Livret Service

Cegid RHPi SaaS

Version mars 2024

cegid

SOMMAIRE

Table des matières

1. DEFINITIONS 4
2. OBJET 13
3. PERIMETRE DU SERVICE 13
4. LIMITATIONS DU SERVICE 13
5. ACCES AU SERVICE 14
6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE 14
7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS 15
8. MISES A JOUR 16
9. MAINTENANCE APPLICATIVE 17
   9.3 Portail Client 18
   9.4 Accès aux environnements clients 18
   9.5 Base de connaissance 18
10. CONTEXTE ET CONTENU DU SERVICE DSN LINK 19
11. OBLIGATION DU CLIENT POUR DSN LINK 19
11.OBJET DU COMPLEMENT DISASTER RECOVERY AS A SERVICE (DRaaS) 22
12. PERIMETRE DU SERVICE 22
13. SITUATION NOMINALE 23
14. TEST ANNUEL DU CLIENT 23
15. SURVENANCE DU SINISTRE MAJEUR ET CONSTITUTION D'UNE CELLULE DE CRISE 24
16. REPRISE 24
17. RETOUR A LA SITUATION NORMALE 24
18. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE 25
19. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL 25
20. SUPPORT PENDANT LA PERIODE DE TEST 25
21. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURU 25
22. FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE DRAAS 25
23. OBJET DU COMPLEMENT CEGID EXTENDED SERVICES 28
24. MODALITES GENERALES APPLICABLES 28

24.1 Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution 28
24.2 Dépôt d'une Demande 28
25. MAINTENANCE APPLICATIVE 29
25.1 Périmètre de la Maintenance Applicative 29
25.2 Maintenance applicative 29
25.3 Délais de correction des Anomalies Applicatives 30
25.4 RACI 31
25.5 Portail Client 31
25.6 Accès aux environnements clients 31
25.7 Base de connaissance 32
25.8 Formations Microsoft 365 32
26. CEGID EXTENDED SERVICES (CES) 32
26.1 Pilotage 32
26.1.1 Comité de Pilotage et Comité de Suivi 32
26.2 Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) 34
26.2.1 Périmètre 34
26.2.4 Procédure de traitement des Anomalies de paramétrage 34
26.2.5 Délais de résolution des Anomalies de paramétrage 36
26.2.6 Pénalités 36
26.2.7 RACI 37
26.3 Evolution 37
26.3.1 Description générale 37
26.3.2 Veille et maintenance légale 38
26.3.4 Maintenance Evolutive 41
27. OBLIGATIONS DE CEGID 44

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(s) Applicative : 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 (calcul de la paie, production de la DSN, envoi du fichier de virement des salaires) 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) développée conformément au Guide d'implémentation de l'API DSN.

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

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 (nouvelle dénomination du Cegid Service Advanced – CSA)

Cegid HR : désigne les solutions Cegid RHPi Saas

Compte-rendu d'intervention : désigne les échanges dans le Portail réalisés par le consultant Cegid pendant le Service décrivant l'analyse et le paramétrage réalisés lors du traitement d'une Demande.

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

CSA : acronyme marketing et commercial du service Cegid Service Advanced ancienne dénomination du service CES.

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.
- pour les évolutions, y compris les évolutions légales, toute prestation d'accompagnement à l'utilisation, au fonctionnement et au paramétrage de Cegid HR.

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 ».

Dossier d'exploitation : désigne le document qui reprend le périmètre suivant :

- Structure générale du client (liste de sociétés, code date de paie, CCN, particularités client)
- Dossier individuel (volet complémentaire du client)
- Réglementaires d'activité (export du paramétrage de Cegid HR)
- Réglementaires de paie (export du paramétrage de Cegid HR)
- Interfaces (liste des interfaces, développements spécifiques et Plan de production)
- Modules (liste des modules du client de Cegid HR)
- Relation client (Type de contrat CES, Nombre de crédits, fréquence des Comités de Suivi et de Pilotage)

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 Développement : désigne un environnement technique dans lequel sont mises au point les modifications et les évolutions de paramétrage métier.

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 recette : 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 recette pour les besoins du Service est limitée à une réplication par mois.

Environnement additionnel : désigne un environnement technique couvrant le même périmètre fonctionnel des environnements de recette et de développement.

Etat Spécifique : désigne tout état ou requête 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. L'ensemble des évolutions est limité à 5 jours de réalisation par mois (analyse, paramétrage et tests unitaires).

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 13h15à 17h45. Le lundi débute à 9h et le vendredi s'achève à 16h45.

Historique de mouvement : désigne l'ensemble des données chronologiques qui retracent les modifications et évolutions au sein de votre solution CEGID HR, classées par type d'opération (paie, activité, comptabilité, etc.).

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 Applicative : désigne les prestations de maintenance corrective de Cegid HR. La maintenance applicative peut uniquement être assurée 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, la maintenance applicative peut être suspendue, 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.

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 des évolutions et de garantir leur compatibilité ultérieure avec les Mises à jour de Cegid HR et des Développements Spécifiques et Interfaces.

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 collective des paies par le Client. Le Versionning de paramétrage en environnement de Production pendant cette période n'est pas recommandé 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 Recette peuvent être répliqués via le Versionning en Environnement de Production. Cette période court de la clôture du mois M-1 au début de la production collective 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 des demandes 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.

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 et/ou d'activité 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.

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 : 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,

Ticket : Désigne toute demande ou évolution déposée par le client sur le Portail

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

Versionning : désigne la fonctionnalité permettant de sélectionner des Paramétrages sur un Environnement de Développement pour les transférer vers les Environnements de Recette et de Production.

VOLET

01

CEGID HR

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 Recette ;
- un Environnement de Développement.

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 hors environnement de production 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 :

> Les données de paramétrage de l'environnement de Recette et de Développement sont mises à jour à la demande du client et dans la limite de 12 par an. Les données salarié de l'environnement de Recette et de Développement sont mises à jour directement par le client et dans la limite d'un panel de 50 salariés maximum.

Toute demande d'augmentation du nombre de salariés composant le panel (dans la limite de 10% maximum de l'effectif) ou de recopie de paramétrage supplémentaire fera l'objet d'une prestation facturable au tarif journalier en vigueur.

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

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

Le Plan de Production est mis en œuvre par Cegid. Toute demande de modification du Plan de Production fera l'objet d'une prestation facturable 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 Développement et de Recette.

Une restauration peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention. Cette prestation est facturable au tarif en vigueur à la date de la demande.

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 pourront 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 mis en œuvre par Cegid. 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.

9. MAINTENANCE APPLICATIVE

9.1 Préambule

Pour tout client ayant souscrit au service Cegid Extended Services, ce sont les conditions générales de la Maintenance applicative décrite dans le volet 3 du présent Livret service qui s'appliquent. A défaut ce sont les conditions des articles suivants du présent livret service qui s'appliquent.

9.2 Périmètre de la Maintenance Applicative

La Maintenance Applicative porte sur la correction des anomalies applicatives de Cegid HR via le Portail

9.3 Maintenance applicative

a) Description générale des prestations fournies

L'accès au service de Maintenance applicative est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles de Cegid HR conformément à la documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution).

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

- Possibilité pour le Client de formuler une Demande par écrit dans l'espace du Portail réservé à cet effet ;

- Possibilité pour le Client de suivre le traitement de ses Demandes ;

- Possibilité pour le Client d'accéder aux statistiques d'utilisation de la Maintenance applicative sur une période donnée ;

- Possibilité pour le Client de consulter les informations techniques mises à disposition par Cegid.

b) Modalités particulières d'exécution

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

De manière à faciliter l'exécution de la Maintenance Applicative, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

Cegid accusera réception de la Demande sous la forme électronique.

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

Les horaires d'ouverture du service de Maintenance Applicative sont précisés sur le Portail.

Toute demande restant sans retour par le client plus d'un mois sera clôturée automatiquement par Cegid.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

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

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

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie Critique.

- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie Elevée.

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

9.3 Portail Client

Tout client Cegid possède un compte Client.

Cet espace permet d'accéder à la base de connaissance, au Cegid Store, aux plateformes de formation Cegid Learning, à des informations relatives à son compte et à ses Services Saas, à la création et au suivi des demandes de Maintenance Applicative, à la création de demandes au Service Client,

9.4 Accès aux environnements clients

Le Client permet à Cegid d'accéder à ses différents environnements pour faciliter la maintenance applicative de Cegid HR pendant les heures d'ouverture du Service de Maintenance Applicative.

9.5 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.

DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE DSN Link

10. CONTEXTE ET CONTENU DU SERVICE DSN LINK

En application de l'article L. 133-5-3 du code de la sécurité sociale, dans sa rédaction issue de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives, les organismes de protection sociale ainsi que certaines administrations ont mis en place un service permettant de recevoir et de traiter la déclaration sociale nominative (DSN).

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

Cegid, en sa qualité de Concentrateur de flux et signataire de la charte de partenariat DSN auprès du GIPMDS, 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.

11. 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 prévue par le Législateur

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-Entreprise au plus tard 12 heures avant l’échéance prévue par le Législateur.

A la date de rédaction du présent livret Service, 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, du ministère des Finances, 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 telle que précisée 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 :

Recovery Point Objective (RPO) ou Point de Rétablissement des données : il 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.

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 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 les meilleurs délais.

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 applicatives 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.

VOLET

03

CEGID EXTENDED SERVICES

23. OBJET DU COMPLEMENT CEGID EXTENDED SERVICES

Le complément 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 au Service CES qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat exclusivement pour les clients ayant souscrit un contrat CES.

24. MODALITES GENERALES APPLICABLES

24.1 Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution

Le Service CES sera réalisé à distance par des consultants désignés par Cegid. Un interlocuteur privilégié chez Cegid 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 du Service 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 du Service CES. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du Portail et à permettre un accès opérationnel aux Environnements de Développement, de Recette et de Production et ce pendant les Heures Ouvrées d'ouverture du Service CES.

24.2 Dépôt d'une Demande

De manière à faciliter l'exécution du Service 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 le besoin.
Les demandes sont enregistrées dans les outils de Suivi Cegid afin d'en assurer la traçabilité et le traitement. La réponse de Cegid interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

Le délai de prise en charge et/ou résolution de la Demande par Cegid s'effectuera dans les délais définis selon le niveau de gravité. A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par le Service CES 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 CES. Les horaires d'ouverture du Service CES 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. Dans le cas où la demande concerne un défaut de fonctionnement, le client doit documenter et renseigner de manière exhaustive toutes les informations suivantes :

- description précise du défaut de fonctionnement et du contexte dans lequel il est intervenu,
- date et heure de constatation du dysfonctionnement et sa fréquence de reproductibilité,
- le ou les matricules concernés,
- le résultat attendu 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 le dysfonctionnement,
- 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 :

- le dysfonctionnement doit être reproductible,
- les preuves de vérifications d'incohérences doivent être apportées par le client.
- les Résultats attendus doivent être fournis par le client
- le Client s'engage à assister Cegid dans la résolution

Dans le cadre d'un dysfonctionnement, Cegid ne saurait être tenue responsable de la non-correction d'une Anomalie liée au refus du Client de collaborer à sa résolution notamment en ne répondant pas aux questions et demandes de renseignements.

Toute demande restant sans retour par le client plus d'un mois sera clôturée automatiquement par Cegid.

25. MAINTENANCE APPLICATIVE

25.1 Périmètre de la Maintenance Applicative

La Maintenance Applicative porte sur la correction des anomalies applicatives de Cegid HR

25.2 Maintenance applicative

L'accès au Service CES est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles de Cegid HR conformément à la documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution).

Le délai de prise en charge de la Demande par 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 CES.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de quatre (4) heures ouvrées pour au moins 75% des Demandes. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Service CES et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

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

- les utilisateurs ont été préalablement formés par Cegid à l'utilisation des Progiciels Cegid HR ainsi qu'à leurs Mises à Jour ;
- le Service Nominal 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 Service CES, 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 Applicatives

Niveau de priorité	Période	Délais (1)	Commentaires
Critique	Ouverte et fermée	12 Heures ouvrées	Plan d'action corrective
Elevée	Ouverte et fermée	6 Jours ouvrées	Correction ou proposition de solution de contournement
Modérée	Ouverte et fermée	Non défini	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 10% de salariés et/ou survenant moins de 6 (six) 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 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 Service CES, 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 Accès aux environnements clients

Le Client permet à Cegid d'accéder à ses environnements (Développement – Recette – Production) pour faciliter la maintenance applicative de Cegid HR pendant les heures d'ouverture du Service CES.

25.7 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.

25.8 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 analyse et prend les décisions concernant les résultats des Indicateurs du Service CES.
- Il est un temps d'échanges (pouvant conduire à un plan d'actions, à des prestations, à des ventes complémentaires, …) entre le client et Cegid sur les projets structurants à venir du client.
- A la demande du client, le dossier d'exploitation peut être fournit avec le compte-rendu du COPIL (le client devra en faire expressément la demande lors de la préparation du COPIL).

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.

Le COSUI procède à l'examen des sujets suivants :

- Suivi détaillé des actions, des réalisations et des priorisations des sujets à traiter
- Calendrier des Périodes Ouvertes et Fermées du mois
- Traitement des difficultés opérationnelles
- Etat des lieux des livraisons de paramétrage
- Validation des expressions de besoins et des priorisations associées.
- Suivi de la consommation des Crédits
- Présentation des nouvelles fonctionnalités livrées avec chaque version du Progiciel Cegid HR

Périodicité des instances de pilotage :

	Niveau CES
Comité de pilotage	Annuel
Comité de suivi	Mensuel

- la fréquence des Comités de Pilotage est définie dans le tableau ci-dessus. Si nécessité d'arbitrage, et à la demande du client, un Comité de Pilotage supplémentaire peut avoir lieu dont les modalités financières seront à définir. Les frais de déplacement de l'ensemble des Comités de Pilotage seront facturés en supplément s'ils ne sont pas réalisés en distanciel.
- le Comité de Suivi se réunit selon les fréquences définies à hauteur de 11 fois par an en réunion distancielle.

Le compte-rendu des instances de pilotage est rédigé par Cegid à l'issue de la réunion dans un délai de cinq (5) 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.

26.2 Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)

26.2.1 Périmètre

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

- Maintenance corrective des paramétrages réalisés et documentés (dans les comptes-rendus d'intervention et/ou dans l'outil de ticketing) par le Service CES. Les anomalies de 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 corrigées par Cegid dans le cadre de la maintenance évolutive (décompte de crédits).
- Maintenance corrective des développements spécifiques et interfaces dans leurs périmètres et contextes initiaux ou amendés.

Dans la mesure où le Service CES n'interdit pas au Client de modifier par ses propres moyens les différents Paramétrages de Cegid HR, 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.

26.2.4 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 Développement et sa correction est répliquée en Environnement de Recette. A la validation de la recette par le client, le paramétrage est versionné dans l'environnement de Production par le client.

<u>Traitement des Anomalies de paramétrage élevées et modérées en Période Fermée :</u>

Si une solution de contournement existe, elle sera systématiquement privilégiée et la priorité de la demande sera systématiquement positionnée en Modérée. La solution définitive sera alors livrée dans un second temps et la demande fermée à la livraison en Environnement de Production.

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 10% (10 pour cent) des salariés et/ou survenant moins de 6 (six) fois par an.

L’anomalie de paramétrage est traitée en Environnement de Développement et sa correction est répliquée en Environnement de Recette. A la validation de la recette par le client, le paramétrage est versionné dans l’environnement de Production par le client.

Traitement des Anomalies de paramétrage Critiques en Période Fermée :

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

L’anomalie de paramétrage est traitée en Environnement de Développement et sa correction est répliquée en Environnement de Recette. A la validation de la recette par le client, le paramétrage est versionné dans l’environnement de Production par le client.

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

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 Comité de Pilotage (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 (douze) 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 (trois) 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 (trois) 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 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 périmètre d'Evolution comprend deux types de prestations :

1) **<u>La veille et maintenance légale</u>**

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 du réglementaire avec les évolutions constatées des règles de paie et valeurs de calcul (dans la limite de 5 jours de paramétrage).

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.

2) **La maintenance évolutive**

Cegid s'engage à réaliser dans les limites fixées, pour le compte du Client et dans le cadre des Crédits les évolutions de paramétrage, des développements spécifiques et interfaces de Cegid HR réalisées initialement par Cegid.

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 du paramétrage du réglementaire 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 pour 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
	- Bulletin de paie - DPAE

DOCUMENTS LEGAUX ET DECLARATIONS	- 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
DOCUMENTS DE CONTROLE	- Journal de Paie - Contrôle des paiements DSN - Liste du personnel - Liste des entrées / sorties - 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 (ce délai pourra être allongé concernant les périodes habituelles de congés à un délai maximal de trente (30) Jours ouvrés) à compter de la date d'application prévue et publiée dans les textes officiels (sauf date d'application rétroactive) et ayant un impact sur les domaines Paie et Gestion d'activité du périmètre connu du client à la date d'application.

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 requises 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 du 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, etc.), le Client en assumant l'entière responsabilité.
(vii) Toute modification de paramétrage d'une évolution légale déjà en production depuis plus de 3 mois.

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

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Validation	Validation via le Portail	I	R
Contrôle des résultats de traitement en production			R

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

26.3.4 Maintenance Evolutive

26.3.4.1 Périmètre

Sont comprises les évolutions de Paramétrage, donnant lieu à consommation de Crédits et concernant par exemple :

Modifications des personnalisations :

- création de nouvelles sociétés et établissements ;
- création d'habilitations et d'accès ;
- les dispositions légales antérieures à la date de signature du contrat et non actives dans le réglementaire ;
- mise en place des paramétrages concernant les améliorations fonctionnelles comprises dans les nouvelles versions ;
- mise à jour du paramétrage du Réglementaire client à la suite d'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 ;
- mise en place ou évolution d'accords d'entreprise ;
- modification du Réglementaire client pour une interprétation différente du Client sur le paramétrage Cegid du légal ;
- mise en œuvre d'une évolution légale plus de 3 mois après la date de mise en application obligatoire ou de la date préconisée par Cegid à la demande du client ;
- création ou modification de Reporting, d'états de gestion, d'Etats Spécifiques ;
- correction d'une anomalie sur un paramétrage réalisé par le client ou par un tiers mandaté par le client.

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 à la suite d'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, données issues d'un logiciel tiers, …) ;
- analyse liée à une demande d'évolution du Réglementaire client ne donnant finalement pas lieu à une évolution ;
- 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/ou de Cegid(1) ;
- toute demande d'évolution nécessitant plus de 2,5 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 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 du 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 une (1) heure d'intervention, toutes catégories de prestations confondues.

Au-delà d'une (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 du contrat ; 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 dix-huit (18) Crédits par mois.

Le délai de mise en œuvre d'une demande faisant l'objet d'un décompte de Crédits sera discuté et validé par le client et Cegid.

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 Ticket.

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
Livraison du paramétrage en production	Notification via le Portail	I	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 45 PAGES.