

**cegid**



# **Livret de Service**

---

## **Cegid Reporting RH**

**décembre 2025**

## Table des matières

<b>1. DEFINITIONS .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJET .....</b>	<b>4</b>
<b>3. PERIMETRE DU SERVICE .....</b>	<b>5</b>
<b>4. LIMITATIONS DU SERVICE.....</b>	<b>5</b>
<b>5. ACCES AU SERVICE .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE.....</b>	<b>5</b>
<b>7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>8. MISES A JOUR .....</b>	<b>7</b>
<b>9. OBLIGATIONS DU CLIENT.....</b>	<b>7</b>
<b>10. MAINTENANCE URGENTE .....</b>	<b>8</b>

## 1. DEFINITIONS

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

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

**Administrateur SaaS** : désigne la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client. Cegid doit être prévenu de tout changement d'Administrateur SaaS.

**Cegid Payroll** : désigne les solutions Cegid Payroll Ultimate, Cegid Payroll peoplenet, Cegid RHP et Cegid RHPI.

**Documentation** : désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid.

**Données Personnelles** : désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi Informatique et Libertés), cet ensemble règlementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

**DraaS** : acronyme de Disaster Recovery as a Service est un service optionnel de reprise d'activité proposé par Cegid sur ses solutions de paie. Il garantit la restauration rapide des systèmes informatiques et des données en cas d'incident majeur (cyberattaque, panne, sinistre).

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

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

**Etat Spécifique** : désigne tout état ou tableau de bord qui n'est pas disponible en standard dans le Service que le Client a choisi, de sa propre initiative, de développer et de paramétrier sans l'assistance de Cegid.

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

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

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

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

## 2. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et a pour objet de définir les dispositions particulières applicables au Service Cegid Reporting RH.

Ce Service peut être souscrit de manière autonome ou en complément des solutions Cegid PAIE. Les présentes dispositions complètent les dispositions générales du Contrat et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.

Concernant la sécurité, le Service Nominal fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS) figurant sur le site web de Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant sur le site web de Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Les Données Client sont traitées dans les locaux de Cegid situés dans l'Union européenne et le cas échéant dans les locaux de ses sous-traitants, comme prévu au Contrat.

Cette information est disponible dans les [\*listes de sous-traitants maintenues par le service dataprivity\*](#), à la section Hébergement SaaS. L'adresse de contact est [dataprivity@cegid.com](mailto:dataprivity@cegid.com). Une version numérique du présent Livret Service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/>.

### **3. PERIMETRE DU SERVICE**

Le Service Nominal inclut un environnement de production.

### **4. LIMITATIONS DU SERVICE**

Le module Reporting RH est accessible pour trois utilisateurs nommés minimum complété du nombre d'utilisateurs nommés tel que précisé aux conditions financières. Ce module optionnel intègre un outil de BI d'un éditeur tiers (Qlik).

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service Nominal ou rendu accessible au titre du Service Nominal.

### **5. ACCES AU SERVICE**

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

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Chaque dimanche et jours fériés français.
- En journée entre 12h et 14h en période ouvrée (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

### **6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE**

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

La disponibilité du Service Nominal est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service Nominal pour au moins un Utilisateur du Client et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

TI est le temps d'indisponibilité du Service Nominal ne comprenant pas les temps d'interruption liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ; (ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service Nominal, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :  $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$

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

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

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

## 7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client. Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens.

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours

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

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service Nominal, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service Nominal sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

Ce produit est exclu du service DraaS optionnel.

## 8. MISES A JOUR

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service Nominal ;
- Correctifs (patchs correctifs).

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions :

- Des Etats Spécifiques

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid dans la solution.

Cegid s'engage à informer préalablement l'Administrateur SaaS des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patchs correctifs) par mail et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

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

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels.

## 9. OBLIGATIONS DU CLIENT

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

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

## **10. MAINTENANCE URGENTE**

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