, tests unitaires) de Paramétrage, donnant lieu à consommation de Crédits et concernant par exemple :

Modifications des personnalisations :

- création de nouvelles sociétés et établissements sur convention collective existante ;
- création d'habilitations et d'accès ;
- mise en place des paramétrages concernant les améliorations comprises dans les nouvelles versions ;
- mise à jour d'un paramétrage de la couche Réglementaire particularités client suite à une évolution légale ou conventionnelle ;
- création dans le Réglementaire de rubriques indépendantes du légal et du conventionnel, provisions comptables par exemple ou indicateurs de gestion ;
- mise en place ou évolution des CCN non inscrites au Catalogue et/ou des Accords ;
- modification de la couche Réglementaire particularités client pour une interprétation différente du Client sur la livraison standard Cegid du légal ou d'une Convention Collective ;
- création ou modification de reporting, d'états de gestion, d'états Spécifiques ;

Accompagnement à l'utilisation de la solution :

- formation inférieure à 2 heures (en format Web) ;

- accompagnement sur le traitement des erreurs de la DSN ;
- demande d'accompagnement sur une règle légale ou métier (nouveauté légale, courrier de l'administration, analyse d'anomalies métier DSN, …) dans le cadre des impacts possibles sur le paramétrage et de la manipulation de la solution ;
- explication du fonctionnement d'une règle de paie ou d'un calcul nécessitant une retro-analyse ;
- investigation suite à une suspicion d'anomalie sur un calcul qui ne se révèle pas constituer une anomalie, le fonctionnement du logiciel étant finalement conforme au référentiel initial, l'explication permettant de justifier le fonctionnement ;
- Anomalie constatée par le client mais dont l'origine, après analyse de CEGID, n'est pas imputable à CEGID (mauvaise utilisation ou manipulation du client sur la solution, données incorrectes, …) ;
- Analyse liée à une demande d'évolution de la couche spécifique client ne donnant finalement pas lieu à une commande d'évolutif ;
- assistance à l'utilisation de la solution pour un interlocuteur client ne disposant pas du niveau formation nécessaire sur la solution ;
- demande d'information de la part du client déjà existante dans un base de connaissance ou une documentation ;

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(1) ;
- toute demande d'évolution devant être gérée en mode projet sur décision du Client et de Cegid(1) ;
- toute demande d'évolution nécessitant plus de 2 jours d'intervention(1) ;
- formation supérieure à deux (2) heures ;
- portabilité des Interfaces non réalisées par Cegid (fonctionnement sur nouvelle version / non-régression).

(1) Ces prestations sont prises en charges par Cegid comme prestations additionnelles et ne sont pas couvertes par le présent livret de service. Ces prestations additionnelles liées à des extensions de périmètre pourront entrainer des frais de « réentrance ». Le principe de réentrance implique l'ajout d'un coût récurrent supplémentaire aux Services Récurrents, correspondant à la charge de maintenance additionnelle due à la mise en place de nouvelles Personnalisations de la Couche Réglementaire particularités client. Ce montant sera facturé mensuellement, en sus, au Client, à compter de la mise en production de l'évolution concernée.

La durée de chaque Crédit est l'équivalent de maximum 1 heure d'intervention toutes catégories de prestations confondues.

Au-delà de 1 heure d'intervention, un nouveau Crédit est décompté par les équipes Cegid.

Les charges de maintenance évolutive sont imputées sur le solde de Crédits défini à l'année civile et dont le volume est défini en annexe prix ; à défaut de définition le solde est égal à zéro Crédit. Pour toute année civile incomplète (mise en production ou résiliation) le solde de Crédits est défini au prorata du nombre de mois de service.
Si le stock annuel de Crédits est épuisé, le Client aura la possibilité de commander un nouveau lot de Crédits valables pour l'année civile en cours ou demander la réalisation de ses demandes à travers des prestations complémentaires facturables hors Contrat.

Les crédits non consommés au terme de l'année civile ne seront pas reportés sur l'année civile suivante, à l'exception des Crédits liés à des demandes émises au cours de l'année civile, et dont la réalisation serait positionnée sur l'année suivante compte tenu des délais proposés par Cegid.

26.3.4.2 Modalités d'exécution

Le Client formulera ses expressions de besoin via le Portail. Le nombre de Crédits est limité à quatorze (14) Crédits par mois.

Un délai maximum de quinze (15) Jours ouvrés est requis par Cegid pour l'exécution d'une demande faisant l'objet d'un décompte de Crédits. Tout demande de ce type qui ne peut être satisfaite pour la paie du mois en cours, compte tenu des délais d'exécution, 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 via le Portail au Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

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

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

Le Client validera la modification puis déclenchera la réplication sur l'Environnement de Production.

Cegid conservera une trace documentée de ces différentes demandes et des modifications effectuées, notamment les comptes rendus validés, pendant une durée d'un an à compter de la date de clôture du Crédit.

26.3.4.3 RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Expressions de besoins	Description du besoin unitaire via le Portail	I	R
Etude du besoin	Réponse sur la faisabilité du besoin et définition du nombre de Crédits nécessaires via le Portail ou lors des comités de suivi	R	A
Décompte du Crédit	Décompte présenté en COSUI	R	I
Réalisation à distance des paramétrages	Compte rendu sur le Portail	R	I
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	I
Validation du paramétrage et ses impacts	Validation via le Portail	I	R
Réplication de paramétrage en production			R

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

27. OBLIGATIONS DE CEGID

Cegid apporte tout le soin et la diligence nécessaires à l'exécution du Service CES 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 Réalisant (R) dans le RACI du sous-chapitre Maintien en Condition Opérationnelle.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 46 PAGES.