

cegid



Livret de Service

Reporting RH

05/03/204

www.cegid.com

SOMMAIRE

Table des matières

Table des matières

1 DEFINITIONS..... 3

2. OBJET 5

3. PERIMETRE DU SERVICE 5

4. LIMITATIONS DU SERVICE 5

5. ACCES AU SERVICE..... 6

6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE 6

7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS..... 7

8. MISES A JOUR 8

9 : OBLIGATIONS DU CLIENT 9

10 : MAINTENANCE URGENTE 9

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.

Cegid HR : désigne les solutions Cegid HR Ultimate Saas et Cegid Peoplenet.

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 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 ».

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 paramètres 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 patches, antivirus, sauvegardes...).

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.

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.

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

2. OBJET

Le présent Livret Service qui fait partie intégrante du Contrat décrit les dispositions particulières applicables aux Services Cegid HR 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 un Environnement de production.

4. LIMITATIONS DU SERVICE

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

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 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).

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 :

$$TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$$

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

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

L'Editeur (a) mettra les Services de Cegid Reporting RH, le Contenu et les Données du Client à la disposition du Client conformément aux présentes Conditions, (b) fournira le support standard applicable pour les Services de Cegid Reporting RH au Client sans frais supplémentaires, et/ou un support amélioré (moyennant des frais supplémentaires, le cas

échéant), (c) fera des efforts raisonnables pour rendre les Services de Cegid Reporting RH disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine, sauf pour toute indisponibilité causée par des circonstances échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur, y compris, par exemple, un acte gouvernemental, une inondation, un incendie, un tremblement de terre, des troubles civils, un acte de terreur, une grève ou tout autre problème de travail, une défaillance ou un retard ou un refus de service du fournisseur de services Internet. Dans l'hypothèse où la disponibilité normale du Service est inférieure à 98% par mois sur une période de travail (de 9h à 18h, heure de Paris) d'un mois, l'Éditeur accordera au Client une compensation prorata temporis de la rémunération due par le Client pour le Service pour le mois en question (à l'exclusion des frais d'accès).

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.

Ce produit est exclu du service DraaS optionnel.

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 (patches 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 patches 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.

9 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à l'Éditeur toute l'assistance raisonnable nécessaire pour permettre à l'Éditeur de fournir les Services de Cegid Reporting RH, y compris mais sans s'y limiter, en fournissant des informations sur les erreurs signalées, en fournissant des informations d'identification permettant à l'Éditeur d'accéder au Service, en installant les correctifs recommandés, en corrigeant les erreurs de configuration et en fournissant un accès raisonnable au personnel de l'Éditeur pour fournir les Services de Cegid Reporting RH. Le Client reconnaît que l'Éditeur ne sera pas en mesure de fournir les Services de Cegid Reporting RH de manière satisfaisante sans la pleine coopération du Client.

Si le Client ne fournit pas l'assistance raisonnable requise par l'Éditeur, l'Éditeur ne sera pas responsable des retards ou des erreurs résultant de ce manquement, et l'Éditeur peut facturer au Client les frais raisonnables engagés par l'Éditeur pour remédier à ces retards ou erreurs.

10 : MAINTENANCE URGENTE

L'Éditeur peut effectuer une maintenance d'urgence à tout moment, sans préavis, si une telle maintenance est nécessaire pour protéger la sécurité ou l'intégrité du Service, ou si une telle maintenance est nécessaire pour protéger les autres clients de l'Éditeur. Le Client sera informé de toute maintenance d'urgence dès que possible après le début de la maintenance.