cegid



Livret de Service

Cegid HR

02/01/2025

www.cegid.com

SOMMAIRE

1. Introduction 7

1.1. Objet du Livret de Services 7

1.2. Evolution du Document 7

2. Description du Support 8

2.1. Localisation des Équipes de Support 8

2.2. Contrat de Support 8

2.3. Accès aux Ressources Applicatives 9

2.4. Section Support 9

2.5. Workflow des Tickets entre le Client et Cegid 10

2.5.1. Liste des Statuts Zendesk 10

2.5.2. Workflow des tickets entre le Client et Cegid HR 12

2.6. Définition Contractuelle des Anomalies et Politique de SLA 12

2.6.1. Définitions 12

2.6.2. SLA Standard Cegid pour Cegid HR 13

2.6.3. Disponibilité du SaaS 13

3. Processus de Maintenance en Phase Run 15

3.1. Procédures de Gestion des Incidents 15

3.1.1. Matrice RACI pour les Activités de Support : 15

3.1.2. Contrôle de la Qualité du Service support 15

3.2. Procédure de Gestion des Changements 16

3.2.1. Gestion de Versions 16

3.2.2. Périodes de Maintenance 16

3.3. Procédure de Gestion de Crise 17

3.3.1. Aperçu du Processus de Gestion de Crise 17

3.4. Résiliation du Contrat 18

3.4.1. Plan de Réversibilité 18

3.4.2. Politique de Destruction des Données 18

3.5. Demande de Services Supplémentaires 18

3.5.1. Advanced Services 18

3.5.2. Offre par crédit de services (Care+) 19

3.5.3. Support Premium 19

3.6. Gouvernance du Support Premium 20

3.6.1. Comités de suivi 20

3.6.2. Comité de Pilotage 20
3.6.3. Ateliers 21

4. Sites d'Hébergement 22

4.1. Lieux d'Hébergement 22

4.2. Sécurité et Confidentialité des Prestataires d'Hébergement 22

5. Architecture Technique 24

5.1. Architecture d'Application 24

5.2. Architecture Serveur et Réseau 25

5.3. Infrastructure Technique de Logiciel 26

5.3.1. Composants d'Infrastructure 26

5.3.2. Bases de Données d'Application 27

5.4. Gestion Multi-Clients 28

5.5. Environnement de Test 29

5.6. Application Mobile 30

5.7. Reporting/Analyse 30

5.8. Intelligence Artificielle 30

5.8.1. Model As a service 30

5.8.2. Speech to text 31

6. Gestion des Accès 32

6.1. Sécurité des Accès aux Applications 32

6.1.1. Front Office Candidat 32

6.1.2. Back Office et Espaces Employé/Manager 32

6.2. Authentification 32

6.2.1. Responsabilités des Clients 32

6.2.2. Authentification pour le Front Office Candidat 32

6.2.3. Authentification dans l'Espace Employé/Manager 32

6.2.4. Gestion des Mots de Passe 33

6.2.5. Authentification Unique 33

6.2.6. Durée de la Session 33

6.3. Politique en Matière de Cookies 34

6.4. Rôles, Droits et Habilitations 34

6.4.1. Rôles et Droits 34

6.4.2. Habilitations 34

7. Interfaces 35
7.1. Importation & Exportation de Fichiers 35
7.1.1. Principes de Fonctionnement 35
7.1.2. Liste de Formats d'Importation/Exportation Disponibles 35
7.2. Interface FTP Sécurisée 36
7.3. Interfaces de Programmation d'Applications (API) 37
7.4. Interface de messagerie 38
7.5. Interopérabilité du LMS 38
7.5.1. Classe Virtuelle 38
7.5.2. Unités d'apprentissages (UA) 38
8. Opérations 40
8.1. Procédures d'Exploitation 40
8.1.1. Purge 40
8.1.2. Tâches Planifiées (tâches batch) 40
8.2. Management de la Donnée 40
8.2.1. Sauvegarde des Données 40
8.2.2. Chiffrement des Données 41
8.3. Administration et Supervision 41
8.4. Plan de Continuité des Activités 42
8.4.1. Plan de Reprise des Activités (PRA) 42
8.4.2. Plan de Continuité des Activités de l'Application (PCA) 43
9. Réglementations et Référentiels 44
9.1. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 44
9.1.1. Exigences du RGPD Applicables à tous les Personas 44
9.1.2. Module RGPD 45
9.1.3. Réponse aux Exigences du RGPD sur les Candidats 45
9.1.4. Réponse aux Exigences du RGPD sur les Employés 46
9.2. Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité – RGAA 47

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS ET DES VALIDATIONS

Nature des modifications	Version	Date
Création du document	01	04/07/2018
Modification du SLA, ajout du statut Zendesk, mise à jour de la section Premium	1.1	28/04/2020
Ajout de la gestion des escalades, services avancés	2.0	07/05/2020
Ajout d'une nouvelle charte graphique	3.0	11/01/2021
Mise à jour de la section Support, y compris le nouveau Centre d'aide, modification de l'approbateur	4.0	06/04/2021
Modèle Cegid	5.0	05/10/2021
Modification du titre, fusion des spécificités de l'architecture technique des anciens dossiers techniques Talentsoft, ajout d'approbateurs et d'auditeurs, document renommé	6.0	04/02/2022
Ajout du chapitre Règlementation et référentiels	7.0	10/08/2022
Mise à jour de la section support, mise à jour des versions des composants d'infrastructure, suppression du chapitre services de production, mise à jour de la gestion des mots de passe, mise à jour du plan de continuité des activités de l'application (PCA), nouveau chapitre sur le module de gestion des données personnelles	8.0	01/04/2023
Mise à jour du chapitre LTI, Mise à jour du chapitre Support Premium	8.1	01/08/2023
Ajout de services basés sur le crédit. Modifications de la section support	8.2	10/10/2023
Mise à jour des informations dans les sections : support, gestion des mots de passe, composants de l'infrastructure et règlements et normes.	8.3	01/06/2024
Ajout du paragraphe Intelligence Artificielle	8.4	26/09/2024
Taxonomie (Cegid Talentsoft devient Cegid HR), mises à jour versions technologiques	9.0	02/01/2025

Auditeur(s)

Date	Nom, fonction
15/12/2024	Stephan Latrille, R&D directeur
15/12/2024	Gaëtan Audy, Architecte solution
15/12/2024	Vincent Barillère, Responsable Cloud

Approbateur(s)

Date	Nom, fonction
15/12/2024	Anne-Claire Porter-Guillaumet, directrice Customer Care
15/12/2024	Cécile Tesson, directrice de pôles
15/12/2024	Florian Cordel, directeur Product Management

Liste de distribution

Personne ou groupe
Client Cegid HR
Interne Cegid HR

1. INTRODUCTION

1.1. Objet du Livret de Services

Le livret de service fait partie intégrante du contrat et explique les dispositions particulières applicables aux services Cegid HR.

Ce document vise à décrire les mesures prises pour assurer les éléments suivants :

- Qualité du support fournie par Cegid ;
- Qualité des processus de suivi et d'escalade des demandes pendant la phase RUN post-projet ;
- RACI du support ;
- Description de l'architecture technique de l'application Cegid HR, tant pour l'infrastructure Client partagée que pour l'infrastructure spécifique au Client.

Ce document est mis à jour à chaque évolution de l'environnement technique du service Cegid HR.

1.2. Evolution du Document

Toute évolution de ce document fait l'objet d'une nouvelle version du présent document. Les modifications sont enregistrées et datées dans l'historique des versions placé en début de document.

Une modification mineure n'entraînera pas nécessairement de nouvelle version immédiate du document. Cette modification sera intégrée dans la prochaine version.

Toute évolution du document fait obligatoirement partie de celui-ci et engage les parties au même titre.

En cas d'évolution du document, la version publiée sur le site officiel de Cegid fait référence. La version annexée au contrat client permet de vérifier qu'il n'y a pas de régression telle que prévue au contrat.

Ce document est révisé à minima annuellement. Cette révision peut donner lieu à l'édition d'une nouvelle version.

2. DESCRIPTION DU SUPPORT

2.1. Localisation des Équipes de Support

Les équipes de support Customer Care de Cegid HR sont basées en France (Boulogne-Billancourt et Nantes), aux Pays-Bas (La Haye), en Allemagne (Cologne), au Danemark (Copenhague), en Suède (Stockholm) et au Canada (Montréal). Les demandes de support peuvent être faites en français, anglais, allemand, néerlandais, espagnol, suédois et danois.

Les tickets de support doivent être émis via le Centre d'aide de la Communauté Talentsoft (TS Community), un outil de ticketing disponible via Internet pour tous les Clients ayant un contrat de support.

2.2. Contrat de Support

Cegid propose deux types d'offres de support pour Cegid HR :

Offre de support standard (incluse dans la licence). Elle permet de :

- Créer des demandes de support via TS Community ;
- Accéder à de nouvelles fonctionnalités de produit via TS Community ;
- Accéder à la documentation produit via TS Community ;
- Participer à des ateliers sur les meilleures pratiques animées par la communauté de Clients.

Offre Premium (disponible en option). Elle donne accès à :

- Consultant Cegid HR dédié ;
- Démonstrations contextualisées des nouvelles fonctionnalités ;
- Comité de pilotage ;
- Indicateurs de suivi de l'engagement de service.

Le support ne peut être assuré par Cegid que si :

- les administrateurs ont reçu une formation complète à l'utilisation des modules Cegid HR ;
- le Service Nominal est utilisé sur des équipements conformes aux exigences techniques de Cegid.

En cas de changement d'administrateur au cours de la phase d'exécution, il incombe au client de s'assurer qu'il a reçu une formation complète lui permettant d'accéder à l'outil de ticketing.

S'il s'avère que tel n'est pas le cas, le Support, après mise en demeure préalable, pourra être suspendu par Cegid avec effet immédiat, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation ou à un quelconque remboursement des sommes déjà versées au titre du Contrat.

En plus de ces deux types de contrats de support, les Clients en phase Run ont accès à la formation produit via la Talentsoft Academy et à une large gamme d'offres de services qu'il est possible de commander après la phase de projet, appelés « Advanced Services » ou « Care+ » (offre par crédit de services).

Résumé de nos offres de services en phase Run :



2.3. Accès aux Ressources Applicatives

La communauté Talentsoft est un espace collaboratif où vous pouvez vous connecter et collaborer avec plus de six mille experts en RH. Il s'agit également d'une ressource incontournable via le Centre d'Aide pour les articles produits, les guides d'utilisation et autres contenus informatifs, ainsi que pour les dernières actualités des RH, les fonctionnalités, les forums et les événements. Le client pourra accéder à une base de connaissances répertoriant les questions les plus fréquemment posées et les réponses apportées. C'est aussi le point d'entrée pour déclarer les tickets de support via le Centre d'aide.

La documentation est classée par module Cegid HR.

La fonctionnalité de recherche effectue des recherches dans toutes les ressources disponibles.

Les Clients peuvent donner des droits d'accès à la base documentaire Cegid HR à un ou plusieurs Utilisateurs. Le manuel Utilisateur de la communauté est accessible en ligne sur TS Community.

Tout accès aux données propriétaires du client ne se fera qu'avec l'autorisation du client via les tickets de support pour notre solution Cegid HR. (Case à cocher sur le ticket de support).

2.4. Section Support

Les tickets de support sont émis via la section Centre d'aide de la communauté Talentsoft, un outil de support disponible pour tous les administrateurs des Clients.

Le support ne peut être fourni par Cegid qu'à condition que les administrateurs aient été formés de manière adéquate et soient autonomes dans l'utilisation de la solution.

Les demandes sont enregistrées pour en assurer la traçabilité et traitées en fonction de leur degré de criticité. Il est de la responsabilité du Client de soumettre ses demandes. Pour créer un nouveau ticket, les formulaires sont accessibles :

- au bas de chaque article ;
- au bas de la page du Centre d'aide ;
- sur la page « Mes Activités ».

TS Community est accessible 24 h/24 et 7 j/7 ; les demandes sont traitées par une équipe fonctionnelle, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30 CET / 9 h 00 à 17 h 00 EST.

Cet outil est compatible avec **Google Chrome** ou **Microsoft Edge**. Les navigateurs tels que Firefox ne prennent pas en charge toutes les fonctionnalités des pages Communauté et des problèmes de lenteur de chargement ou de pages invalides peuvent survenir.

Afin de faciliter l'exécution du Support, les administrateurs doivent, lors de la soumission des demandes, préciser les informations suivantes afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents portés à sa connaissance :

- le type et la gravité de la demande ;
- une brève description du contexte ;
- les actions entreprises ayant mené à la génération de l'anomalie accompagnés d'une brève description du problème,
- une capture d'écran complète avec la date et l'heure de l'incident,
- Nombre et identité des utilisateurs impactés.

Les anomalies sont décrites dans la section 2.6.

Les demandes de configuration impliquent des actions techniques ou fonctionnelles que l'administrateur ne peut réaliser faute d'accès nécessaire.

Les tickets de type « question » sont toutes les demandes à caractère pédagogique ou résultant d'une requalification.

Cegid se donne le droit de requalifier les tickets dont le "Type" a été mal utilisé.

A la clôture du ticket, une évaluation à chaud est envoyée au Client afin d'obtenir son avis et d'améliorer la qualité de notre service.

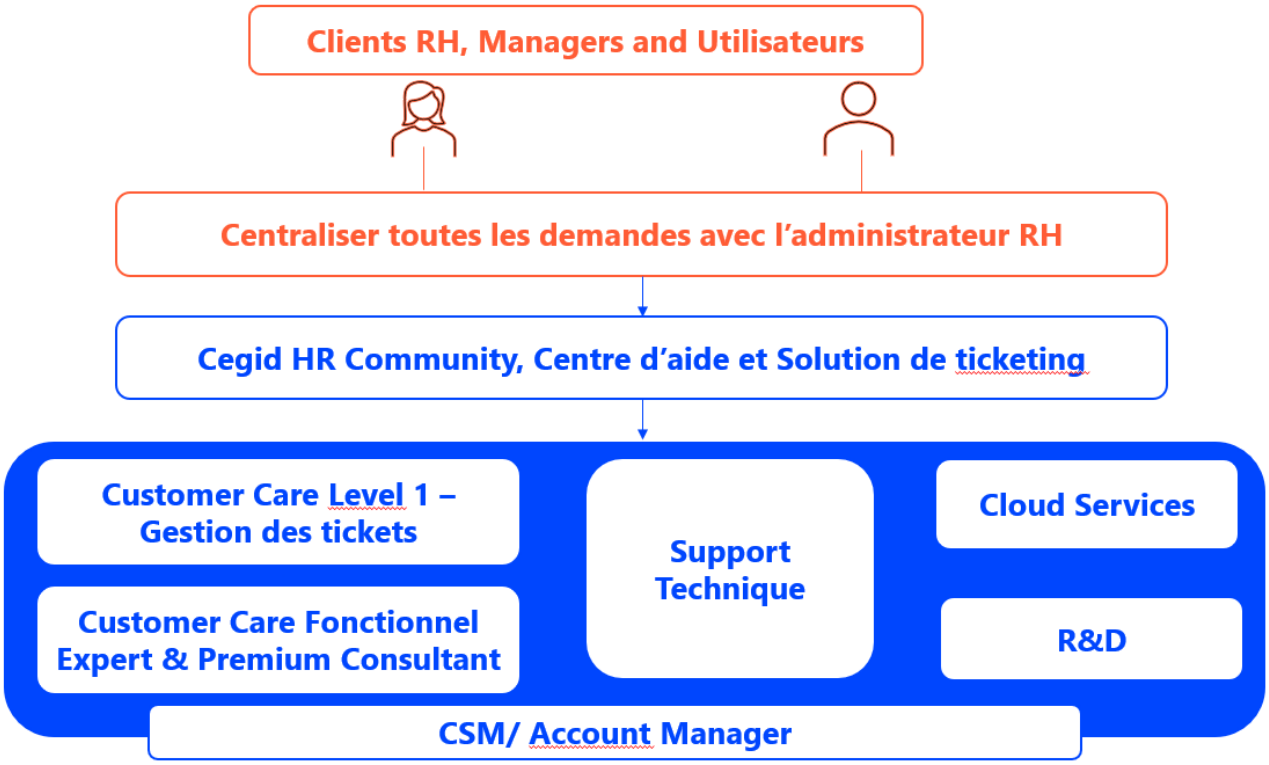
2.5. Workflow des Tickets entre le Client et Cegid

2.5.1. Liste des Statuts Zendesk

Le tableau ci-dessous explique les différents statuts Zendesk (outil de gestion de tickets) avec le demandeur correspondant pour la progression du ticket.

Statut	Définition	Responsable
Nouveau	Le ticket est créé par le Client et envoyé à Cegid. Ce statut est automatiquement mis à jour par Zendesk lors de la création du ticket.	*Cegid*
Ouvert	Le ticket est en cours de traitement par Cegid. Ce statut est automatiquement mis à jour par Zendesk dès qu'un responsable est attribué ou que le Client a ajouté un commentaire.	*Cegid*
Provisoire	Le ticket est en cours de traitement par le Client. Ce statut est mis à jour par Cegid lorsqu'une réponse ou une information complémentaire est requise de la part du Client. Le ticket sera automatiquement clôturé après vingt-huit (28) jours et deux (2) rappels en l'absence de réponse du Client.	*Client*
En attente	Le ticket est en cours de traitement par Cegid. Le ticket est en cours d'analyse et/ou de traitement par le support technique ou le service R&D.	*Cegid*
En attente de distribution	Le ticket est en attente du déploiement d'un patch/correctif de bug.	*Cegid*
A approuver	Le ticket est en cours de traitement par le Client. Ce statut est mis à jour par Cegid lorsqu'une validation est requise par le Client. Le ticket sera automatiquement clôturé après vingt-huit (28) jours et (2) rappels en l'absence de réponse du Client.	*Client*
Validé	Le problème est résolu. Ce statut est automatiquement mis à jour lorsque la solution proposée est validée par le Client.	*Client*
Clôturé	Le ticket est clôturé : • lors de la validation par le Client (mise à jour automatique) ; • sur demande de clôture manuelle par le Client à Cegid ; • automatiquement après une certaine période s'il n'y a aucune activité sur le ticket, quel que soit son statut : ***A approuver : clôturé après 28 jours (2 rappels)*** ***Provisoire : clôturé après 28 jours (2 rappels)***	*N/A*

2.5.2. Workflow des tickets entre le Client et Cegid HR



2.6. Définition Contractuelle des Anomalies et Politique de SLA

2.6.1. Définitions

Une anomalie est une défaillance, un incident, un dysfonctionnement ou un comportement anormal, qui diffère du comportement attendu tel que documenté par la solution. L'indisponibilité totale ou partielle de l'application, ou la dégradation des performances, qui perturbe ou interrompt l'utilisation de la solution est également considérée comme une anomalie.

Les anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories :

Anomalie bloquante :

- Dysfonctionnements rendant impossible l'exécution de tâches essentielles, entraînant une interruption des activités RH.
- Dysfonctionnements qui ne disposent d'aucun moyen de contournement.
- Interruptions dans les tests de fonctionnalités et, plus précisément, les anomalies qui :
    - Altèrent les données ou leur cohérence.
    - Bloquent le flux des processus métier.
    - Produisent des résultats inexploitables pour les processus métier.

Anomalies majeures :

- Dysfonctionnements rendant impossible l'exécution d'une tâche, mais pour lesquels des solutions de contournement existent :
    - Le système peut être utilisé, mais avec une qualité de fonctionnement réduite.

- L'anomalie perturbe l'exécution de l'action, mais n'empêche pas les Utilisateurs de pouvoir tester les autres fonctions.

Anomalies mineures :

- Dysfonctionnements pour lesquels il existe des solutions de contournement et qui n'ont pas d'incidence sur d'autres fonctionnalités :
  - L'impact sur l'utilisation de l'application est insignifiant.
  - Exemples : anomalies qui modifient l'ergonomie du système.

2.6.2. SLA Standard Cegid pour Cegid HR

Temps de résolution des anomalies

Les accords de niveau de service (SLA) dépendent de la gravité de l'anomalie, telle que définie par le Client :

	SLA en heures ouvrées	SLA en jours ouvrés
Bloquante	Quinze (15) heures	un jour et demi
Majeure	Cinquante (50) heures	Cinq (5) jours
Mineure	Cent (100) heures	Dix (10) jours

Les heures de travail de l'équipe du service Clientèle de Cegid HR sont du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30 CET et de 9 h 00 à 17 h 00 EST.

Les accords de niveau de service (SLA) commencent dès que les incidents sont soumis via TS Community pendant les heures d'ouverture ou au début du jour suivant. La période de support prend fin lorsque Cegid confirme une solution définitive ou une solution de contournement.

Le temps pris pour traiter le ticket de « Provisoire » et « En attente d'approbation » est déduit du temps de traitement total.

Période SLA = (Date d'acceptation de la solution ou de la solution de contournement - Date de création) - Temps pendant lequel le ticket était « Provisoire ».

Le prix du SLA est inclus dans le prix de l'abonnement à la licence.

2.6.3. Disponibilité du SaaS

Cegid s'engage à mesurer ses normes de service en dehors de ses périodes de maintenance programmées à l'aide de l'indicateur suivant :

Définition :	Mesure la disponibilité globale du service en utilisant le temps d'arrêt total cumulé sur six mois (7 j/7 - 24 h/24)
Objectif de l'indicateur :	Disponibilité de 99,5 % (accord contractuel)

Calcul de la disponibilité (%)

[* Disponibilité maximale sur 6 mois / (Accessibilité maximale sur 6 mois - Temps d'inaccessibilité (minutes))] x 100

* Nombre total de minutes de disponibilité sur 6 mois = 60 minutes x 24 heures x 30 jours x 6 mois = 259 200 minutes

3. PROCESSUS DE MAINTENANCE EN PHASE RUN

3.1. Procédures de Gestion des Incidents

Les demandes de support suivent la procédure mentionnée ci-dessous. Selon le type de demande, les étapes 2 à 5 peuvent être les étapes finales du workflow.

Etape	Acte	Action
1	Client	Créer la demande
2	Niveau 1 - Customer Care	Classer la demande / Recueillir des informations complémentaires
3	Niveau 1 - Customer Care	Qualification des sujets complexes
4	Niveau 2 – Support technique	Analyse technique
5	Niveau 3 - R&D	Action corrective
6	Niveau 1 - Customer Care	Confirmation de la résolution

3.1.1. Matrice RACI pour les Activités de Support :

- **R** : *Responsable*
- **A** : *Approbateur*
- **C** : *Consulté*
- **I** : *Informé*

Activités / Acteurs	Administrateur du Client	Customer Care Cegid niveau 1	Customer Care Cegid niveau 2	Niveau 3 : Produit / Support technique / Production	Customer Care Manager / Customer Success Manager
Déclaration des demandes	R, A	I, C			
Traitement de l'incident	C, I	R, A	C	C	C
Validation de la résolution	R, A	I			
Gestion de crise	C, I	R	C	C	R, A

3.1.2. Contrôle de la Qualité du Service support

Il existe plusieurs mesures de contrôle pour garantir la qualité du service :

- Examen hebdomadaire des indicateurs par la direction Customer Care, avec plans d'amélioration et suivi des actions ;
- Examen des évaluations à chaud des Clients et plans d'amélioration ;

- Examen quotidien des files d'attente de tickets ;
- Règles d'alerte préventive en cas d'escalade Client potentielle ou de violation de SLA identifiée dans l'outil de gestion des tickets.
- Comité d'examen opérationnel hebdomadaire avec les responsables du service clientèle et de la R&D

3.2. Procédure de Gestion des Changements

Chaque semaine, Cegid effectue une mise à niveau de la version de Cegid HR qui implique la distribution de correctifs et de nouvelles fonctionnalités.

Chaque développement est testé par l'ingénieur responsable avant d'être compilé dans une version. Un processus de qualification rigoureux est utilisé pour chaque version avant le déploiement. Cegid utilise plus de vingt-cinq mille (25 000) tests automatiques qui doivent être passés avec succès avant que la nouvelle version puisse être présentée au comité de déploiement. La direction du service Clientèle dispose des droits d'approbation finale pour le déploiement en production.

Les versions sont mises en ligne chaque lundi soir après 18 heures CET, sans faute. Les environnements de test et de production sont déployés en même temps.

3.2.1. Gestion de Versions

De nouvelles versions de l'application Cegid HR sont publiées chaque semaine.

Cegid publie la documentation correspondant aux nouvelles fonctionnalités sur TS Community.

Par défaut, les nouvelles fonctionnalités sont livrées en mode désactivé. Il est possible de les activer en émettant une demande auprès du service Customer Care Cegid ou en activant les nouveaux droits ou la nouvelle configuration dans le logiciel.

La documentation sur chaque fonctionnalité nouvellement distribuée et désactivée est publiée au plus tard le jour où la fonctionnalité est mise en ligne.

Les équipes Produit de Cegid peuvent décider de distribuer, directement en production, des fonctionnalités très attendues ou des fonctionnalités qui amélioreront significativement l'utilisation ou le fonctionnement du logiciel. Dans ce cas, la documentation est transmise avant la mise en ligne.

Si, pour des raisons techniques, une fonctionnalité majeure ayant un impact sur l'ergonomie ou le fonctionnement de l'application doit être distribuée directement en production, la documentation correspondante est transmise avant la mise en ligne. Un rappel est envoyé deux mois avant la mise en ligne de la fonctionnalité.

3.2.2. Périodes de Maintenance

Le matin du lundi au vendredi :	Redémarrage quotidien à 7 h
Le samedi matin :	6 h - 8 h CET (avec possibilité d'interruption de production)
Le lundi soir :	18 h 30 - 19 h 30 CET (version hebdomadaire, avec une courte interruption de production pour redémarrer l'application)

Les maintenances planifiées sont communiquées sur TS Community, au minimum une semaine avant la date de maintenance, dans la section « Maintenance et interruptions informatiques ».

3.3. Procédure de Gestion de Crise

L'objectif du processus de gestion de crise est de prévenir et d'atténuer les dommages de la crise en déclenchant un suivi efficace et régulier des actions qu'il n'est pas possible de traiter par des processus standard afin de résoudre rapidement la crise.

La procédure de gestion de crise de Cegid comprend la gestion de tous les types d'incidents, y compris ceux qui ont un impact sur le service, mais aussi les alertes de sécurité. La procédure inclut un processus d'escalade qui peut faire remonter l'incident jusqu'à la direction exécutive de Cegid. La procédure de gestion de crise est organisée autour d'une interface unique créée par l'équipe du Service Client.

Les processus de gestion de crise sont déclenchés dans les circonstances suivantes :

- en cas de force majeure, d'incident bloquant pour lequel une solution de contournement ou un correctif n'a pas été fourni dans un délai raisonnable ou de situations dégradées prolongées sur une durée inacceptable : **CODE ORANGE** ;
- incident de blocage généralisé ou situation dégradée : **CODE ROUGE** ;
- toutes les alertes de sécurité (connues ou potentielles) qui mettent en danger les données Client : **CODE NOIR**.

3.3.1. Aperçu du Processus de Gestion de Crise

La première action consiste à déclencher la création d'une « cellule de crise ».

Cette dernière identifie les Clients qui sont potentiellement impactés et établit un plan de communication afin d'informer les Clients impactés.

Dans le cas d'un code noir confirmé, la cellule de crise de Cegid est activée et gérée par le DPO et l'ISSM. La cellule identifie les Clients susceptibles d'être impactés et communique avec eux par l'intermédiaire des représentants qui ont été désignés dans la phase de projet comme représentants de la sécurité (ISSM ou équivalent).

Dans les autres situations (code rouge et code orange), la cellule de crise comprend, sans s'y limiter, le(s) consultant(s) en charge de l'incident, le manager de l'incident, les managers du service Clientèle, le représentant ISSM de Cegid ou un membre de son équipe, un représentant des services cloud et un représentant du service R&D. La cellule de crise fonctionne de la même manière que pour la gestion des incidents. Ainsi, des procédures de communication régulière, de résolution et de retour d'information post-crise sont mises en place.

La cellule est démantelée une fois le problème complètement résolu, les Clients informés de la résolution et le rapport d'incident créé. Le rapport d'incident comprend un résumé de l'incident, l'analyse avec la cause d'origine, les actions correctives et les éventuelles mesures préventives. La direction de Cegid réalise ensuite une analyse et un plan d'action d'amélioration (si nécessaire) en fonction des enseignements tirés des incidents.

Le processus de gestion de crise comprend des communications régulières à la direction de Cegid et à la direction exécutive si nécessaire.

3.4. Résiliation du Contrat

3.4.1. Plan de Réversibilité

Le contrat stipule que les données stockées dans la base de données du Client appartiennent à ce dernier (voir le contrat d'abonnement). En cas de cessation des relations contractuelles, et au plus tard soixante jours à compter de la date de cessation des relations contractuelles, Cegid retransmet au Client toutes les données et informations reçues du Client dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Pour permettre au Client d'exploiter les données en question, les données sont retransmises en format texte .csv sans aucune altération de la structure logique de ces données.

Cegid s'engage à fournir au Client des informations sur la signification des colonnes et des liens entre les données des différents fichiers, afin de permettre au Client d'exploiter les données renvoyées.

Cegid s'engage à ne pas conserver de copies des données du Client et à ne pas utiliser les données à quelque fin que ce soit.

- Dès réception de la demande du Client, une conférence téléphonique est organisée entre le Customer Success Manager, le Client ou son représentant, et le Service Client. Cette réunion a pour but de présenter le format de fichier de transfert de données et les procédures de transfert (SFTP/outil de transfert de fichiers du Client). Au cours de cette réunion, une date est planifiée pour le transfert de données.
- Une fois la date de transfert des données fixée, le Service Client fournit au Client les fichiers de transfert des données. Le Client accuse formellement réception de toutes les données. Après la réception, Cegid ferme la version de l'application du Client et détruit toutes les sauvegardes.
- Le Service Client fournit au Client un certificat de destruction.

3.4.2. Politique de Destruction des Données

En cas de résiliation du contrat ou de changement de plateforme logicielle, Cegid s'engage à supprimer irrémédiablement toutes les données Client (y compris la base de données, l'URL et les sauvegardes). Cegid fournira aux Clients une déclaration de destruction des données. Les données sont supprimées 60 à 90 jours après la fin du contrat.

3.5. Demande de Services Supplémentaires

3.5.1. Advanced Services

Le Client peut, à tout moment, émettre une demande de services supplémentaires. Cette demande peut se faire par le biais d'un ticket TS Community ou par l'intermédiaire du Customer Success Manager/responsable de compte. Cegid fournit le devis correspondant dans les quinze (15) jours ouvrables.

Pour les demandes plus complexes, une conférence téléphonique peut être programmée avec l'équipe Services avant de remettre le devis au Client.



3.5.2. Offre par crédit de services (Care+)

Dans le cadre du support fourni par le Cegid HR Customer Care, certaines actions sortent du cadre du support standard que nous pouvons vous offrir.

Ces actions peuvent être réalisées dans le cadre d'un **Advanced Services**. Les services avancés sont d'une durée minimale d'une journée.

Si vous avez un besoin fonctionnel ou technique ponctuel, ne nécessitant qu'une à quatre heures de service, vous pouvez utiliser un Service basé sur des crédits. Les crédits de service sont un ensemble de crédits qui peuvent être utilisés tout au long de l'année, en fonction de vos besoins.

Un service peut nécessiter plusieurs crédits. Le service est réalisé par des consultants fonctionnels ou techniques. Vous pouvez souscrire à un paquet de jours (*punch cards*). Les crédits de service via les *punch cards* sont vendus par jour et peuvent être utilisés par jour ou par heure.

Si vous disposez déjà de crédits de service et que votre demande sort du cadre du support standard, le consultant du Service Clientèle vous indiquera que votre demande peut être réalisée dans le cadre d'un service basé sur les *punch cards*/crédits, nécessitant l'utilisation de 'x' crédits. Dès que vous aurez validé, le service pourra être exécuté.

Si vous ne disposez pas de crédits de service, vous pouvez contacter votre représentant commercial ou CSM pour plus d'informations.

3.5.3. Support Premium

Une demande pour ce service peut être faite en contactant votre représentant commercial ou les équipes CSM.

Le support Premium est un service de support renforcé, assuré par une équipe de consultants experts de la solution. Ces consultants maîtrisent les configurations de leur Client et sont experts dans le contexte et les défis stratégiques de ce dernier Client. Le service est complémentaire au support standard « Customer Care » et structuré autour de quatre (4) axes :

- Faciliter l'administration quotidienne du Client en créant une relation étroite et en assurant un suivi régulier auprès des administrateurs Client ;

- Veiller à ce que le Client tire le meilleur parti de sa Solution en assurant le bon niveau d'information, de formation et de conseil ;
- Gérer la qualité de service et les projets SIRH du Client en phase Run en animant des comités ; conseiller dans la prise de décision et le suivi du plan d'action ;
- Contrôler et faire évoluer des intégrations spécifiques en établissant une gouvernance technique dédiée.

3.6. Gouvernance du Support Premium

L'équipe Premium organise des réunions récurrentes avec le client afin de maintenir de la proximité et un haut niveau de service en phase de Run.

3.6.1. Comités de suivi

Fréquence : une fois par semaine ou deux fois par mois (en fonction du périmètre fonctionnel)

Objectifs :

- **Faciliter votre administration courante**

  En créant une relation de proximité et un suivi régulier avec les administrateurs

- **Prendre en charge vos besoins spécifiques**

  En approfondissant les investigations nécessaires sur vos tickets

- **Être garant de la relation auprès des équipes techniques et des partenaires technologiques**

  En apportant des éléments contextuels à vos demandes

Participants :

- Cegid : consultant.s dédié.s
- Client : administrateur.s central.aux

3.6.2. Comité de Pilotage

Fréquence : deux fois par an ou une fois par trimestre (en fonction du périmètre fonctionnel)

Objectifs :

- **Contribuer à vos enjeux stratégiques**

  En animant des comités de pilotage en analysant les périodes passées et en planifiant les actions majeures

- **Partager la vision de Cegid HR**

  En partageant des informations sur les produits ou actualités diverses

- **Engager l'ensemble de l'écosystème**
- **Piloter la qualité de service selon vos enjeux RH**

  En facilitant la prise de décision, et le suivi de plans d'action opérationnels

Participants :

- Cegid : consultant.s dédié.s (fonctionnel et/ou technique), Customer Success Manager, responsable de compte

- Client : administrateur central, sponsor, key users

3.6.3. Ateliers

Fréquence : Nombre de jours défini en fonction du scope fonctionnel couvert par la solution et à consommer dans les 12 mois.

Objectifs :

- Présentation de nouvelles fonctionnalités dans le contexte du client (sur les modules déployés)
- Focus sur une fonctionnalité particulière / Prise en main
- Partage de bonnes pratiques
- Propositions d'optimisation de configurations (techniques ou fonctionnelles)

Participants :

- Cegid : consultant.s dédié.s (fonctionnel et/ou technique)
- Client : administrateurs, key users

4. SITES D'HEBERGEMENT

4.1. Lieux d'Hébergement

Cegid dispose actuellement de plusieurs centres de données dans le monde entier afin de permettre à ses Clients d'accéder à l'application Cegid HR et de respecter les réglementations en matière de confidentialité des données dans leur pays d'origine.

Zone géographique	Pays	Lieu principal (lieu secondaire)	Prestataire
Europe	France	France centre - Paris (France sud - Marseille)	Microsoft Azure France
Europe	Allemagne	Allemagne centre-ouest - Francfort (Allemagne nord - Berlin)	Microsoft Azure Allemagne
Europe	France	Strasbourg (Roubaix/Gravelines)	OVHcloud
Amérique du Nord	Canada	Canada centre - Toronto (Canada Est - Québec)	Microsoft Azure Canada
Europe **(Clients existants uniquement)**	France	Aubervilliers (Saint-Denis/Roissy)	Equinix/Interxion
Amérique du Nord **(Clients existants uniquement)**	Canada	Beauharnois	OVHcloud
Amérique du Nord **(Clients existants uniquement)**	Etats-Unis	Dallas	IBM SoftLayer
Amérique du Sud **(Clients existants uniquement)**	Brésil	São Paulo	IBM SoftLayer
Asie **(Clients existants uniquement)**	Singapour	Singapour	IBM SoftLayer

4.2. Sécurité et Confidentialité des Prestataires d'Hébergement

Nous, Cegid, évaluons et sélectionnons les centres d'hébergement selon des critères stricts de sécurité, de confidentialité, de qualité et de disponibilité. Le fait de disposer de plusieurs centres nous, Cegid, permet d'être

plus réactifs dans la mise en place de nouvelles instances Client, de partager les risques et les charges de travail entre plusieurs prestataires, et d'augmenter notre capacité de manière rapide et indépendante.

Le fournisseur cloud et Cegid sont liés par un contrat qui comprend une clause de confidentialité. La liste des personnes autorisées à accéder aux données est revue régulièrement.

La structure juridique de Cegid est basée en France et les centres de données de Cegid HR pour les Clients européens sont basés dans l'Union européenne (y compris la France). Cegid garantit que la base de données est et sera toujours située en Europe pour tous les Clients européens. Cette garantie s'applique également aux sauvegardes.

Cegid peut donc garantir une protection complète contre le US Patriot Act à tous les Clients qui souhaitent s'en protéger.

Les centres d'hébergement de Cegid ont en commun les caractéristiques suivantes :

- centres de données conçus avec des niveaux élevés de redondance pour des solutions à très haute disponibilité (tiers III ou équivalent) ;
- système de communication haut débit reposant sur un réseau de fibre optique longue distance entièrement redondant ;
- normes les plus élevées en matière de sécurité active ;
- souci permanent de l'efficacité énergétique et volonté de limiter tout impact environnemental.

Les centres de données utilisés par Cegid possèdent de solides certifications. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation suivante :

- Microsoft Azure : https://learn.microsoft.com/en-us/compliance/regulatory/offering-home
- OVH : https://www.ovhcloud.com/fr/enterprise/certification-conformity/
- IBM Softlayer : https://www.ibm.com/cloud/compliance/global

5. ARCHITECTURE TECHNIQUE

L'application Cegid HR est basée sur une architecture à trois (3) niveaux :

- les postes de travail des Utilisateurs utilisent un navigateur Web et doivent avoir un accès à Internet ;
- les serveurs d'applications répondent aux demandes HTTPS ;
- les serveurs de données ne sont accessibles que depuis les serveurs d'applications. Ils hébergent les moteurs de recherche de la base de données, ainsi que les données Client.

Les principes sous-jacents de l'architecture technique de Cegid HR permettent :

- la séparation des Clients à des fins de sécurité, de confidentialité et de disponibilité ;
- un haut niveau de personnalisation de l'environnement de chaque Client sans impact sur les autres Clients, tout en maintenant l'uniformité du progiciel ;
- l'hébergement dans des centres de données qui répondent aux exigences de Cegid.

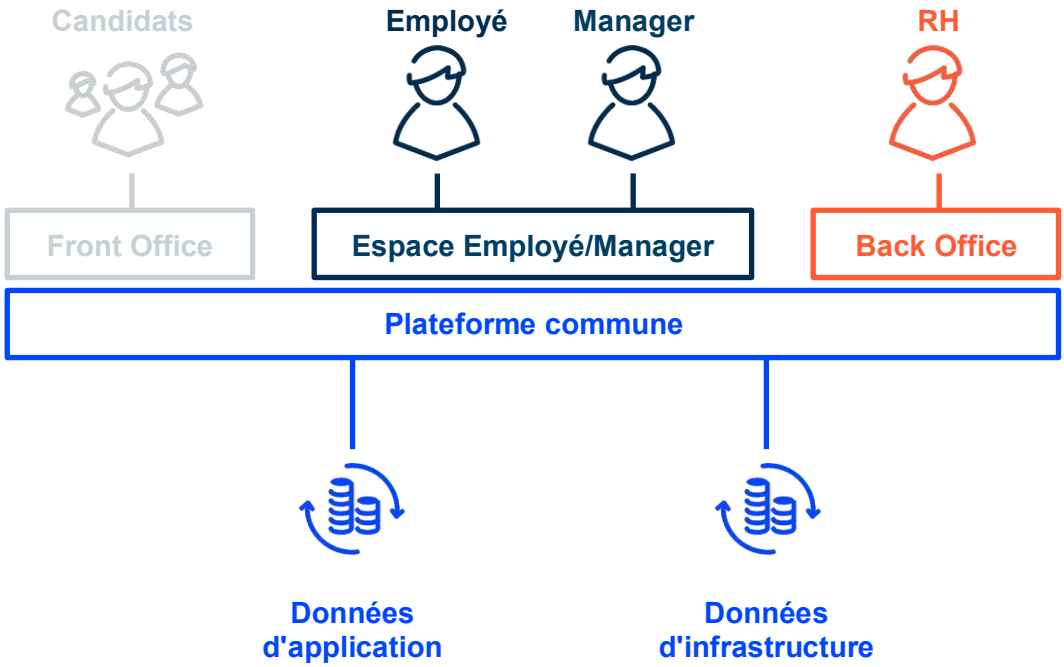
Bien que l'architecture de Cegid HR permette de nombreuses options, certaines d'entre elles ne sont pas disponibles lorsque l'on utilise les méthodologies de projet Plug & Play ou Adjust & Play, et certaines ne sont pas non plus disponibles en fonction du périmètre fonctionnel. Ces méthodologies reposent sur un temps d'exécution court et la réutilisation de paramètres par défaut pour la plupart des aspects de la solution. Les paramètres natifs des méthodologies Plug & Play et Adjust & Play sont décrits dans l'offre commerciale.

5.1. Architecture d'Application

La solution Cegid HR est composée de plusieurs unités logiques qui sont toutes intégrées dans une seule application :

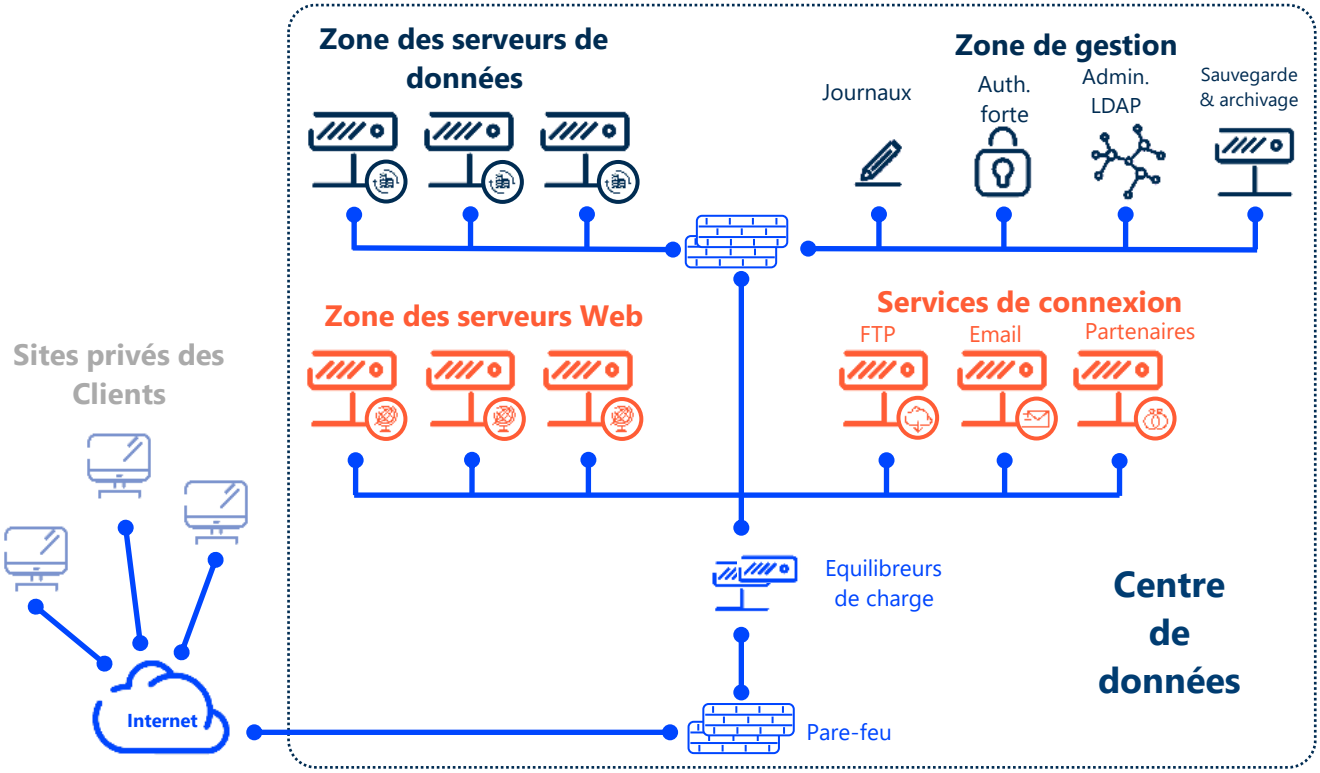
- Un espace personnel. C'est la partie utilisée par les employés et les managers. Cette zone permet d'accéder à des indicateurs personnalisés, d'agir en cas de besoin et de naviguer dans l'ensemble de l'application ;
- Un Back Office. Cette partie est principalement utilisée par les équipes RH. Le Back Office est utilisé pour tous les processus de gestion des talents : recrutement, évaluations, mobilité, rémunération, formation, revue de personnel, etc. Le Back Office est sous-divisé en deux grands groupes : le Back Office d'acquisition des talents et le Back Office de gestion des talents.
- Un ou plusieurs Front Office(s). Les Front Offices permettent aux candidats et aux employés de consulter les offres d'emploi, de postuler et de soumettre leurs CV, de gérer leurs candidatures et de s'inscrire à des listes de diffusion. Il est possible d'exécuter plusieurs Front Offices qui correspondent à plusieurs portails Internet ou Intranet, chacun ayant des fonctionnalités et des chartes graphiques différentes.
- Toutes les informations peuvent être constituées au sein d'une base de données commune dans le module Cegid HR Core HR.

Le Front Office est un bloc indépendant car il est exposé à l'Internet public, et fait généralement partie d'un site Web d'entreprise. Il peut donc être reconfiguré et personnalisé pour le Client. Il est toutefois relié à un Back Office afin de gérer les candidats, les offres d'emploi et les candidatures.



5.2. Architecture Serveur et Réseau

Voici un schéma de l'architecture exécutée pour l'hébergement des applications :



La technologie de virtualisation utilisée dépend du centre de données : VMware est actuellement utilisé dans notre cloud privé OVH Cloud, tandis que notre offre de cloud public Azure est basée sur des machines virtuelles Azure.

Tous les serveurs Web sont dotés d'une technologie avancée d'équilibrage des charges. Tous les serveurs de base de données sont configurés avec une réplication synchrone avec les fonctions « Always On Availability Group » de Microsoft SQL Server. Les serveurs de données « Data-Learning » sont configurés pour être des serveurs autonomes.

La zone de stockage et d'archivage est physiquement séparée de la zone de production. La zone d'administration n'est accessible qu'aux administrateurs Cegid HR autorisés, après une série de 2 filtres pare-feu et une séquence d'authentification forte. Chaque administrateur utilise un compte nommé.

Seuls les serveurs Web ont accès aux serveurs de données, qui sont donc inaccessibles depuis Internet.

5.3. Infrastructure Technique de Logiciel

5.3.1. Composants d'Infrastructure

La solution de gestion des employés et des candidats a été développée sur une plateforme Microsoft .Net. Elle s'appuie sur toute l'architecture technique de Microsoft : système d'exploitation Windows Server, base de données SQL Server, serveur d'applications IIS, langage de programmation C#.

La solution de conception et de publication des formations (LMS/LCMS) est basée sur l'architecture LAMP (Linux/Apache/MySQL/PHP), ainsi que sur une structure de données gérant les supports de formation.

Voici un résumé des principaux composants de l'infrastructure pour la version actuelle du produit :

Pour les modules .NET :

Composant	Produit	Version
Système d'exploitation serveur	Windows Server	2019-2022
Serveur Internet	IIS	10.0
Cadre d'application	.NET	4.8.x
Moteur de base de données	SQL Server	2022

Concernés : Core HR/HUB, Gestion des talents, Rémunération, Formation, Recrutement, Conversation continue et départements techniques Cegid HR, identité fédérée

Pour les modules .NetCore :

Composant	Produit	Version
Système d'exploitation serveur	Kubernetes	1.28
Serveur Internet	Nginx	1.21.6.x.
Cadre d'application	.NETCore	De 3.1 à 7
Moteur de base de données relationnelle	SQL Server	2022
Moteur de base de données non relationnelle	ElasticSearch	8.14.x

Concernés : AgencyPortal, Talent Match, Talent Profile

Pour les modules PHP :

Composant	Produit	Version
Système d'exploitation serveur	Linux ubuntu	20.04-22.04 LTS
Serveur Internet	Apache HTTP Server	2.4
Cadre d'application	PHP	7.4
Moteur de base de données	MySQL	8

Concernés : LMS, LCMS

Grâce à l'architecture de Cegid HR, différents blocs de l'architecture applicative ci-dessus peuvent être installés sur le même site physique ou sur des sites différents tout en conservant l'unité des données et du traitement. Cela permet de répartir la charge de traitement au sein de l'application Client au-delà de l'équilibrage naturel des charges qu'apporterait une infrastructure partagée.

5.3.2. Bases de Données d'Application

Une application Cegid HR repose sur un groupe de bases de données :

Bases de données techniques qui ne contiennent pas de données Utilisateur

Base de données	Utilisation	Instances
Main-Tenants	Base de données qui répertorie tous les « locataires » d'un site physique	Une base de données par centre de données

Bases de données contenant des données Utilisateur

Base de données	Utilisation	Instances
Data-Candidates	Base de données contenant principalement les données liées au module d'acquisition de talents : vivier de candidats, offres d'emploi, candidatures et leurs pièces jointes	Une base de données par Client
Data-Employees	Base de données contenant principalement les données liées aux modules fonctionnels suivants : • core HR/Hub • gestion des Talents • revue des Talents • rémunération • TMS (administration de formation)	Une base de données par Client
Data-Learning	Base de données contenant principalement les données liées aux modules suivants : • LMS (résultats de formation) • LCMS (contenu de formation)	Une base de données par Client
Data-OKR	Base de données contenant principalement les données liées au module suivant : conversation continue (par exemple, objectifs clés)	Une base de données par centre de données avec isolation logique des Clients
Data-File	Datastore contenant toutes les pièces jointes (fichiers)	Un seul datastore avec isolation logique des Clients
Data-Skills	Base de données contenant la définition de toutes les compétences	Base de données avec isolation logique des Clients

5.4. Gestion Multi-Clients

L'application Cegid HR est disponible sous forme de sites Web. Chaque Client possède son propre sous-domaine qui peut être desservi par une instance unique ou partagée du serveur Web. De cette façon, le produit possède une architecture logicielle multi-tenant et tous les sous-domaines pointent vers la dernière version de l'application. Chaque locataire dispose d'un domaine unique ou de quelques domaines uniques qui sont comparés à un identifiant unique de locataire.

Bien que l'architecture du produit soit purement multi-tenant dans tous les cas dans la couche du serveur Web (logiciel), la gestion multi-entités dans la couche de la base de données peut varier, avec différents modèles utilisés selon le module.

Pour les bases de données principales (Data-Candidates, Data-Employees, Data-Learning) contenant la plupart des informations individuelles, l'architecture multi-tenant est très limitée car chaque Client dispose de sa propre base de données, co-hébergée sur des serveurs SQL partagés. Dans ce cas, le serveur Web se connectera à la base de données des locataires pour répondre à une demande. Les principales raisons de ce choix d'architecture sont les suivantes :

- gestion plus aisée de la sécurité et de la confidentialité des données ;
- sauvegardes et restaurations plus faciles ;
- possibilité de personnaliser le comportement de chaque instance d'application Client, même si le même produit est exécuté pour tous les Clients.

Cependant, pour les bases de données Data-OKR, Data-File et Data-Skills, l'architecture est différente et plusieurs Clients peuvent partager la même base de données. Dans ce cas, le serveur Web se connectera à la même base de données pour de nombreux Clients et le composant logiciel responsable de l'isolation des locataires limitera toutes les demandes à la base de données aux données des locataires.

En outre :

- il n'y a pas de comptes de substitution pour les locataires, ce qui signifie que tous les comptes utilisés pour accéder aux données d'un module via l'interface Utilisateur doivent être enregistrés dans la gestion des comptes des bases de données du locataire pour être utilisés, y compris les comptes de service utilisés par le personnel Cegid pour administrer les environnements.
- les données des locataires ne sont pas chiffrés par défaut, mais le chiffrement complet de la base de données peut être activé en tant que service supplémentaire. Cegid fournit sur demande un logiciel de chiffrement des données de la base de données.

Cegid propose, sur demande et dans le cadre d'un accord commercial supplémentaire, un environnement de serveur dédié, c'est-à-dire une isolation complète des données du client sur un serveur de base de données dédié.

5.5. Environnement de Test

Chaque Client dispose d'une URL de production et d'une URL de test.

L'environnement de test est installé et géré comme un environnement séparé de l'environnement de production. Il est géré comme s'il s'agissait de l'environnement d'un Client différent.

Les environnements de test sont utilisés pour tester de nouvelles fonctions avant qu'elles ne soient activées en production ou pour tester une action. Les données dans l'environnement de test sont une copie des données de production à un moment donné et sont donc plus anciennes.

Par défaut, toutes les données d'une base de données de test sont anonymes. Si le Client fait une demande de support, Cegid peut mettre à jour les données de test en utilisant les données de production (sans pièce jointe et avec un niveau d'anonymisation approprié).

Les environnements de test ne sont pas aussi disponibles que les zones de production. En outre, Cegid se réserve le droit d'interrompre momentanément ces environnements pour effectuer diverses tâches (installations pendant les heures de travail, par exemple).

D'autres environnements peuvent également être ajoutés, par exemple : un deuxième environnement de test, un environnement de formation, etc. La mise en œuvre de ce service n'est pas incluse en standard et fait l'objet d'un accord commercial supplémentaire.

5.6. Application Mobile

L'application mobile Cegid HR est disponible sur deux plateformes mobiles : Android et iOS. L'application peut être téléchargée dans leurs bibliothèques d'applications respectives.

L'accès à l'application mobile peut se faire soit en scannant un code QR, soit en utilisant un code manuel. Les deux codes sont partagés avec l'administrateur système des clients sur demande après l'activation de l'application mobile dans le tenant du client. L'authentification unique est supportée à condition que le client ait mis en place un fournisseur d'identité.

L'application mobile Cegid HR ne fournit qu'une couche de présentation. Cela signifie qu'aucune donnée n'est stockée sur l'appareil mobile, à l'exception de quelques informations telles que le prénom, le nom, l'adresse e-mail. Les données personnelles sont stockées dans les centres de données de Cegid HR et sont accessibles en temps réel via des APIs.

5.7. Reporting/Analyse

Tous les modules partagent une fonction de reporting permettant la gestion des rapports, soit directement dans l'interface Utilisateur, soit en générant des fichiers CSV, Excel ou PDF selon le rapport. Tous les modules partagent également un module d'analyse qui permet à l'Utilisateur d'explorer les données RH de Cegid HR à travers un cube multidimensionnel.

Les fonctions analytiques sont fournies par une infrastructure MS SQL Analysis Services. Cette infrastructure est multi-tenant et chaque Client dispose de son propre cube de données dans un moteur MS SQL A.S. partagé. Les données analytiques sont conservées dans le même centre de données que les données opérationnelles. Cegid se conforme aux réglementations locales en matière de protection des données de la même manière pour les données analytiques et opérationnelles.

Le module d'acquisition des talents utilise également Microsoft Reporting Services pour gérer les rapports. Ce produit fait partie de SQL Server. Les rapports sont accessibles depuis l'application en fonction des droits accordés à l'Utilisateur connecté.

5.8. Intelligence Artificielle

Nos composants d'IA exploitent 2 typologies de fonctionnalité, "Model as a service" (modèles LLM) et "Speech to text" (Transcription), ils vont s'appuyer sur des composants de MS Azure ou des services appartenant à Cegid.

Les fonctionnalités "IA" peuvent être activées ou désactivées sur demande à n'importe quel moment auprès de votre Customer Care.

Une étude de faisabilité sera nécessaire pour déterminer votre éligibilité. Cette activation concernera l'ensemble des collaborateurs, il ne sera pas possible de définir une granularité par utilisateur.

5.8.1. Model As a service

Nous utilisons les services d'Azure pour accéder aux modèles d'Intelligences artificielles. Ces modèles sont opérés et hébergés dans les datacenters de Microsoft. Nous utilisons aussi bien des modèles de langages (LLM)

que des modèles d'embeddings. La référence des modèles utilisés évolue pour suivre l'état de l'art de la technologie.

Pour information :

- Les modèles de langages (LLM) sont les composants techniques utilisés pour produire des réponses textuelles à partir de questions textuelles, à l'image de ChatGPT.
- Les vecteurs sont des textes transformés en représentations géométriques facilitant les recherches de similarités sémantiques.
- Les modèles d'embeddings sont les algorithmes de transformation du texte en vecteur.

Les données utilisées par les modèles transitent et ne sont pas sauvegardées dans le service MS Azure. Les données générées par les modèles ne sont pas sauvegardées sauf si l'utilisateur les acceptent, elles seront alors sauvegardées dans les bases cloisonnées de notre application.

Les enjeux RGPD lié à cette technologie, sont pris en compte par Cegid dans le cadre des mesures de développement "by design" et "by default".

5.8.2. Speech to text

Nous utilisons le service "Speech to text" d'Azure pour permettre l'extraction de texte à partir d'enregistrements vocaux dictés par l'utilisateur.

Les données utilisées par "Speech to text" transitent et ne sont pas sauvegardées dans le service MS Azure. Les données générées par les modèles ne sont pas sauvegardées sauf si l'utilisateur les acceptent, elles seront alors sauvegardées dans les bases cloisonnées de notre application.

Les enjeux RGPD lié à cette technologie, sont pris en compte par Cegid dans le cadre des mesures de développement "by design" et "by default".

6. GESTION DES ACCES

6.1. Sécurité des Accès aux Applications

6.1.1. Front Office Candidat

Par définition, les applications du Front Office Candidat sont exposées et accessibles via Internet.

6.1.2. Back Office et Espaces Employé/Manager

Plusieurs méthodes d'accès sont possibles :

- Application exposée et librement accessible via Internet ;
- L'accès à l'application peut être limité à des groupes spécifiques d'adresses IP. Tous les accès en dehors de ce groupe défini d'adresses IP seront interdits.

6.2. Authentification

Par défaut, l'authentification de Cegid HR se fait par la saisie d'un login et d'un mot de passe.

6.2.1. Responsabilités des Clients

Les Clients sont responsables de leur propre politique en matière de mots de passe. Cependant, nous vous informons que les politiques suivantes peuvent conduire à de graves infractions à la législation sur la protection de la vie privée (comme le RGPD) :

- Réutilisation/clonage de mots de passe ;
- Utilisation d'un algorithme pour construire les mots de passe ;
- Utilisation d'un mot de passe connu par plus d'une personne ;
- Utilisation de mots de passe divulgués ou de mots de passe « faciles à trouver » tels que « Admin1234 » ou « AZERty12@ » ;
- Complexité inférieure à ce qui est recommandé par la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/mots-de-passe-des-recommandations-de-securite-minimales-pour-les-entreprises-et-les-particuliers

Dans ce cas, seul le Client serait responsable de l'incident éventuel et de ses conséquences.

6.2.2. Authentification pour le Front Office Candidat

Les candidats doivent saisir leur adresse email et un mot de passe associé (qu'ils doivent confirmer) afin de créer un espace personnel auquel ils pourront revenir ultérieurement. Il existe une option « Mot de passe oublié ». Le mot de passe doit contenir au moins 5 caractères.

6.2.3. Authentification dans l'Espace Employé/Manager

Plusieurs mécanismes d'authentification sont disponibles pour les Utilisateurs travaillant avec l'entreprise :

- via le login et le mot de passe Cegid HR ;
- par l'authentification unique.

Il est possible d'utiliser plusieurs méthodes d'authentification sur la même plateforme.

La session est entièrement gérée sur le serveur. Seul un cookie de session est stocké sur le poste de travail de l'Utilisateur et, dans certains cas, un état de vue est contenu dans la page.

6.2.4. Gestion des Mots de Passe

A la demande du Client, Cegid HR peut être configuré pour exécuter les politiques de gestion des mots de passe suivantes :

- Changement de mot de passe lors de la première connexion (activé par défaut) ;
- Renouvellement périodique du mot de passe, où la période (en jours) entre les renouvellements peut être configurée (90 jours par défaut) ;
- Mémorisation des X derniers mots de passe pour éviter leur réutilisation (24 par défaut) ;
- Longueur minimale du mot de passe de X caractères (8 par défaut) ;
- Compte verrouillé après X tentatives infructueuses (5 tentatives par défaut) ;
- Nombre minimum de caractères non alphanumériques, numériques, minuscules et majuscules dans le mot de passe (activé par défaut) ;
- Gestion de la date de fin de validité des comptes dans le Back Office ;
- Réinitialisation du mot de passe via un lien d'activation envoyé par email ;
- Validation obligatoire de l'adresse email avant l'activation d'un compte (activé par défaut) ;
- Interdiction de l'utilisation du texte du nom d'Utilisateur dans un mot de passe (activé par défaut).

Il existe deux types de politiques de mots de passe, l'une pour les candidats, l'autre pour les employés et les administrateurs de solutions. Seul le renforcement de la politique est autorisé. Par exemple, le délai de 100 jours pour le renouvellement du mot de passe est bloqué, mais le délai de 80 jours est autorisé.

Nous recommandons vivement l'utilisation de l'authentification unique (SSO) si le stockage des mots de passe dans une base de données pose problème.

Mots de passe perdus/oubliés. Lorsque les Utilisateurs oublient leur mot de passe et n'utilisent pas l'authentification unique (SSO), ils doivent procéder comme suit :

- Utiliser un navigateur Internet pour accéder à leur page de connexion Cegid HR ;
- Saisir le login dans le champ « Vous avez oublié votre mot de passe », puis cliquer sur « ENVOYER » ;
- Un lien de réactivation sera envoyé par email à l'Utilisateur. L'Utilisateur devra saisir un nouveau mot de passe avant de se reconnecter à l'application.

6.2.5. Authentification Unique

Si le Client a mis en place un fournisseur d'identité, il est alors possible d'authentifier les Utilisateurs via l'authentification unique basée sur les protocoles SAML 2.0, WS Federation ou OpenID Connect. Pour plus de détails, veuillez consulter la documentation publique des protocoles SAML 2.0, WS Federation et OpenID Connect.

Cegid HR prend en charge les modes « SP initiated SSO » et « IdP initiated SSO ». Le mode initié par IdP est uniquement disponible avec le protocole SAML 2.0.

6.2.6. Durée de la Session

La durée d'une session dépend de son utilisation particulière dans les différents modules de Cegid HR :

- Une session dans le portail Employé/Manager ou le Back Office est interrompue après deux (2) heures d'inactivité. La durée de la session est de douze heures maximum (cela peut être modifié en fonction de la configuration) ;
- Dans le Front Office, la durée de la session est de vingt (20) minutes.

6.3. Politique en Matière de Cookies

Lors de la navigation sur nos applications, des cookies sont stockés sur le navigateur de l'Utilisateur. Les cookies ont pour but de collecter des informations de navigation, d'identifier les Utilisateurs et de leur permettre d'accéder à leurs comptes.

Pour obtenir la liste des cookies Cegid HR, veuillez-vous référer à : https://privacy.talentsoft.com.

En ce qui concerne les données relatives aux cookies, Cegid s'engage à respecter la réglementation locale de chaque pays, à protéger la confidentialité des données et à respecter les obligations territoriales en matière de lieu de stockage des données.

6.4. Rôles, Droits et Habilitations

Cegid HR dispose d'une interface dédiée à l'administration des rôles, droits et habilitations.

6.4.1. Rôles et Droits

Les rôles sont utilisés pour définir des profils standard avec certains niveaux d'accès aux fonctionnalités de Cegid HR. Tout d'abord, les rôles sont définis, puis ils sont attribués aux Utilisateurs de Cegid HR. Les droits attribués aux rôles sont configurables dans la solution. Les rôles peuvent être entièrement reconfigurés à l'aide du module TS Administration de Cegid HR.

6.4.2. Habilitations

Les listes d'habilitation des Utilisateurs permettent de définir qui a le droit d'accéder aux informations de tel ou tel employé. Une liste d'habilitation est une liste d'employés (appelés « membres »). Une liste est attribuée à un ou plusieurs employés (les propriétaires), qui ont ensuite accès aux membres de cette liste. Les habilitations peuvent être entièrement reconfigurées à l'aide du module administration de Cegid HR.

Il est possible de générer automatiquement des listes d'habilitation d'Utilisateurs à partir de règles de gestion (en utilisant une organisation, par exemple). Ces listes sont automatiquement « actualisées ». Cela signifie que, si le contenu des organisations change, les listes seront automatiquement mises à jour, généralement sous quelques heures.

7. INTERFACES

Dans Cegid HR, il est possible d'importer et d'exporter des données sous forme de fichiers au format CSV ou en utilisant des Web Services. Ce chapitre décrit les principes qui sous-tendent les échanges de fichiers et Web Services, ainsi que les aspects de sécurité liés à ces échanges. Les spécifications des interfaces sont fournies au début du projet de déploiement.

7.1. Importation & Exportation de Fichiers

7.1.1. Principes de Fonctionnement

La solution Cegid HR offre un module intégré d'importation/exportation. Ce module permet aux Clients d'effectuer manuellement ou automatiquement des importations et des exportations à l'aide de fichiers CSV. Cegid s'appuie ainsi sur l'interface standard Cegid HR pour échanger des fichiers via d'autres solutions informatiques.

Les principes de fonctionnement sont basés sur les points suivants :

- Cegid HR expose des demi-interfaces standard pour récupérer et mettre à jour régulièrement les données ;
- les interfaces standard entrantes/sortantes sont au format CSV. CSV est un format texte compatible avec tous les systèmes tiers pouvant s'interfacer avec Cegid HR ;
- Cegid HR applique les bonnes pratiques suivantes :
    - Le format à utiliser est celui de l'outil dans lequel les données sont importées ;
    - Il incombe donc au Client de s'assurer que toutes les demi-interfaces sont conformes au format Cegid HR ;
    - Cegid HR est capable de personnaliser les formats d'exportation, pour autant que le format puisse être exprimé sous la forme d'une série de colonnes au format CSV.

Notre vision de l'intégration repose sur un principe simple : éviter la double saisie. Ainsi, si des données sont saisies à un endroit, elles sont en principe uniquement lues dans les autres systèmes qui les utilisent. Par exemple, si Cegid HR importe des données administratives des employés, nous partons du principe que ces données sont en lecture seule dans Cegid HR, même si Cegid HR offre des fonctions standard qui permettent de les modifier.

Pour une synchronisation des données performante et cohérente, Cegid préconise que les importations quotidiennes soient « différentielles », c'est-à-dire ne contenir que les données qui auraient changé. Et les importations dites « complètes » doivent être exécutées le week-end.

L'accès à chaque importation et à chaque exportation est contrôlé par un droit d'accès Utilisateur qui est modifiable et administré par l'administrateur RH du Client.

Cegid met à la disposition de ses Clients un ensemble de FAQ présentant les bonnes pratiques pour la création de fichiers d'importation.

7.1.2. Liste de Formats d'Importation/Exportation Disponibles

Cegid propose plus de 200 formats différents d'exportation/importation de fichiers en CSV pour Cegid HR couvrant ainsi tous les objets métier du produit. Les fichiers d'importation doivent être encodés en **UTF-8 avec BOM** pour gérer les jeux de caractères internationaux. Cegid fournit une documentation complète sur tous les formats au début du projet.

Liste des principaux objets qui peuvent être importés et exportés :

- Référentiels : liste de valeurs, ressources, traductions, tables de correspondance, etc. ;
- Employee Core HR : employés, adresses, coordonnées, contrats, taux horaires, champs supplémentaires, etc. ;
- Données relatives à l'organisation : organisations, propriétés clés, postes, etc. ;
- Certifications ;
- Emplois, familles d'emplois, compétences, etc. ;
- Formation : besoins de formation, actions de formation, sessions, inscriptions, historique de formation, plans de développement des compétences, coûts de formation, contenu LMS, etc. ;
- Rémunération : salaires, primes, avantages, historique de rémunération, propositions de rémunération, etc. ;
- Mon profil : qualifications, expérience, historique de formation, etc. ;
- Évaluations : champs de formulaires, souhaits de formation, demandes de mobilité, objectifs, évaluation des compétences, propositions de rémunération, etc. ;
- Candidats : données de base des candidats, qualifications, compétences, emplois, mobilité, champs supplémentaires, etc. ;
- Offres d'emploi : emplois, spécialisations, langues, compétences requises, événements d'offre, champs supplémentaires, etc. ;
- Candidatures : événements de candidature, candidats, etc. ;
- Formation : stagiaires, formateurs, groupes, sessions, inscriptions, résultats de formation, projets, etc.

7.2. Interface FTP Sécurisée

L'application est conçue pour échanger des données avec des systèmes externes par le biais d'interfaces. Tous les échanges de fichiers sont authentifiés et chiffrés (FTPS ou SFTP). Tous les Web Services utilisent le protocole HTTPS et nécessitent une authentification.

Cegid peut automatiser les importations et exportations vers et depuis Cegid HR. Les principes qui sous-tendent cette automatisation sont les suivants :

- Chaque Client dispose d'un espace privé et sécurisé sur le site FTP de Cegid. Dans cet espace, le Client peut placer des fichiers à importer ou récupérer des fichiers qui ont été exportés ;
- Un planificateur est programmé pour effectuer des importations et des exportations selon un calendrier prédéfini. Cegid se charge de configurer le planificateur en fonction des besoins des Clients ;
- Si des fichiers sont présents, ils seront traités selon les instructions prévues. S'il n'y a pas de fichiers, le planificateur ne fait rien et ne génère aucune erreur.
- Les importations peuvent être planifiées par les clients s'ils utilisent nos APIs d'importation.

Le planificateur détermine la nature et l'ordre des importations à effectuer, à partir des noms des fichiers soumis. Les fichiers d'importation doivent être nommés selon la syntaxe suivante :

```
[ImportType]_[ImportMode]_[Culture]_[Order]_.csv
```

où
`[ImportType]` est le **type** d'importation à exécuter ➔ champ obligatoire.

Le type d'importation correspond à un type d'objet à importer. Les valeurs possibles pour le type d'importation sont énumérées au chapitre 7.1.2, Liste de Formats d'Importation/Exportation Disponibles.

`[ImportMode]` est le **mode** d'importation à exécuter ➔ champ obligatoire.

Liste des modes d'importation :

- `InsertOnly`
- `InsertAndUpdate`

`[Culture]` est le code d'environnement culturel, par exemple, le format en-gb pour l'anglais britannique ➔ champ non obligatoire. Si le champ n'est pas présent, l'importation utilise le paramètre de culture de l'entreprise.

`[Order]` est un nombre entier correspondant à l'ordre (ascendant) d'exécution des importations. ➔ obligatoire.

Exemple d'importation d'un employé en mode InsertAndUpdate : l'importation de données en mode InsertAndUpdate fonctionne de la manière suivante : si une ligne du fichier d'importation fait référence à un employé existant, les champs apparaissant dans la ligne d'importation sont utilisés pour mettre à jour l'enregistrement existant car le mode insertion/mise à jour est utilisé. S'il n'y a pas de ligne pour un employé existant particulier dans le fichier d'importation, rien ne se passe pour l'enregistrement de l'employé. Si une ligne du fichier d'importation fait référence à un employé non existant, l'enregistrement de l'employé est créé.

Exemple d'un employé importé en mode InsertOnly : l'importation de données en mode InsertOnly fonctionne de la manière suivante : si une ligne du fichier d'importation fait référence à un employé existant, la ligne d'importation correspondante est rejetée. S'il n'y a pas de ligne pour un employé existant particulier dans le fichier d'importation, rien ne se passe pour l'enregistrement de l'employé. Si une ligne du fichier d'importation fait référence à un employé non existant, l'enregistrement de l'employé est créé.

Accès au site FTP : l'accès au site FTP de Cegid se fait au moyen d'un login et d'un mot de passe, soit par le protocole FTPS, soit par le protocole SFTP (sécurisé). Cegid renouvelle le mot de passe manuellement à la demande du Client. Par conséquent, le mot de passe du site FTP n'expire pas.

Avec SFTP, il est également possible de choisir de s'authentifier en échangeant des clés à l'avance. Les FTP utilisent le mode passif.

7.3. Interfaces de Programmation d'Applications (API)

Cegid fournit plusieurs Web Services permettant à des applications tierces d'utiliser les services Cegid HR. Ces Web Services couvrent les domaines fonctionnels suivants :

- référentiels : liste de valeurs, ressources, traductions, tables de correspondance, etc. ;
- employee Core HR : employés, adresses, coordonnées, contrats, taux horaires, champs supplémentaires, etc. ;
- données relatives à l'organisation : organisations, propriétés clés, etc. ;
- candidats : informations personnelles, qualifications, compétences, emplois, mobilité, champs supplémentaires, etc. ;
- offres d'emploi : emplois, spécialisations, langues, compétences requises, événements d'offre, champs supplémentaires, etc. ;

- candidatures : événements de candidature, candidats, etc. ;
- formation : gestion de la publication des contenus de formation.

Cegid a choisi une approche REST pour les API Web. Tous les appels à l'API Cegid HR sont sécurisés par une clé d'application et par un compte spécialisé avec son propre mot de passe.

Pour la partie « Gestion des publications de formation », le protocole des Web Services est SOAP, sécurisé par un filtrage d'adresse IP ou de login/mot de passe.

Par défaut, un locataire donné (c'est-à-dire un Client) peut envoyer jusqu'à 10 000 demandes d'API par jour. Au-delà de ce seuil, un représentant Cegid devra être contacté.

La documentation relative aux Web Services est disponible sur le site https://developers.cegid.com/.

7.4. Interface de messagerie

L'application Cegid HR envoie des emails en utilisant le protocole SMTP classique. Les emails peuvent être envoyés au format HTML ou au format texte brut lorsque les Clients ne peuvent pas traiter les emails HTML.

Par défaut, les applications utilisent l'adresse expéditeur @talent-soft.com. Si vous souhaitez modifier votre adresse email d'expéditeur, veuillez nous contacter.

7.5. Interopérabilité du LMS

7.5.1. Classe Virtuelle

Il existe quatre types d'outils différents, qui peuvent être utilisés :

- Cegid HR : pour chaque classe virtuelle créée, l'outil qui sera utilisé par défaut est Moxtra en marque blanche ;
- Le client peut ajouter plusieurs outils Microsoft Teams pour générer automatiquement un unique lien Teams avec plusieurs configurations Azure existant ;
- Autre : d'autres outils peuvent être utilisés pour ajouter des outils de vidéoconférence externes (Jitsi, Skype, etc.). Le lien vers l'outil externe de classe virtuelle doit être ajouté manuellement ;
- LTI (interopérabilité des outils d'apprentissage (LTI) : méthode d'intégration standard des outils d'apprentissage), plusieurs outils peuvent être ajoutés dans la version 1.1 ou 1.3 selon ce que le partenaire exploite. Les outils identifiés sont Zoom et Glowbl. L'authentification se fait via l'authentification unique (SSO) et le provisionnement de compte ;

Seul un super administrateur a accès au menu de configuration et à toutes les autres options de configuration technique.

7.5.2. Unités d'apprentissages (UA)

Nos plateformes supportent SCORM 1.2, SCORM 2004 3ème édition et AICC 3.5.

Les contenus produits sous d'autres normes (xAPI) ou exportés sous des formats différents (fichiers *.story* par exemple) ne sont donc pas exploitables.

Il est également possible d'utiliser des contenus externes en utilisant le LTI. Plusieurs éditeurs reconnus de contenus de formation proposent une compatibilité avec LTI 1.1 et/ou LTI 1.3, tels que LinkedIn Learning, GoodHabitz ou encore Microsoft Learn.

Les liens LTI permettent permettant d'intégrer dans un parcours de formation du LMS des unités d'apprentissages étant hébergés sur des outils tierce, de les lire depuis le portail Cegid HR et de récupérer les informations de tracking (score et temps passé) dans Cegid HR.

8. OPERATIONS

8.1. Procédures d'Exploitation

Ce chapitre décrit les procédures d'exploitation utilisées le plus souvent au cours du service.

8.1.1. Purge

Purge des journaux du système. Les journaux du système sont conservés pendant quatre-vingt-dix (90) jours.

Purge du journal d'application. Le journal d'application contient les données de suivi des actions de l'Utilisateur. Ce journal conserve un (1) an de données, les données plus anciennes sont purgées.

Purge des fichiers stockés sur FTP sécurisé. Les fichiers stockés sur le site FTP sécurisé sont conservés pendant quatre-vingt-dix (90) jours maximum.

8.1.2. Tâches Planifiées (tâches batch)

Un certain nombre de tâches batch sont prévues dans l'application standard (envoi d'emails, inscription à des listes de diffusion, purges, rapports statistiques, actions opérationnelles).

Chaque tâche peut être lancée à l'aide d'un planificateur standard pouvant lancer une tâche de commande en ligne. Cegid est responsable de la gestion des planificateurs.

Actions d'exploitation spécifiques. Cegid permet de planifier des actions spécifiques dans l'environnement de production et de test d'un Client, à la demande de ce dernier. Cependant, toute demande est soumise à l'approbation de Cegid.

8.2. Management de la Donnée

8.2.1. Sauvegarde des Données

Ce chapitre s'applique aux bases de données de production. Les bases de données de l'environnement de test ne sont pas sauvegardées.

Organisation des Sauvegardes

Les sauvegardes des bases de données sont effectuées sur la base d'une stratégie qui implique la meilleure sécurité et intégrité des données, ainsi que le temps de restauration. Il s'agit de sauvegardes en ligne sans aucune interruption de service de la base de données.

La procédure standard prévoit que les sauvegardes soient réalisées sur des périodes glissantes en fonction de leur type :

Action	Fréquence de sauvegarde	Conservation des sauvegardes
Sauvegarde complète quotidienne	Une fois par jour	Trente (30) jours
Sauvegarde complète mensuelle	Une fois par mois	Douze (12) mois

Les supports et emplacements de sauvegarde dépendent du fournisseur cloud :

Action	Stockage de sauvegarde	Réplication des données
Public (Azure)	Conteneur Azure Blob	Les données sont répliquées au sein du même site primaire et exportées de manière asynchrone vers un centre de données secondaire.
Privé (OVHcloud)	Disques de stockage	Les données sont répliquées au sein du même site primaire et exportées de manière asynchrone vers un centre de données secondaire.

Seul un nombre très limité de personnes a accès aux sauvegardes des bases de données. Ces personnes, comme tout le personnel de Cegid, sont liées par une clause de confidentialité. De même, notre fournisseur cloud dispose d'un nombre limité de personnes autorisées à accéder aux sauvegardes.

8.2.2. Chiffrement des Données

Chiffrement des Données en Transit

Pour assurer la sécurité des données en transit, Cegid chiffre le flux des applications avec le protocole HTTPS pour tous les domaines et exige le protocole Transport Layer Security (TLS) 1.2 ou supérieur.

Chiffrement des Données au Repos

Par défaut, seuls les mots de passe des applications sont chiffrés. Les mots de passe sont sécurisés dans la base de données de manière non réversible grâce au hachage et au salage :

- En HMHMAC-SHA1 pour la gestion des talents ;
- En PBKDF2 HMAC-SHA1 avec 15 000 itérations pour l'acquisition de talents ;
- En SHA2-256 pour LMS/LCMS.

En option gratuite, Cegid propose un chiffrement des données utilisant la méthode AES 256 au sein du moteur SQL Server. Toutefois, il convient de noter qu'une réduction de performance de 5 % a été observée.

Cette option ne s'applique pas aux modules LMS, LCMS et Conversation continue.

8.3. Administration et Supervision

La plateforme est supervisée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le suivi des performances et la supervision des applications ont été mis en place et déclenchent des alertes lorsque des problèmes sont détectés.

Un processus de traitement et d'escalade a été défini et est suivi par les équipes opérationnelles.

L'outil utilisé pour la supervision des infrastructures est Zabbix. L'outil utilisé pour surveiller les performances des applications est NewRelic. Nos fournisseurs d'hébergement disposent également de leur propre système de surveillance.

Les procédures d'exploitation comprennent les tâches suivantes (liste non exhaustive) :

- Administration ;

- Maintenance des systèmes d'exploitation (espace disque, journaux, etc.) ;
- Maintenance des bases de données ;
- Tests, qualification et déploiement des mises à jour de sécurité ;
- Maintenance des applications (journaux et analyse des performances).

Supervision :

- Surveillance de la disponibilité des applications ;
- Surveillance du temps de réponse ;
- Surveillance de la charge de la plateforme (mémoire, processeurs, disques) ;
- Surveillance de la bande passante du réseau ;
- Surveillance des tâches batch des applications et systèmes ;
- Surveillance du matériel.

Les fournisseurs d'hébergement sont responsables des tâches associées aux éléments suivants :

- Équipement physique (matériel de serveur, équipement de réseau, etc.) ;
- Hyperviseurs ;
- Réseau.

8.4. Plan de Continuité des Activités

8.4.1. Plan de Reprise des Activités (PRA)

Les procédures de reprise des activités dépendent du centre de données.

- **Azure Allemagne :**
  - Les données Client sont répliquées en permanence dans un centre de données distant situé dans le même espace juridique (dans l'Union européenne pour les Clients européens). Ainsi, les données de Francfort sont répliquées à Berlin.
  - Le processus de récupération est basé sur la réplication des données et l'automatisation de la restauration des services sur le site Azure distant.
- **Azure France :**
  - Les données Client sont répliquées en permanence dans un centre de données distant situé dans le même espace juridique (dans l'Union européenne pour les Clients européens). Ainsi, les données de Paris sont répliquées à Marseille.
  - Le processus de récupération est basé sur la réplication des données et l'automatisation de la restauration des services sur le site Azure distant.
- **Azure Canada :**
  - Les données Client sont répliquées en permanence dans un centre de données distant situé dans le même espace juridique (dans l'Union européenne pour les Clients européens). Ainsi, les données de Toronto sont répliquées à Québec.
  - Le processus de récupération est basé sur la réplication des données et l'automatisation de la restauration des services sur le site Azure distant.

- **Cloud privé France (OVHcloud) :**
    - Chaque base de données est répliquée sur un centre de données distant dans le même pays.
    - Le processus de récupération est basé sur l'activation des serveurs de secours sur le site distant.

8.4.2. Plan de Continuité des Activités de l'Application (PCA)

Les locaux de Cegid HR disposent d'un plan de continuité des activités pour son rapport d'application qui peut être consulté sur place. Les situations dégradées concernées sont les suivantes :

Evènement	Impacts Client	Actions de récupération	Durée admissible
Perte d'un serveur d'application	Lenteur éventuelle et/ou réinitialisation partielle des connexions actives. Pas de perte de données.	Restauration ou recréation du serveur défectueux.	Jusqu'à 2 heures
Perte d'un serveur de données	Possibilité de lenteur et/ou d'erreurs d'applicatives. Perte possible de données jusqu'à une minute de transactions.	Basculement du cluster.	Jusqu'à 30 minutes
Perte totale d'une base de données	Interruption des applications, pas d'accès aux données. Perte de données possible jusqu'à 24 heures de données.	Restauration du dernier jeu de données de sauvegarde.	Jusqu'à 4 heures

Cegid s'engage pour sa solution Cegid HR à une durée maximale d'interruption admissible (en anglais : Recovery Time Objective ou RTO) et à une perte de données maximale admissible (en anglais : Recovery Point Objective ou RPO) de 24h maximum.

9. REGLEMENTATIONS ET REFERENTIELS

9.1. Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Vous trouverez ci-dessous une description des mesures en application du RGPD afin d'aider les Clients dans leur conformité RGPD avec Cegid HR.

Important : tous les éléments de sécurité des données sont décrits dans le Plan d'Assurance Sécurité ou dans d'autre chapitre du présent document; pour cette raison, ils ne sont pas mentionnés ici. Cependant, ils concernent tous le RGPD dans le sens où la sécurité des données est une exigence clé pour tous les sous-traitants (les "processeurs").

Pour la mise en œuvre des exigences du RGPD dans sa solution, Cegid HR, en tant que sous-traitant (Data processor), distingue deux personas différents : le candidat et le salarié. Certaines des exigences du RGPD ne dépendent pas des personas, et certaines d'entre elles génèrent des comportements de produits différents selon que l'on s'adresse à un candidat ou à un employé.

9.1.1. Exigences du RGPD Applicables à tous les Personas

Le respect de la vie privée dès la conception
Le processus actuel de développement agile/logiciel couvre la formation du personnel, les examens formels du code et les outils qui détectent la nécessité d'appliquer les meilleures pratiques.
Les principes relatifs au traitement des données personnelles tels que définis dans l'article 5 du GDPR sont pris en compte par la conception dans le développement du produit.

La confidentialité par défaut
Par défaut, le niveau de protection des données est toujours fixé au niveau le plus restrictif.

Délégué à la protection des données
Cegid a nommé un DPO étant donné la nature de leurs activités.

Enregistrement des activités de traitement
Cegid maintient un enregistrement des activités de traitement en qualité de sous-traitant

DPA avec les Sous-traitants ultérieurs
Cegid délègue une partie de son activité à des sous-traitants. Des DPA sont signés entre eux et Cegid qui contiennent des clauses en conformité avec le RGPD. Toutes les procédures relatives à la norme ISO 27001 sont en place. Ces procédures font partie de notre système de gestion de la sécurité de l'information.

Données sensibles
Cegid HR ne collecte pas de données sensibles, telles que celles mentionnées à l'article 9 du RGPD. Cegid HR offrant une certaine flexibilité sur les compléments disponibles pour le modèle de données, Cegid HR ne recommande pas à ses clients de définir des champs supplémentaires correspondant à des " données sensibles ", telles que définies à l'article 9 du RGPD.

Notification des violations de données

Cegid HR a mis en place une procédure de notification de violation de données. Cette procédure est définie, maintenue et suivie dans le cadre du système de gestion de la sécurité de l'information ISO 27001 et du RGPD.
En cas de violation de données personnelles, Cegid s'engage à notifier le client (le responsable du traitement) dans les meilleurs délais comme le prévoit le RGPD, afin que le client puisse ensuite signaler la violation de données personnelles à l'autorité de contrôle compétente et à la personne concernée dans les 72 heures, si cette notification est obligatoire. Il appartient au client de juger si cette notification à l'autorité de contrôle et/ou à la personne concernée est nécessaire.

Processus de décision automatisé
L'application Cegid HR ne comporte aucune fonction de prise de décision individuelle automatisée ou de profilage automatisé. Toutes les décisions sont laissées aux utilisateurs humains, qui peuvent utiliser les tableaux de bord, les KPI, les recommandations et les analyses pour prendre une décision éclairée.

Anonymisation des données
Cegid HR propose une fonction d'anonymisation "base de données complète". Elle est utilisée lorsqu'une base de données de production doit être utilisée pour les tests, le débogage ou la formation.

Informations à fournir lorsque des données personnelles sont collectées auprès de la personne concernée
Il appartient au client de fournir directement ces informations à ses candidats et employés. Notre solution offre la possibilité à notre client de fournir ces informations, via une configuration de celle-ci.

9.1.2. Module RGPD

Dans la continuité des différentes actions mises en place par Cegid HR pour permettre aux entreprises de se mettre en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), Cegid propose une interface centralisée dédiée permettant de faciliter la gestion et l'exercice des droits des individus sur leurs données personnelles :

- Le droit à l'effacement, grâce à la suppression ou à l'anonymisation des données ;
- Le droit à la portabilité des données, grâce à l'exportation des données.

9.1.3. Réponse aux Exigences du RGPD sur les Candidats

Les candidats n'ont pas de lien de subordination avec l'employeur potentiel, qui est responsable du traitement des données. C'est pourquoi nous avons clairement exposé toutes les méthodes possibles de traitement des données utilisées par le produit.

Droit d'accès, droit de rectification
Les candidats disposant d'un compte Cegid HR peuvent supprimer ou rectifier leurs données personnelles dans le front office. S'ils n'ont pas de compte, ils peuvent envoyer un e-mail à l'administrateur client (ou DPO du responsable de traitement) pour demander la suppression ou la rectification de leurs données personnelles. L'administrateur (ou DPO) client peut contacter les équipes du service client de Cegid HR pour obtenir de l'aide.

Un recruteur peut également supprimer ou rectifier les données personnelles d'un candidat, si nécessaire.

Les candidats peuvent demander l'exportation de leurs données personnelles. Ils recevront un courriel contenant un lien pour télécharger un fichier zip contenant toutes leurs données personnelles.

Droit à l'oubli
Les droits d'effacement peuvent être automatisés par entité :

- Cela permet aux clients de gérer les périodes de conservation des données par pays.
- À la fin de la période de conservation, les candidats recevront un courriel leur demandant s'ils souhaitent donner leur consentement au renouvellement de la rétention de leurs données personnelles.
- Si un candidat soumet des demandes d'emploi dans plusieurs pays avec des périodes de conservation des données variables, la période de rétention appliquée sera celle de l'entité liée à la dernière action de candidature. Si le candidat donne son consentement au renouvellement de la rétention des données personnelles, les données personnelles seront stockées dans le back-office. Si le candidat ne donne pas son consentement, ses données personnelles seront supprimées. Si le candidat ne répond pas, ses données personnelles seront supprimées à la fin de la période de conservation des données.

Les données personnelles sont supprimées de manière asynchrone lors des procédures de nuit programmées.

Bases légales
Le responsable de traitement a l'obligation de déterminer avant la mise en production de la solution Cegid HR une base légale la plus appropriée au regard de son contexte (art. 6.1 du RGPD).

Tout transfert de données intragroupe devra aussi être justifié avec une base légale et porté à la connaissance des candidats. Cette information peut être réalisée via Cegid HR.

9.1.4. Réponse aux Exigences du RGPD sur les Employés

Droit d'accès, droit de rectification
Le produit fournit les fonctionnalités nécessaires pour accéder aux données des employés et les modifier. L'accès à ces fonctionnalités est géré par des rôles et des droits, qui peuvent être attribués directement par les administrateurs du client.

Droit à l'effacement
Pour diverses raisons, les entreprises ont une obligation légale ou un intérêt légitime à collecter et à traiter les données personnelles de leurs employés. Toute demande de suppression de données personnelles émise par un employé doit être approuvée par l'employeur (le responsable du traitement).
C'est pourquoi notre produit offre une fonction de suppression dans l'interface utilisateur du module RGPD de Cegid HR. Cette fonctionnalité est soumise à un droit spécifique, qui peut être attribué par les administrateurs du client à leurs utilisateurs concernés. Selon la donnée, il est appliqué une suppression (physique et irréversible) ou une anonymisation de la donnée.

Il existe des conditions préalables à la suppression des données :

- La date de fin de contrat de l'ancien employé doit se situer dans le passé.
- Le dossier de l'employé doit être désactivé.

Droit à la portabilité
Le produit offre une fonction d'export de toutes les données considérées à caractère personnelle dans l'ensemble des modules de la suite HR. Cette action est soumise à un droit spécifique.

Bases légales
Le responsable de traitement a l'obligation de déterminer avant la mise en production de la solution Cegid HR une base légale la plus appropriée au regard de son contexte (art. 6.1 du RGPD).
Dans le référentiel de la CNIL (« *Référentiel relatif aux traitements de données personnelles mise en œuvre aux fins de gestion du personnel* » du 21 novembre 2019), la CNIL indique concernant le consentement que : « *Les employés ne sont que très rarement en mesure de donner, de refuser ou de révoquer librement leur consentement, étant donné la dépendance qui découle de la relation employeur/employé. Ils ne peuvent donner leur libre consentement que dans le cas où l'acceptation ou le rejet d'une proposition n'entraine aucune conséquence sur leur situation* ».

Ainsi, la CNIL propose d'autres bases légales suivant l'activité sur les employés. Un tableau est disponible dans ce référentiel afin d'aider le responsable de traitement à les déterminer.

9.2. Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité – RGAA

CEGID s'engage dans une démarche de mise en accessibilité de ses services et produits numériques conformément à l'article 47 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005. Merci de vous référer à la page https://www.cegid.com/en/cegid-talentsoft-accessibility-statement/ pour plus de détails