

cegid



Livret Service

SaaS
DEMATERIALISATION RH

cegid

Version Mai 2025

www.cegid.com

SOMMAIRE

Table des matières

Table des matières	2
1. OBJET DU LIVRET SERVICE	3
2. DEFINITIONS	3
3. ACCES ET DISPONIBILITE DU SERVICE	6
Seuil de Disponibilité minimum et modalités de calcul	6
4. INFORMATION DU CLIENT	7
5. ADMINISTRATION DES UTILISATEURS CLIENT	7
6. OBLIGATION DE CONTRÔLE ET RESPONSABILITE	8
7. REVERSIBILITE	9
8. SOUS TRAITANCE	10
9. DESCRIPTION DU SERVICE DEMATERIALISATION	10
10. DESCRIPTION DU SUPPORT	14
a) Description générale des prestations fournies	14
b) Modalités particulières d'exécution	14
c) Modalités particulières de traitement des Anomalies	15
11. CONDITIONS FINANCIERES	16

1. OBJET DU LIVRET SERVICE

Ce Livret Service a pour objet de :

- décrire le Service Dématérialisation,
- fixer les conditions de disponibilité du Service Dématérialisation ;
- définir les conditions du Support qui s'applique au Service Dématérialisation ;

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/>.

2. DEFINITIONS

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

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Service par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories :

- Anomalie de criticité 1 : Le Service est inaccessible. Les dysfonctionnements rendent indisponibles les fonctions principales du service : distributions, processus de signature, gestion des demandes RH, consultation.
- Anomalie de criticité 2 : Il s'agit d'un dysfonctionnement d'une fonctionnalité non essentielle du service de dématérialisation. Cela signifie que certaines actions ou modules peuvent être temporairement indisponibles ou ne pas fonctionner comme prévu, sans pour autant bloquer les fonctions principales du service.
- Anomalie de criticité 3 : C'est le niveau le plus bas. Il s'agit d'une anomalie mineure, sans réel impact sur l'usage courant ou la continuité de service.

Bénéficiaire : désigne toute personne, destinataire des Documents émis par le Client ou par l'une de ses Filiales (telles que définies dans le Contrat), pouvant être habilitée par le Client à avoir accès à un Coffre-Fort Salarié et ayant accepté les conditions générales d'utilisation de service du Prestataire directement auprès de cette dernière. Les Bénéficiaires sont les employés ou les ex employés du Client ou de l'une de ses Filiales, ou toute personne liée au Client ou à l'une de ses Filiales par tout autre contrat donnant lieu à la remise de Documents.

Coffre-Fort Salarié : désigne l'espace de conservation électronique personnel (coffre-fort numérique) dédié à chaque Bénéficiaire à partir duquel celui-ci peut télécharger, imprimer et partager les Documents qui lui sont destinés.

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service Dématérialisation, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

Documents : désigne les documents suivants :

- **Documents Coffre-Fort Salarié** : Documents stockés dans le Coffre-Fort Salarié, soit après avoir été distribués par l'Utilisateur Client via la Plateforme, ou soit directement déposés par le Bénéficiaire ;
- **Documents Gestion Documentaire RH** : Documents stockés sur la Plateforme, comprenant (a) les bulletins de salaires (b) les Documents non destinés à être partagés avec le Bénéficiaire, et (c) les Documents destinés à être partagés avec le Bénéficiaire qui, une fois partagés, deviennent des Documents Coffre-Fort Salarié.

Disponible (ou « **Disponibilité** ») : désigne le fait que le Service Dématérialisation soit accessible aux Utilisateurs Clients et/ou aux Bénéficiaires.

Documentation : désigne les informations fournies par le Prestataire sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Service Dématérialisation et pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Durée de Conservation Client : désigne la durée pendant laquelle chaque Document est conservé. La Durée de Conservation Client est égale à la durée du Contrat.

Durée de Conservation Bénéficiaire : désigne la durée pendant laquelle chaque Document est conservé dans le Coffre-fort Salarié. La Durée de Conservation Bénéficiaire est égale à cinquante (50) ans maximum à compter du dépôt de chaque Document dans le Coffre-Fort Salarié, cette durée étant plus précisément définie dans les conditions générales d'utilisation de service de Prestataire acceptées par les Bénéficiaires. En ce qui concerne les bulletins de salaire, l'archivage et la conservation de ceux-ci est effectué chez le tiers de confiance CDC Arkhineo.

Indisponible (ou « **Indisponibilité** ») : désigne le fait que le Service Dématérialisation soit inaccessible aux Utilisateurs Clients et/ou aux Bénéficiaires.

Heure Ouvrée : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

Jour Ouvré : désigne un jour compris entre le lundi et le vendredi et qui n'est pas un jour férié en France métropolitaine.

Plateforme : désigne la plateforme dédiée au Client comprenant les services définis dans les présentes et dans laquelle les Documents Gestion Documentaire RH sont téléchargés, conservés, distribués et/ou partagés, et peuvent être gérés et consultés par le Client.

Prestataire : Désigne la société People Doc (SAS, une société de droit français, dont le siège social est situé 53 rue d'Hauteville, 75010 Paris et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 499 898 047 00059) opérant le Service fourni au Client et ayant autorisée Cegid à distribuer le Service.

Réversibilité : désigne la procédure de restitution au Client des Documents Gestion Documentaire RH.

Salarié Actif : désigne tout Utilisateur Client (et de toute Filiale du Client le cas échéant) pour lequel le Client a créé un compte auquel un numéro de compte est rattaché et qui active le statut de « Salarié Présent » de la personne concernée dans le Service Dématérialisation. L'activation de ce statut est nécessaire pour que la personne puisse accéder au Service Dématérialisation et l'utiliser. Le nombre de Salariés Actifs constitue la base de calcul des prix mensuels et annuels des Services récurrents. Les Salariés Actifs sont désignés « Salariés Présents » dans le Service Dématérialisation.

Service Dématérialisation : désigne les fonctionnalités applicatives délivrées en ligne décrites à l'article 9 du présent Livret Service dont le Prestataire est l'auteur, l'éditeur et l'opérateur mais pour lesquelles Cegid dispose des droits de distribution.

Signature électronique : désigne un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, conformément à l'article 1367 du Code civil.

Solutions compatibles : désigne les solutions Cegid RHP, Cegid RHPI, Cegid Payroll Ultimate, Cegid Payroll PeopleNet, Cegid HR Sprint

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service Dématérialisation ou du Service Cegid Extended Services (CES).

Utilisateur Client : désigne tout salarié ou prestataire du Client habilité par ce dernier à disposer de droits spécifiques et supplémentaires dans le cadre de l'utilisation du Service Dématérialisation, et ce pour les besoins RH du Client

3. ACCES ET DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Service Dématérialisation est mis à disposition du Client par accès distant, par l'intermédiaire de la Plateforme (pour les Utilisateurs Client) et du portail « MyPeopleDoc » (pour les Bénéficiaires).

Il est précisé que l'accès en ligne à nécessite l'utilisation par le Client d'un réseau de télécommunications via un opérateur choisi par le Client indépendamment du Contrat.

Les Parties déclarent avoir mis en place une politique antivirus rigoureuse afin de se préserver de tout sinistre informatique générée notamment par des virus, bombes logiques, vers ou chevaux de Troie.

Par ailleurs, étant donné que nul ne peut garantir le fonctionnement d'Internet dans son ensemble, le Client déclare bien connaître Internet, en particulier ses caractéristiques et ses limites, et reconnaît à ce titre que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturées à certaines périodes de la journée ;

Les indicateurs de niveau de service sont mesurés distinctement entre le Service People Assist et les autres Services de la Plateforme, par conséquent, les dispositions ci-dessous s'appliquent distinctement entre le Service People Assist et les autres Services de la Plateforme. Étant précisé que les présents engagements de niveaux de Service Dématérialisation sont applicables à la Plateforme dans sa version standard.

Seuil de Disponibilité minimum et modalités de calcul

Cegid fournit ses meilleurs efforts afin d'atteindre un taux de disponibilité mensuel du Service Dématérialisation de 99,5% calculé sur la base de la durée (en minutes) d'un mois calendaire selon la formule suivante :

Total Temps d'arrêt – Maintenance planifiée x 100

Total – Maintenance planifiée

Où :

« **Total** » désigne le nombre total de minutes dans le mois calendaire concerné.

« **Temps d'Indisponibilité** » désigne le nombre total de minutes d'indisponibilité de la Plateforme sur le mois calendaire concerné.

En cas de dysfonctionnement et/ou d'indisponibilité du Service du Prestataire, le taux de Disponibilité mensuel est disponible en sollicitant le Support Cegid.

Ne sont pas considérés comme du Temps d'Indisponibilité les périodes d'indisponibilité ne relevant pas du contrôle et par conséquent de la responsabilité de Cegid et du Prestataire, y compris, sans que cette liste soit limitative, les périodes d'indisponibilité résultant des réseaux de télécommunication (réseau Internet notamment), ou résultant du système du Client, du fait du fait d'un tiers.

« **Temps de Maintenance Planifiée** » désigne le nombre total de minutes de maintenance planifiée ou de toute autre activité système programmée par le Prestataire dans le mois calendaire concerné, y compris, sans que cette liste soit limitative, le temps nécessaire (i) aux évolutions apportées régulièrement à la Plateforme, (ii) à la maintenance technique de ses plateformes, (iii) à l'installation de patches de sécurité. Le Temps de Maintenance Planifiée ne peut excéder 120 minutes par mois calendaire. Ces opérations de maintenance seront réalisées par le Prestataire à chaque fois qu'elles seront nécessaires. Si ces activités devaient impacter la disponibilité de la Plateforme Prestataire, le Prestataire s'efforcerait d'en informer le Client au-moins 3 jours ouvrés avant le démarrage desdites activités.

Par ailleurs, en cas de menace de sécurité quelle qu'en soit la cause, le Prestataire pourra rendre la Plateforme Prestataire concernée indisponible et en déployer toute nouvelle version sans que Cegid en informe le Client au préalable, auquel cas le Client sera informé dès que possible et de façon raisonnablement détaillée, de la menace de sécurité et des correctifs déployés.

4. INFORMATION DU CLIENT

Afin d'apprécier l'adéquation du Service Dématérialisation à ses besoins et d'effectuer son choix en connaissance de cause, le Client reconnaît que lui a été remis les informations nécessaires et a procédé à toute démonstration que le Client a pu requérir.

Il appartient au Client de s'assurer que ses structures propres permettent l'utilisation du Service Dématérialisation.

5. ADMINISTRATION DES UTILISATEURS CLIENT

On distingue deux types de comptes Utilisateurs Client :

- Le compte « Administrateur » qui permet l'administration du Service Dématérialisation,
- Les comptes « Utilisateurs » qui permettent l'utilisation du Service Dématérialisation.

La gestion du compte « Administrateur » est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. Cegid crée ce compte, et lui attribue un mot de passe initial.

La création des autres types de comptes ainsi et l'attribution des droits associés sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgaration des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

6. OBLIGATION DE CONTRÔLE ET RESPONSABILITE

Toute utilisation des identifiants et mots de passe des Utilisateurs Client est réputée constituer une utilisation du Service Dématérialisation par le Client, ce que ce dernier reconnaît expressément. Le Client conserve à tout moment la responsabilité de son personnel et est soumis à une obligation de contrôle le concernant.

Le Client est seul responsable de l'utilisation faite du Service Dématérialisation et des hypothèses suivantes, notamment :

- (i) du contenu des Documents, ceux-ci étant établis sous la seule responsabilité du Client, de leur conformité avec les réglementations applicables, et plus généralement, de toute information qu'il dépose sur la Plateforme qu'il distribue ou conserve pour son compte dans le cadre du Service Dématérialisation ;
- (ii) de l'utilisation frauduleuse de l'identifiant et/ou du mot de passe ou de toute usurpation d'identité d'un Utilisateur Client ou d'un Bénéficiaire, en particulier dans le cadre de Signature Électronique RH ;
- (iii) du dépôt des Documents sur la Plateforme dans les temps, de la non-remise ou la remise tardive par le Client des Documents ou de l'erreur commise par le Client dans l'indication, l'identification ou l'authentification du Bénéficiaire ;
- (iv) de s'assurer que les Utilisateurs Client et Bénéficiaires disposent du niveau de connaissance nécessaire pour utiliser le Service Dématérialisation ;
- (v) de fournir aux Bénéficiaires les indications nécessaires à une utilisation sécurisée du Service Dématérialisation, et notamment, l'obligation de garder strictement personnels et confidentiels leurs identifiants et mots de passe d'accès ;
- (vi) d'avertir Cegid de toute modification ou évolution susceptible d'affecter le fonctionnement du Service ;
- (vii) de l'établissement de la liste à jour des Utilisateurs Client « Administrateur » et des Bénéficiaires ;
- (viii) de toute erreur de saisie ou de production de données déclarées permettant d'identifier le Bénéficiaire, en particulier dans le cadre du niveau Signature Électronique RH ;
- (ix) de dysfonctionnements du système d'information du Client qui entraîneraient des inexactitudes lors de la génération des Documents ;
- (x) des vitesses d'accès à la Plateforme d'hébergement du Service Dématérialisation non imputable à ladite plateforme.

En aucun cas, la responsabilité de Cegid ne pourra être engagée dans les hypothèses ci-dessus et/ou en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse du Service Dématérialisation consécutive à un manquement du Client aux obligations lui incombant.

Il appartient au seul Client de créer et désactiver, si nécessaire, les comptes des Salariés Actifs. A ce titre, seuls les Utilisateurs Administrateurs et membre du personnel du Client pourront avoir accès et pourront utiliser le Service Dématérialisation. Ils disposeront ainsi d'un identifiant et d'un mot de passe (ci-après désignés « **Identifiants d'Accès** ») qu'ils s'engagent à protéger tant que leur compte sera actif.

Le Client veillera à ce que les Utilisateurs Client respectent cette obligation et sera tenu responsable de toute défaillance de ces derniers à ce titre. Le Client informera Cegid sans délai, en cas de perte, d'utilisation non autorisée des Identifiants d'Accès ou de toute autre faille de sécurité avérée ou supposée.

Le Client accepte et reconnaît :

- (i) concéder une licence mondiale, non-exclusive, irrévocable, perpétuelle et libre de droits pour incorporer tous commentaires ou suggestions fournis à Cegid ou au Prestataire en lien avec l'accès et l'utilisation du Service Dématérialisation.
- (ii) que le Prestataire est un tiers bénéficiaire au titre du Contrat et a le droit de faire directement appliquer ses stipulations à son encontre et de lui fournir les services directement si et seulement si le Client met fin aux services de Cegid conformément au Contrat ;
- (iii) que le Prestataire et ses fournisseurs conservent les titres et droits de propriété liés au Service Dématérialisation, au Prestataire et à la marque du Prestataire ;
- (iv) utiliser le Service Dématérialisation uniquement à des fins de ses ressources humaines internes ;
- (v) que Cegid et le Prestataire ne sauraient en aucun cas être tenus responsables de la qualité, de la vitesse, ou de toute interruption des moyens de communication (notamment du réseau Internet) entre le Service Dématérialisation et l'infrastructure technique du Client ;

7. REVERSIBILITE

Un mécanisme de Réversibilité à l'issue de la Durée de Conservation Client ou en cas de cessation du Contrat est prévu.

Dans ce cadre la restitution des Documents conservés du Client au titre du Service Dématérialisation sera effectué sur demande expresse du Client soit auprès du Prestataire soit auprès de Cegid.

Les Documents dont la restitution aura été expressément demandée seront restitués gratuitement au Client.

A défaut de demande expresse de restitution de la part du Client, et à l'issue d'une période de soixante jours à compter de la date de fin de la Durée de Conservation Client, le Prestataire pourra librement procéder, à ses frais, à la destruction de tout Document.

Toute restitution sera effectuée sous un format et sur un support conforme aux standards en usage au moment de la restitution. À titre d'exemple le format en usage est le PDF et le support le DVD.

Toute copie des Documents sera détruite dans les trente jours suivant leur restitution.

Les Bénéficiaires pourront, à leur demande et à titre gratuit, adhérer à titre personnel au service de coffre-fort électronique du Prestataire. Le Client est informé qu'à l'issue de la Durée de Conservation Bénéficiaire il n'est pas prévu de restitution au profit des Bénéficiaires.

En aucun cas, la réversibilité ne confère de droits d'accès, d'utilisation ou autres au Client ou aux Bénéficiaires sur le Service Dématérialisation postérieurement à la date de cessation du Contrat.

8. SOUS TRAITANCE

Cegid informe le Client, qui l'accepte expressément, que le Prestataire sous-traite une partie du Service Dématérialisation, et en particulier les services d'hébergement.

Le Prestataire pourra librement, sous sa responsabilité, prendre la décision de changer de mode d'hébergement sans que cela remette en cause l'engagement des Parties dans le cadre du Contrat.

9. DESCRIPTION DU SERVICE DEMATERIALISATION

Dans le cadre du niveau Coffre-fort Salarié, Gestion Documentaire RH et Génération de document RH, le Service Dématérialisation porte sur la distribution des bulletins de paie et des documents RH pour le compte du Client auprès des Bénéficiaires lorsque ceux-ci sont des salariés, par voie électronique dans le Coffre-fort Salarié.

Les Parties déclarent connaître et se conformer à l'article L3243-2 Code du travail qui permet, sauf opposition du salarié, la remise du bulletin de paie sous forme électronique dans des conditions de nature à garantir notamment l'intégrité des données.

Les Parties acceptent que l'exécution du Service Dématérialisation s'inscrive dans ce cadre légal et réglementaire.

Le Client est informé que le Service Dématérialisation, se conforme à tout moment à ces exigences et assure :

- l'intelligibilité des bulletins de paie ;
- l'intégrité des bulletins de paie ;
- la traçabilité des opérations effectuées sur les bulletins de paie.

Le Service Dématérialisation est disponible en France Métropolitaine et DOM-TOM.

Aucun développement spécifique ne peut être inclus dans le Service Dématérialisation ou rendu accessible au titre du Service Dématérialisation.

Le Service Dématérialisation comprend les fonctionnalités applicatives suivantes dont le Client bénéficie en fonction des services retenus aux conditions financières :

9.1 Service Coffre-Fort Numérique RH

Le « **Service Coffre-fort Numérique RH** » comprend les fonctionnalités applicatives suivantes :

- La conservation, des Documents Coffre-Fort Salarié, pendant la Durée de Conservation Bénéficiaire, sous réserve de l'acceptation par chaque Bénéficiaire des conditions générales d'utilisation du Prestataire ;
- La conservation des bulletins de paie dans la Plateforme pendant la Durée de Conservation Client.
- La conservation de Documents d'entreprise non nominatifs dans la Plateforme via un plan de classement « Entreprise » standard pré livré au moment de l'initialisation de la Plateforme pouvant

par la suite être personnalisé.

- La mise à disposition par le Prestataire d'un fichier (zip) contenant les Documents (bulletins de salaires) des salariés ayant fait le choix de ne pas adhérer au Service Dématérialisation. Ce fichier pourra être importé par l'Utilisateur Administrateur afin d'imprimer localement les bulletins de paie ou être transmis à un imprimeur référencé par Cegid et Prestataire ;
- Le partage des Documents destinés aux Bénéficiaires.

Les Parties déclarent connaître et se conformer à l'article L.3243-2 Code du travail qui permet, sauf opposition du salarié, la remise du bulletin de paie sous forme électronique dans des conditions de nature à garantir notamment l'intégrité des données.

Les Parties acceptent que l'exécution du Service Dématérialisation s'inscrive dans ce cadre légal et réglementaire.

Le Client est informé que le Coffre-Fort Salarié, se conforme à tout moment à ces exigences et assure :

- (i) l'intelligibilité des bulletins de paie ;
- (ii) l'intégrité des bulletins de paie ;
- (iii) la traçabilité des opérations effectuées sur les bulletins de paie.

9.2 Service Gestion Documentaire RH

Le « **Service Gestion Documentaire RH** » comprend les fonctionnalités applicatives suivantes :

- Le dépôt des Documents Gestion Documentaire RH par le Client et la conservation pour son compte sur la Plateforme pendant la durée du Contrat. Ce service inclut la faculté illimitée de consultation et téléchargement par les Utilisateurs Client des Documents archivés sur la Plateforme, pendant la durée du Contrat, étant précisé que certains Documents Gestion Documentaire RH peuvent être, selon le paramétrage choisi, accessibles aux Bénéficiaires ;
- Le "plan de classement salarié standard mais personnalisable ;
- La distribution des Documents pour le compte du Client auprès des Bénéficiaires, par voie électronique, dans le Coffre-fort Salarié ;
- Le partage des Documents Gestion Documentaire RH selon les modalités proposées par le Service Dématérialisation ;
- Un crédit de Signature Electronique RH équivalent à l'effectif salarié du client dans la limite de de 1000 Signatures

9.3 Service Génération de Document RH

Ce « **Service Génération de Document RH** », lequel ne peut être souscrit indépendamment du Service Gestion Documentaire RH, et uniquement avec les Solutions Compatibles, permet :

- la génération de fichiers Word et PDF à partir de modèles de documents RH préalablement créés sur la Plateforme (remplissage automatique du modèle avec les données stockées sur la Plateforme et/ou remplissage manuel des champs par l'Utilisateur Client);
- la sauvegarde des documents ainsi générés sur l'ordinateur de l'Utilisateur Client, leur partage ou leur archivage dans le dossier salarié ;
- la création et la gestion de modèles de documents avec la possibilité de gérer ces modèles par

langue, région et type de document.

9.4 Service Signature Electronique RH

Le « **Service de Signature Electronique RH** » ne peut être souscrit indépendamment du Service Gestion documentaire RH.

Ce Service Signature Electronique RH, dans la limite d'un nombre de documents signés visé au Contrat, permet :

- de signer électroniquement tout document, au format pdf, (qu'ils aient été générés ou non au moyen du Service Génération de Document RH) ;
- la gestion des processus de signature électronique des documents RH signés entre le Client et tout tiers désigné par le Client grâce à un guichet de signature accessible en ligne : envoi de la demande de signature, relance, visualisation et consultation du document à signer, authentification du signataire (vérification d'une adresse email et d'un numéro de téléphone mobile déclarés par le Client), certification de la signature ;
- la conservation à valeur légale de chaque document signé et des fichiers de preuve associés ;
- l'envoi par email au signataire (non Bénéficiaire) ou la distribution dans le coffre-fort MyPeopleDoc du signataire Bénéficiaire du document signé et le stockage de l'exemplaire du document signé du Client sur la Plateforme.

Ce processus de signature électronique confère aux documents signés la même valeur légale qu'une signature manuscrite sur support papier, en conformité avec les réglementations en vigueur. En effet, le Service Signature Electronique RH est conforme aux exigences de l'article 26 du Règlement eIDAS (Règlement n°910/2014 du 23 juillet 2014) et, le cas échéant, aux exigences de l'article 36 de ce même Règlement lorsqu'il s'agit du Service « Signature Tampon Entreprise », à condition que les Parties respectent le présent Contrat et que le Client respecte ses propres obligations découlant du Règlement eIDAS et utilise une authentification à double facteur.

9.5 Service People Assist

Le « **Service People Assist** » est un outil de gestion de la relation salarié-employeur permettant (uniquement pour les Solutions Compatibles) :

- Aux salariés de déposer et suivre leurs demandes (au moyen de modèles préconfigurés dans la Plateforme) formulées auprès de leur direction des ressources humaines grâce à un « portail » accessible au moyen d'identifiants nominatifs ;
- A la direction des ressources humaines du Client :
 - de traiter, grâce aux systèmes de workflows et de règles de traitement, les demandes déposées par les salariés ;
 - de suivre et d'archiver toutes les demandes salariés ainsi que de l'historisation des itérations et traitements opérés sur chaque demande salarié.

Ce service donne accès, au travers du portail, au département des ressources humaines ainsi qu'aux managers et/ ou aux salariés à une base de connaissances des pratiques en vigueur.

Il comprend également un service d'automatisation des processus RH permettant à la direction des ressources humaines du Client d'assurer :

- le lancement de processus avec plusieurs tâches assignées à différents acteurs (génération de documents PDF depuis un formulaire, approbation de documents, remplissage d'un formulaire, signature des documents, etc.) ;
- le suivi de l'avancement des processus lancés grâce à un tableau de bord (relance des acteurs, réassignation des tâches, envoi de notifications, etc.) ;
- l'archivage des processus, des tâches et des documents associés.

9.6 Service Standard Analytics

Ce « **Service Standard Analytics** », transverse aux services susvisés et inclus dans chacun d'eux, permet au Client d'obtenir les statistiques standards sur l'activité du Service Dématérialisation centralisées à un seul endroit, comme par exemple :

- L'évolution mensuelle du nombre de salariés actif ;
- Le nombre de profils salariés sans adresse email ;
- Nombre de documents ;
- Nombre de document amenés à expirer dans les trois (3) prochains mois ;
- Taux de complétion par type de document ;
- Origine des documents ;
- Taux d'activation des coffres fort ;
- Nombre de coffres-fort existants ;
- Taux de dématérialisation mensuel du bulletin de paie ;
- Avancement des projets de signature.

9.7 Services optionnels : Environnement de Préproduction Additionnel

Ce « **Service Environnement de Préproduction Additionnel** » consiste en la mise à disposition d'un environnement de production additionnel auquel le Client a accès, offrant le même niveau de sécurité et de performance que l'environnement de production principal. Cet environnement additionnel est fourni en complément des plateformes de staging et de production que Cegid fournit déjà au Client et fait l'objet d'une facturation complémentaire après validation d'un devis proposé par Cegid au Client.

Ce service comprend :

- un accès illimité à une plateforme supplémentaire pendant toute la durée du Contrat (aucune suppression de cette plateforme n'est possible contrairement à ce qui peut l'être avec la plateforme de test) ;
- le même niveau de sécurité que l'environnement de production ;
- le même niveau de performance que l'environnement de production ;
- le même taux de Disponibilité ;
- la garantie de l'utilisation de la même version de logiciel que celui Disponible en production.

Les limites :

A toutes fins utiles, il est expressément précisé que le Service Environnement de Préproduction Additionnel n'inclut pas de reproduction automatique entre les différentes plateformes et que le Client sera entièrement responsable pour toutes les configurations fonctionnelles qu'il effectuera sur ledit environnement additionnel.

En sus de ce qui précède, pour des raisons de performance, Cegid détermine les quotas suivants pour limiter la synchronisation des données dans le cadre de l'utilisation de cet environnement additionnel : 5% des volumes de production pour :

- le nombre de documents ;
- le nombre de distribution ;
- le nombre de signatures ;
- le nombre de requêtes.

10. DESCRIPTION DU SUPPORT

Pour tout client ayant souscrit au service « Cegid Extended Services », ce sont les conditions générales du Support décrites dans le Livret Service Cegid Extended Services qui s'appliquent. A défaut ce sont les conditions des articles suivants du présent chapitre qui s'appliquent.

10.1 Préambule

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au portail et via un accès téléphonique.

10.2 Accès portail au Support

a) Description générale des prestations fournies

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

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

b) Modalités particulières d'exécution

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

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

Cegid accusera réception de la Demande sous la forme électronique.

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

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

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) Heures Ouvrées. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où les Utilisateurs Client ont été préalablement formés à l'utilisation du Service Dématérialisation et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, Cegid demandera au Client de régulariser la situation et en l'absence de régularisation dans un délai de trente (30) jours l'accès au Support pourra être suspendu de plein droit par Cegid.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

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

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

- d'un délai de douze (12) Heures Ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1.
- d'un délai de six (6) Jours Ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

10.3 Accès téléphonique au Support

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.

Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

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

Les réponses seront apportées par Cegid soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.

11. CONDITIONS FINANCIERES

Les éléments ci-dessous complètent les dispositions financières prévues au Contrat :

- Minimum de commande : les commandes Clients initiales s'effectuent pour une tranche de 100 Salariés Actifs minimum.
- Vente « Génération de document RH » : la vente du Service Génération de document RH correspond à un passage du Gestion Documentaire Niveau 1 au Gestion Documentaire Niveau 2.
- Vente « People Assist » : toute vente du Service People Assist non adossée au Gestion Documentaire RH (i) nécessite une mise en œuvre selon le modèle personnalisé, et (ii) ne permet pas la mise en place du pré-paramétrage standard de People Assist co-construit par les Parties.
- Poids des bulletins de paie : les bulletins de paie distribués doivent avoir un poids inférieur à 100 ko. En cas de dépassement, une facturation complémentaire par tranche de 50 ko et par bulletin sera appliquée
- Distributions de documents nominatifs : la souscription au Gestion Documentaire RH ouvre droit à la distribution de documents nominatifs de façon illimitée pour les Clients ayant déjà souscrit au Service Coffre-Fort Salarié. Il est précisé que la mise en œuvre de la distribution de tout document nominatif génère des frais d'implémentation. Cette mise en œuvre doit faire l'objet de Services Post Go Live.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE [16] PAGES.