



Livret Service

Cegid Payroll Peoplenet

Version Juin 2025

cegid

SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE.....	2
1. Définitions.....	5
2. Objet	13
3. Périmètre du Service SaaS	13
4. Limitations du Service SaaS.....	14
5. Accès au Service SaaS.....	14
6. Engagement de disponibilité du Service SaaS	15
7. Gestion des sauvegardes et des restaurations.....	16
8. Mises à jour.....	17
9. Réversibilité	18
10. Objet du complément Disaster Recovery As a Services (DRaaS)	21
11. Périmètre du Service DRaaS	21
12. Situation nominale	21
13. Survenance du sinistre majeur et constitution d'une cellule de crise	22
14. Reprise	22
15. Retour à la situation normale	22
16. Infrastructure permettant d'opérer le Service DRaaS	23
17. Support dans le cadre du Service SaaS.....	23
18. Support dans le cadre du Service Secouru	23
19. Force majeure ne permettant pas l'exécution du Service DRaaS	23
20. Objet du complément Support & Cegid Extended Services.....	26
21. Modalités Générales Applicables	26

2025_Livret de services Cegid Payroll Peoplenet_Cegid Extended Services (SaaS).docx

21.1. Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution.....	26
21.2. Dépôt d'une Demande.....	27
22. Support.....	28
22.1. Périmètre du Support.....	28
22.2. Maintenance applicative	28
22.3. Délais de correction des Anomalies Produit.....	30
22.4. RACI.....	31
22.5. Portail Client (outil de ticketing)	31
22.6. Téléassistance	31
22.7. Web Actualités.....	32
22.8. Contenus pédagogiques digitaux Cegid Learning	32
23. Cegid Extended Services (CES).....	32
23.1. Pilotage	32
23.1.1. Comité de Pilotage et Comité de Suivi.....	32
23.1.2. Bilan annuel d'activité	34
23.2. Maintien en condition opérationnelle (MCO)	35
23.2.1. Périmètre.....	35
23.2.2. Traitement des Demandes de Paramétrage.....	35
23.2.3. Procédure de traitement des Anomalies de Paramétrage	35
23.2.5. Délais de résolution des Anomalies de Paramétrage	36
23.2.4. Pénalités.....	37
23.2.5. RACI.....	38
23.3. Evolution.....	38
23.3.1. Description générale.....	38

23.3.2. <i>Veille et Maintenance Légale</i>	39
❖ Périmètre	39
❖ Modalités d'exécution de la prestation	39
❖ RACI	40
❖ Newsletter légale.....	40
23.3.3 <i>Maintenance Conventionnelle</i>	41
❖ Description	41
❖ Périmètre	41
❖ Modalités d'exécution.....	42
❖ RACI	43
23.3.4 <i>Maintenance Evolutive</i>	43
❖ Périmètre	43
❖ RACI	46
24. Obligations de Cegid	47

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

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

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

- Anomalie Produit Bloquante : désigne une anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service SaaS et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie Produit Majeure (ou Très Sérieuse) : désigne toute anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service SaaS et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie Produit Mineure : désigne toute anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de criticité.

Anomalie(s) de Paramétrage : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Paramétrage des Fonctionnalités Applicatives Standard par rapport à leur Documentation. Les Anomalies de Paramétrage devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en quatre catégories.

- Anomalie de Paramétrage Bloquante : désigne toute anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui rend impossible l'utilisation du Paramétrage et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.

- Anomalie de Paramétrage Majeure (ou Très Sérieuse) : désigne toute anomalie de paramétrage reproductible par Cegid impliquant un fonctionnement en mode dégradé du Paramétrage et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de Paramétrage Mineure : désigne toute anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie de paramétrage d'un autre niveau de criticité ou d'une Evolution.

Application : désigne en vue de la recette l'ensemble cohérent regroupant les Fonctionnalités Applicatives Standard, le Paramétrage, les Développements Spécifiques, la Reprise de Données et les Interfaces.

Application Programming Interface (API) : désigne l'Interface programmable ou l'interface de programmation comportant un ensemble de fonctions, routines, classes et méthodes permettant à un logiciel d'interagir avec un autre logiciel créé de façon indépendante.

CCN : Convention Collective Nationale.

Cegid Payroll Peoplenet : Nouvelle appellation marketing et commerciale de la solution anciennement connue sous le nom de Cegid Peoplenet.

CES (Cegid Extended Services) : désigne les prestations fournies par Cegid comprenant MCO et Evolution en exécution du Livret Service.

Concentrateur de Flux : désigne un éditeur qui transmet de façon industrielle en EDI machine to machine vers un point de dépôt officiel (par exemple net-entreprise.fr) des fichiers DSN sans porter vis -à-vis de cette transmission le rôle de Tiers déclarant.

Contrat : désigne le contrat aux termes duquel le Client bénéficie d'un abonnement à une solution SaaS Cegid éligible au Service DRaaS.

Date d'Entrée en Vigueur : désigne la date mentionnée au Contrat constituant le point de départ de la durée du Service.

Date de Constatation du Sinistre Majeur : désigne la date et l'heure à laquelle le Sinistre Majeur est constaté par Cegid.

Date de Retour à la Situation Nominale : désigne la date et l'heure à laquelle le Service SaaS est rendu de nouveau disponible sur un Site de Production.

Demande : désigne :

- pour le Service SaaS, le Service Secouru et le Service DRaaS, tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation, ainsi que toute Anomalie Produit ou Anomalie de Paramétrage, que le Client porte à la connaissance de Cegid,
- pour le MCO tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Paramétrage, ainsi que toute Anomalie de Paramétrage, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

Les demandes au statut « résolue » pourront être clôturées par Cegid sans délai. Les demandes au statut « En attente retour Client » pourront être clôturées au bout de quinze (15) jours calendaires.

Développements Spécifiques : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid afin de répondre aux besoins spécifiques du Client, tels que décrits dans le Dossier d'Analyse le cas échéant.

Documentation : désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant l'Application ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Dossier d'Analyse : désigne le document élaboré par Cegid et le Client, faisant l'objet d'une validation par le Client, contenant l'analyse des besoins du Client et ayant pour objet de décrire les règles de gestion du Client. Le Dossier d'Analyse décrit également les Développements Spécifiques le cas échéant.

DSN : Déclaration Sociale Nominative désignant l'ensemble des documents entrant dans le champ des obligations déclaratives du Client en matière sociale.

Environnement : désigne l'ensemble regroupant une version applicative et une instance de base de données.

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

Environnement de Recette : désigne l'environnement technique, dans lequel sont testés les paramétrages et /ou les Mises à Jour avant intégration en Environnement de Production. La réplication de l'environnement de production en Environnement de Recette pour les besoins du Service SaaS est limitée à une réplication par mois. Cegid est à l'initiative de la demande de réplication.

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

Evolution : désigne la veille et maintenance légale, la maintenance conventionnelle et toutes autres adaptations de Paramétrage souhaitées par le Client et réalisables au titre du Service SaaS.

Fonctionnalités Applicatives Standard : désigne les fonctionnalités applicatives standard accessibles au titre du Service SaaS.

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

Guide d'implémentation de l'API DSN : désigne le document décrivant les spécifications de l'API définie par le GIP-MDS (Groupement d'Intérêt Public Modernisation des Déclarations Sociales) qui sont à implémenter par chaque Concentrateur de Flux dans son logiciel de paie pour automatiser l'envoi, la consultation du suivi des déclarations, et le téléchargement des retours des organismes de protection sociale.

Heures Ouvrées : du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 13h15 à 17h45. Le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h15 à 16h45.

Indicateurs du Service SaaS : désigne les indicateurs suivants :

- nombre d'incidents par période
- détail des incidents par typologies
- détail des incidents par statut
- respect des délais

Interfaces : désigne le ou les développement(s) informatiques(s) décrits dans le Dossier d'Analyse, non compris dans les Développements Spécifiques et réalisés par Cegid de manière à permettre l'échange de données informatiques entre un ou plusieurs programmes informatiques ou logiciels dont le Client dispose au moment de la signature du Contrat et les Fonctionnalités Applicatives Standards, au travers de l'adoption et la mise en œuvre de règles communes physiques ou logiques. Elles sont dites « entrantes » et « sortantes » dans l'hypothèse où l'échange de données

est réciproque entre les logiciels tiers du Client et les Fonctionnalités Applicatives Standard. Lorsqu'une interface n'est pas incluse dans l'outil d'import/export standard du Service SaaS, cette interface est qualifiée de Développement Spécifique.

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

Maintenance Planifiée : désigne la maintenance du Service SaaS que Cegid planifie au moins quarante-huit (48) heures à l'avance (par exemple mise à jour de version). La Maintenance Planifiée intervient pendant les Fenêtres de Maintenance.

Maintenance Urgente : désigne l'interruption du Service SaaS, 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.

MCO : désigne le maintien en condition opérationnelle. Cette maintenance est indépendante de toute évolution fonctionnelle ou technique et a pour objectif de corriger les incidents de Paramétrage afin de les rendre conformes aux spécifications initiales et/ou au Dossier d'Analyse.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux Fonctionnalités Applicatives Standards existantes accessibles au titre du Service SaaS 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 Produit du Service SaaS et par rapport à leur Documentation.

Mise en Service DRaaS : désigne la date de notification par Cegid au Client de l'activation du Service DRaaS.

Ouverture du Mois : désigne la date du premier calcul de paie global.

Paramétrage : désigne l'activation des Fonctionnalités Applicatives Standards, et ce sur la base des règles de gestion du Client et validées par les Parties dans le Dossier d'Analyse.

Partie « Éléments commandés » : désigne indifféremment la Partie « Éléments commandés » du bon de commande ou l'Annexe « Périmètre du Contrat ».

Période Fermée : désigne la période pendant laquelle les Paramétrages sont en cours de validation par le Client dans l'Environnement de Recette et ne peuvent être répliqués en

Environnement de Production. Cette période court de l'Ouverture du Mois M à la clôture du mois M.

Période Ouverte : désigne la période pendant laquelle les Paramétrages validés par le Client dans l'Environnement de Recette peuvent être répliqués via le Versionning en Environnement de Production. Cette période court de la clôture du mois M-1 à l'Ouverture du Mois M.

Plan de Production : désigne le planning standard d'exécution des tâches de maintenance et des traitements batchs qui s'applique au Service SaaS.

Portail Client : désigne le portail de services web que Cegid met à disposition de sa clientèle (outil de ticketing). Le Portail Client est accessible à l'adresse <https://www.euro-asp.com/pmtlogin/login.php> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Prestations de Mise en Œuvre : désigne les prestations de mise en œuvre concernant le Service SaaS (analyse, paramétrage, formation) proposées par Cegid et souscrites par le Client au titre d'un contrat séparé le cas échéant.

RACI : désigne la matrice détaillant la répartition des rôles et responsabilités entre les Parties au regard de la finalité d'une tâche ou d'un projet.

Règlementaire : désigne les règles de calcul qui permettent l'élaboration du calcul de paie du Client.

Reprise des Données : désigne les opérations techniques précisées dans le Dossier d'Analyse ayant pour objet la reprise partielle ou totale des informations générées par un ou plusieurs logiciels tiers et/ou programmes informatiques du Client, à l'exclusion de celles résultant de l'accès au Service SaaS postérieurement à la date prévue pour la Reprise des Données ou à défaut à la Date d'Entrée en Vigueur.

RPO (Recovery Point Objective) : désigne la durée maximale, précédant le Sinistre Majeur, pour laquelle le Client peut subir une perte de Données Client.

RTO (Recovery Time Objective) : désigne le délai maximal pour activer le Service Secouru à compter de la Date de Constatation du Sinistre Majeur.

Service DRaaS : désigne le service régi par les présentes à savoir un ensemble de processus techniques et opérationnels permettant au Client de bénéficier d'une reprise d'activité du Service Secouru sur un Site de Secours, en cas de Sinistre Majeur.

Service SaaS : les Fonctionnalités Applicatives Standard en ligne, ainsi que les Mises à Jour et le Support tels que définis dans le Contrat et délivrés sur le Site de Production.

Service Secouru : désigne le périmètre du Service SaaS qui bénéficie du Service DRaaS.

Sinistre Majeur : désigne un évènement d'une extrême gravité sur le Site de Production constaté par Cegid (par exemple incendie, explosion, catastrophe naturelle, acte terroriste...) de nature à entraîner une indisponibilité prolongée du Service SaaS de plus de 24 heures et ne permettant pas à Cegid de déterminer avec certitude un délai de reprise d'activité sur le Site de Production.

Site de Production : désigne les infrastructures dédiées à la production du Service SaaS.

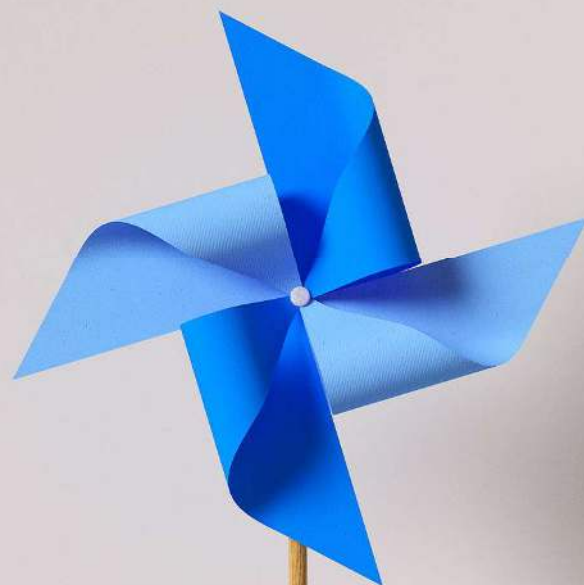
Site de Secours : désigne les infrastructures dédiées aux opérations de reprise d'activité liées au Service DRaaS.

Support (ou Customer Care) : désigne les prestations d'accompagnement à l'utilisation du Service SaaS et les prestations de maintenance corrective du Service SaaS. Le Support peut uniquement être assuré par Cegid dans les limites suivantes :

- (a) Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation du Service SaaS et des Mises à Jour.
- (b) Le Client dispose de l'équipement technique conformément aux Prérequis Techniques permettant l'assistance à distance et autorise son utilisation par Cegid, notamment pour faciliter la surveillance des Anomalies Produit et/ou des Anomalies de Paramétrage. Si tel n'est pas le cas, le Support peut être suspendu, avec effet immédiat, par Cegid sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou au remboursement des sommes déjà versées au titre du Contrat.

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

Utilisateur : désigne toute personne physique habilitée par le Client pouvant avoir accès au Service SaaS, comme précisé au sein du Contrat.



VOLET 01

Service SaaS

2. OBJET

Le présent Livret Service, qui fait partie intégrante du Contrat, décrit les dispositions particulières applicables à la solution "Cegid Payroll Peoplenet" dans le cadre du Service SaaS qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celle figurant sur le site web de Cegid <http://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 info est disponible dans les [listes de sous-traitants maintenues par le service dataprivacy](#), à la section Hébergement SaaS. L'adresse de contact est dataprivacy@cegid.com

Concernant la sécurité, le Service SaaS fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS). Le Plan d'Assurance Sécurité est susceptible d'évolution et la dernière version à jour est accessible sur le site web de Cegid <http://www.cegid.com/fr/cgv/> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid

Une version numérique du présent Livret Service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid <http://www.cegid.com/fr/cgv/>.

3. PERIMETRE DU SERVICE SAAS

Le périmètre effectif commandé (modules, nombre d'Utilisateurs nommés, tranches de bulletins...) est celui précisé au Contrat.

Le Service SaaS inclut deux Environnements :

- un Environnement de Production ;
- un Environnement de Recette (mis à jour une fois par mois selon le calendrier transmis en fin d'année, avec une copie de la production) permettant d'intégrer les nouveaux Paramétrages et de procéder aux tests de validation avant mise en production.

4. LIMITATIONS DU SERVICE SAAS

Le Service SaaS est accessible pour une tranche définie de nombre de bulletins ou de contrats actifs mensuels autorisés telle que précisée au Contrat.

L'Environnement de test est composé d'une instance applicative. Ses limites sont les suivantes :

- initialisation des données de l'Environnement de test par un chargement d'une copie des données de l'Environnement de Production dans la limite de douze (12) par an, selon un calendrier annuel définit par Cegid ;
- au-delà toute demande de mise à jour supplémentaire fera l'objet d'une prestation facturable en sus.

Le Client peut conserver un historique fonctionnel de mouvements dans l'Environnement de Production couvrant six années, l'année en cours et les cinq années précédentes.

Le Service SaaS ne constituant pas une solution d'archivage, les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons légales, devront être purgés par le Client. Cegid fournira au Client les outils nécessaires pour effectuer cette tâche.

Le Client est informé que la conservation d'un historique des mouvements au-delà des délais précités peut entraîner une dégradation des performances et en particulier du taux de disponibilité. Le Client peut solliciter Cegid pour effectuer les opérations de purge dans le cadre d'une prestation de deux journées facturables au tarif journalier en vigueur.

Seuls les modules "PeopleNet SaaS client rich" et Portail sont disponibles sur l'Environnement de Recette. Tous les autres modules optionnels sont uniquement disponibles sur l'Environnement de Production.

L'exécution des tâches système est sous la responsabilité de Cegid. Cegid se réserve le droit de modifier les conditions d'exécution demandées par le Client (horaires, contenus...) au regard des contraintes de production de Cegid.

5. ACCES AU SERVICE SAAS

Le Service SaaS Cegid 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 18:00 et 9:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- le samedi.

Cegid procède régulièrement à des opérations de maintenance technique sur sa plateforme "Cegid Payroll Peoplenet", rendant l'Application momentanément inaccessible.

A ce titre, Cegid s'engage à fournir avant la fin de l'année N le calendrier des opérations de maintenance technique de la plateforme « Cegid Payroll Peoplenet » de l'année N+1. Cegid procédera aux opérations de maintenance dans le respect de ce calendrier.

Chaque opération ne pourra excéder quatre (4) heures et Cegid estime entre quatre (4) et six (6) par an le nombre d'opérations de maintenance technique de sa plateforme.

Par dérogation à ce qui précède, Cegid peut décider replanifier des opérations de maintenance qui n'auraient pu être effectuées conformément aux prévisions du calendrier des opérations de maintenance technique et/ou procéder à des opérations de maintenance non prévues, sous réserve d'en informer le Client par courriel au plus tard dix Jours Ouvrés avant la réalisation desdites opérations.

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 SAAS

Cegid s'engage à fournir un taux de disponibilité d'au moins 99% pour l'Environnement de Production.

La disponibilité est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter à l'Environnement de Production pour au moins un Utilisateur du Client et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 09:00 à 18:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

TI est le temps d'indisponibilité de l'Environnement de Production.

Sont exclues du décompte du taux d'indisponibilité les temps d'interruption liés à :

- la Fenêtre de Maintenance ;
- les périodes de maintenance technique planifiées dans les conditions visées au chapitre « Accès au Service SaaS»
- la Maintenance Urgente ;
- les interruptions dues à une raison de Force Majeure ;
- les interruptions de Service SaaS imputables au Client, en cas d'incident survenu sur l'Infrastructure Technique du Client ;
- les interruptions de Service SaaS imputables à un tiers, tels que, sans que cette liste soit limitative, fournisseurs du lien de télécommunication ou de bande passante Internet.

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.

La mesure du taux de disponibilité est réalisée sur la base des éléments consignés dans le Portail Client notamment l'heure de la déclaration de l'interruption des Services SaaS par les interlocuteurs habilités Cegid.

L'ensemble des informations de disponibilité est envoyé par mail sur demande Client, dans la limite d'une fois par mois.

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.

La politique et la procédure de sauvegarde des Environnements du Service SaaS ont été élaborées pour une récupération des données et des Environnements en moins de 48 heures et une perte de données de moins de 24 heures, c'est-à-dire :

RTO : 48 heures

RPO : moins de 24 heures

La sauvegarde quotidienne est faite sur le système de stockage du centre de données primaire via des copies instantanées permettant des copies à chaud (sans arrêt de l'activité) de toutes les informations : données, fichiers et configurations des machines et Environnements virtuels.

En parallèle, une réplique de toutes les informations est réalisée sur le centre de secours, afin que les données soient disponibles et puissent être restaurées à n'importe quel moment.

Les sauvegardes complètes des Environnements du Service SaaS sont effectuées quotidiennement.

Les serveurs de bases de données sont sauvegardés selon le cycle suivant :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	14 jours calendaires
Hebdomadaire	Chaque week-end	4 semaines
Mensuelle*	Chaque dernier jour du mois	24 mois

* Les sauvegardes mensuelles sont conservées sur un site distinct du site de production.

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 SaaS, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service SaaS sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

Si le Client a souscrit le Service DRaaS, les conditions décrites dans le volet 2 du présent Livret Service s'appliquent.

8. MISES A JOUR

Les Mises à Jour comprennent deux catégories d'améliorations :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement des Fonctionnalités Applicatives Standards du Service SaaS ;
- Correctifs (patchs correctifs).

2025_Livret de services Cegid Payroll Peoplenet_Cegid Extended Services (SaaS).docx

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

- des Développements Spécifiques

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid par courrier électronique et/ou informations sur le Portail Client et/ou tout autre moyen approprié.

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

Cegid s'engage à mettre à disposition du Client la Mise à Jour mensuelle sur son Environnement de Recette quatre (4) Jours Ouvrés avant mise à disposition sur son Environnement de Production.

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

Le Client est informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour, mais pourront être réalisée dans le cadre du Service Evolution tel que défini au Volet 3 (Support & Cegid Extended Services) du présent Livret Service

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Développements Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Si tel était le cas, chaque Développement Spécifique pourra être rendu opérationnel à la demande du Client dans le cadre du Service Evolution tel que défini au Volet 3 (Support & Cegid Extended Services) du présent Livret Service.

9. REVERSIBILITE

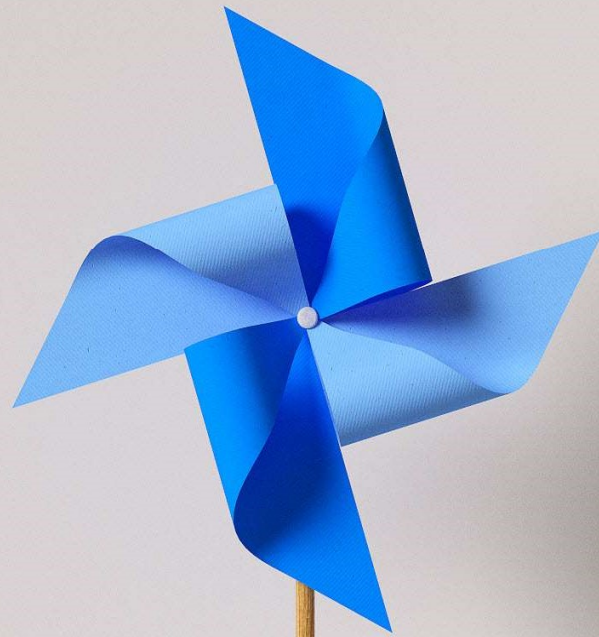
En cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, les Parties se rencontreront au plus tard sept (7) Jours Ouvrés après la notification écrite de ladite cessation afin de déterminer ensemble les conditions dans lesquelles les opérations de réversibilité se dérouleront, et notamment :

- le planning détaillé des opérations,

- la nature précise et détaillée des prestations à réaliser (assistance...),
- la qualité des intervenants.

Les opérations de réversibilité auront pour objet exclusif une restitution au Client de ses données au format standard Cegid Payroll Peoplenet.

Ces opérations de réversibilité feront l'objet d'un devis suivant les tarifs en vigueur à la date desdites opérations, lequel devis sera soumis à l'accord préalable du Client.



VOLET

02

Service DRaaS

(Disaster Recovery As a Services)

10. OBJET DU COMPLEMENT DISASTER RECOVERY AS A SERVICES (DRAAS)

Le Service DRaaS est inclus dans le CES de niveaux 2 et 3.

Le complément DRaaS du présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat. Ce complément décrit les dispositions particulières applicables au Service DRaaS qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat si le service DRaaS a été souscrit par le Client.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE DRAAS

11. PERIMETRE DU SERVICE DRAAS

Le périmètre effectif du Service DRaaS commandé est celui précisé dans la Partie « Éléments commandés ». Le Service DRaaS est accessible pour une tranche définie de nombre de bulletins ou de contrats actifs mensuels maximum autorisés telle que précisée au Contrat.

Le Service DRaaS permet au Client de bénéficier d'une reprise d'activité du Service Secouru sur un Site de Secours, en cas de Sinistre Majeur, et selon les conditions d'exécution suivantes :

- **RTO** : au maximum quarante-huit (48) heures consécutives à partir de la Date de Constatation du Sinistre Majeur y compris les week-ends et jours fériés ;
- **RPO** : au maximum de vingt-quatre (24) heures précédant le Sinistre Majeur à l'exclusion des traitements de données (chargement et échanges de données) pouvant être en cours d'exécution au moment de la survenance du Sinistre Majeur

Si la décision d'activation des processus de reprise d'activité intervient pendant qu'une Mise à Jour est en cours d'exécution, le RTO est alors étendu de la durée nécessaire à la finalisation de cette Mise à Jour.

Le Service Secouru ne couvre que l'Environnement de Production, à l'exclusion de tout autre Environnement.

DISPOSITIONS CONCERNANT LA GESTION DES OPERATIONS

12. SITUATION NOMINALE

Dans le cadre du Service DRaaS, et à compter de la Mise en Service DraaS, Cegid met en œuvre la solution technique de réplication des Données Client sur le Site de Secours et assure son maintien en conditions opérationnelles pendant toute la durée du Contrat. La réplication est quotidienne en standard.

Cegid mettra à disposition du Client les éventuelles documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secouru informations sur le Portail Client et/ou tout autre moyen approprié.

Par ailleurs, Cegid met en œuvre des tests réguliers afin de s'assurer du bon fonctionnement des processus techniques et opérationnels de reprise d'activité couverts par le Service DRaaS. Ces tests sont effectués au minimum 1 fois par an.

13. SURVENANCE DU SINISTRE MAJEUR ET CONSTITUTION D'UNE CELLULE DE CRISE

A la Date de Constatation du Sinistre Majeur, Cegid constitue une cellule de crise.

Cette cellule de crise regroupe des ressources de Cegid ayant les compétences et le niveau de responsabilité nécessaires pour activer et mettre en œuvre les processus de reprise d'activité dans un contexte de Sinistre Majeur. Les membres de la cellule de crise sont désignés à l'avance par Cegid de sorte qu'elle puisse être mise en place dans le respect du RTO contracté.

14. REPRISE

La décision de déclenchement des processus de reprise d'activité est prise par la cellule de crise. Le Client est alors notifié de cette décision sur le Portail Client et/ou par tout moyen approprié.

Après déclenchement des processus de reprise d'activité, le Service Secouru est rendu disponible au Client selon le RPO et le RTO contracté. Cegid s'engage à activer le Service Secouru avec un accès Télécom équivalent à celui du Service SaaS si ce dernier est de type Internet, ou VPN IPSec.

La cellule de crise est maintenue pendant toute cette période. Le Client est informé que pendant cette période Cegid fera ses meilleurs efforts dans le cadre d'une obligation de moyens pour délivrer le Service Secouru selon les engagements du Livret Service du Contrat.

15. RETOUR A LA SITUATION NORMALE

La décision de déclenchement des processus de retour au Service SaaS est prise par la cellule de crise lorsque le contexte opérationnel le permet. Cegid fera ses meilleurs efforts pour raccourcir le délai de retour à la Situation Nominale.

Le Client est alors notifié de cette décision ainsi que de la Date de Retour à la Situation Nominale par informations par tout moyen approprié.

Le Service SaaS est rendu accessible avec les Données Client du Service Secouru disponibles à la Date de Retour à la Situation Nominale.

A compter de la Date de Retour à la Situation Nominale, le Service Secouru est rendu inaccessible, la cellule de crise est dissoute et la réplication continue des Données Client sur le Site de Secours est de nouveau activée.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE DRAAS

16. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE DRAAS

La reprise d'activité du Service Secouru est opérée sur les infrastructures du Site de Secours équivalentes aux infrastructures du Site de Production telles que décrites dans le Contrat.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

17. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SAAS

Les dispositions concernant le Support s'appliquent au Service SaaS.

18. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURU

Pendant toute la durée du Service Secouru, seules les dispositions du Support relatives aux Anomalies Produit Bloquantes s'appliqueront au Service Secouru.

19. FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE DRAAS

Les cas de force majeure ci-après énoncés sont distincts des Sinistres Majeurs objets même du présent Livret Service.

Ainsi, Cegid est tenue de l'exécution du Service DRaaS en cas de Sinistre Majeur, en revanche sa responsabilité ne pourra être recherchée au cas où elle ne serait pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles relatives au Service DRaaS pour des raisons de force majeure autres que les Sinistres Majeurs affectant le Site de Production.

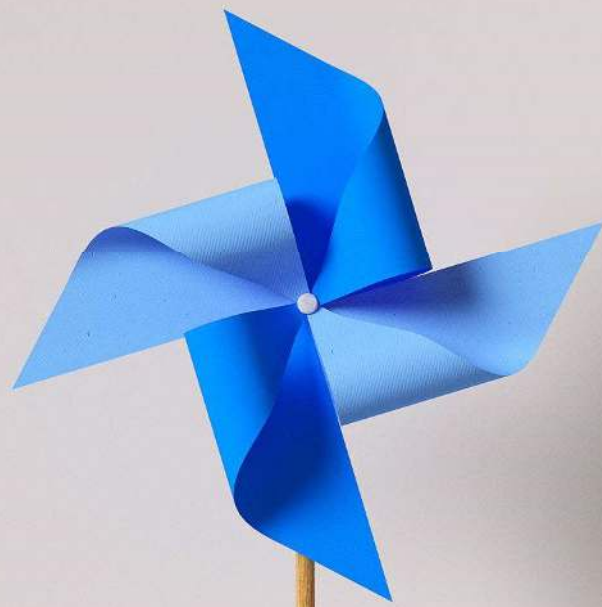
Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

2025_Livret de services Cegid Payroll Peoplenet_Cegid Extended Services (SaaS).docx

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

- tout cas indépendant de la volonté de Cegid affectant le Site de Secours empêchant de fait la fourniture par Cegid du Service DRaaS objet du présent Livret Service tel que guerre, incendie ou explosion, catastrophes naturelles, actes terroristes.
- les émeutes grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux de Cegid et notamment du Site de Secours, restrictions légales ou gouvernementales,
- les épidémies, pandémies affectant le personnel de Cegid et/ou affecté au Site de Secours ;
- l'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocages des infrastructures routières.



V O L E T

03

**Support &
Cegid Extended Services**

20. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT & CEGID EXTENDED SERVICES

Le complément Support et le CES (Cegid Extended Services) du présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article « Définitions ». Ce complément décrit les dispositions particulières applicables au Support et au CES qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat. *Le CES comprenant plusieurs niveaux de service tels que définis dans le présent livret a fait l'objet d'une première commercialisation au sein du Groupe Cegid en juin 2022.*

21. MODALITES GENERALES APPLICABLES

21.1. Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution

Le Support et le CES seront réalisés à distance par des consultants de Cegid. Un interlocuteur privilégié chez Cegid sera affecté au Client, permettant un suivi du compte.

Un correspondant unique sera désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant habilité devant posséder les connaissances nécessaires (une connaissance approfondie des règles de paie, interne, de leur application, de l'application paramétrée et disposer d'un pouvoir de décision) permettant aux équipes Cegid d'exécuter le Support et le CES.

Ses principales fonctions seront :

- L'expression et la formalisation des besoins (fonctionnels et /ou techniques) du Client
- La communication à Cegid de toutes les informations nécessaires à la parfaite compréhension de la demande
- La validation de l'ensemble des prestations de Cegid
- La priorisation et l'arbitrage des demandes soumises à Cegid

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le Portail Client et la téléassistance pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution du Support et du CES. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du Portail Client et à permettre un accès opérationnel via les moyens de téléassistance validés par Cegid à l'Environnement de Recette et à l'Environnement de Production et ce pendant les Heures Ouvrées d'ouverture du Support.

21.2. Dépôt d'une Demande

De manière à faciliter l'exécution du Support et du CES, 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 Produit et/ou Anomalies de Paramétrage portés à sa connaissance.

Il devra contenir au minimum les éléments suivants :

- description précise de l'Anomalie et du contexte dans lequel elle est intervenue,
- date et heure de constatation de l'Anomalie et sa fréquence de reproductibilité,
- le ou les matricules concernés,
- le résultat attendu du Client et la méthode de calcul utilisée pour l'obtenir en vertu du Référentiel de Conformité, lesquels doivent être mis en opposition avec les résultats obtenus,
- l'option de « menu » utilisée ou la manipulation réalisée permettant de reproduire l'Anomalie,
- en présence d'un ou plusieurs message(s) d'erreur : une copie écran du(es) message(s).

Pour qu'un défaut de fonctionnement signalé par le Client soit référencé comme une Anomalie par Cegid, les trois conditions suivantes doivent être cumulativement réunies :

- il doit être reproductible,
- les résultats obtenus au moyen des Développements Spécifiques doivent être différents des résultats attendus par le Client sur la base du Dossier d'Analyse,
- les résultats attendus par le Client doivent être accompagnés des justificatifs des vérifications de cohérence réalisées par ce dernier sur les données du (des) dossier(s) du (des) salarié(s) concerné(s).

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

La réponse de Cegid interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

A défaut de réponse immédiate, le délai de prise en charge et/ou résolution de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans les délais définis sur les différents niveaux de service à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures Ouvrées d'ouverture du Support.

22. SUPPORT

22.1. Périmètre du Support

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

- Maintenance applicative du Service SaaS

22.2. Maintenance applicative

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution). Le Support ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire.

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 de Paramétrage portés à sa connaissance.

Les résultats obtenus doivent être mis en opposition avec la justification du résultat attendu (mode de calcul détaillé) en vertu du référentiel de conformité (Environnement, logs, copies d'écran, ordinateur et logiciel d'exploitation utilisé, etc.)

Une fois la demande Client prise en compte, le statut de la Demande passera de « nouveau » à « en cours ».

Il devra contenir au minimum les éléments suivants :

- description précise de l'Anomalie de Paramétrage et du contexte dans lequel elle est intervenue,
- date et heure de constatation de l'Anomalie de Paramétrage et sa fréquence de reproductibilité,
- le ou les matricules concernés,
- le résultat attendu du Client et la méthode de calcul utilisée pour l'obtenir en vertu du Référentiel de Conformité, lesquels doivent être mis en opposition avec les résultats obtenus,

- l'option de « menu » utilisée ou la manipulation réalisée permettant de reproduire l'Anomalie de Paramétrage,
- en présence d'un ou plusieurs message(s) d'erreur : une copie écran du(es) message(s).

Pour qu'un défaut de fonctionnement signalé par le Client soit référencé comme une Anomalie de Paramétrage par Cegid, les trois conditions suivantes doivent être cumulativement réunies :

- il doit être reproductible,
- les résultats obtenus au moyen des Développements Spécifiques doivent être différents des résultats attendus par le Client sur la base du Référentiel de Conformité,
- les résultats attendus par le Client doivent être accompagnés des justificatifs des vérifications de cohérence réalisées par ce dernier sur les données du (des) dossier(s) du (des) salarié(s) concerné(s).

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de quatre (4) Heures Ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures Ouvrées de la période d'ouverture du Support, telles que précisées dans les définitions.

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

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

- les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation des Services SaaS ainsi qu'à leurs Mises à Jour ;
- le Service SaaS est utilisé à partir de matériels conformes aux Pré requis Techniques de Cegid.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, le Support après mise en demeure préalable pourrait être suspendu de plein droit, avec effet immédiat, par Cegid, sans que le Client puisse réclamer aucune indemnité ni aucun remboursement des sommes déjà versées au titre du Contrat.

22.3. Délais de correction des Anomalies Produit

Niveau de criticité	Période	Délais ⁽¹⁾	Commentaires
Bloquante	Ouverte et fermée	12 Heures Ouvrées	Correction
Majeure (ou Très sérieuse)	Ouverte et fermée	6 Jours Ouvrés	Correction ou proposition de solution de contournement
Mineure	Ouverte et fermée	6 mois	Correction ou proposition de solution de contournement

A l'issue du délai de prise en charge de la Demande fixé au paragraphe précédent, Cegid procédera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie Produit. Le délai de correction est décompté à l'issue de la qualification (et requalification le cas échéant) puis de la reproduction de l'Anomalie Produit.

Si une solution de contournement existe, elle sera systématiquement privilégiée, et l'Anomalie Produit clôturée. La solution définitive sera alors livrée dans un second temps.

La solution de contournement organisationnelle reste pérenne et définitive si elle résout un cas particulier n'ayant ni incidence de volume, ni récurrence, c'est-à-dire concernant moins de 20 (vingt) salariés et/ou survenant moins de 3 (trois) fois par an.

Ne seront pas considérées comme des Anomalies Produit notamment :

- Les périodes d'indisponibilité liées aux opération planifiées de maintenance technique des Environnement de Production et de Recette dès lors qu'elles auront été portées à la connaissance du client dans un délai de 4 (quatre) heures.
- Les défauts de fonctionnement résultant d'une utilisation des Services SaaS non conforme au référentiel de conformité ou, le cas échéant aux instructions de Cegid ou aux formations dispensées par Cegid.
- Les défauts de fonctionnement résultant notamment du changement de tout ou partie de l'infrastructure technique du client la résultant incompatible avec les préconisations techniques de Cegid.

22.4. RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Détection et description de l'Anomalie Produit	Publication Portail Client	I	R
Qualification de l'Anomalie Produit et affectation sur le niveau de criticité	Compte rendu sur Portail Client (en cas de désaccord sur le niveau de criticité, ce sujet sera escaladé à l'instance de pilotage)	R	I
Prise en charge de l'Anomalie Produit		R	I
Analyse, correction, tests unitaires		R	I
Recette d'intégration et validation	Validation via le Portail Client	I	R
Accord pour mise en production	Notification via le Portail Client	I	R
Mise en production	Notification via le Portail Client	R	I

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

22.5. Portail Client (outil de ticketing)

Tout client Cegid possède un compte Client.

Cet espace permet d'accéder au Portail Client.

22.6. Téléassistance

Dans le cas où le technicien Cegid ne parviendrait pas à reproduire l'incident sur l'Environnement et serait dans l'obligation de le reproduire directement chez le Client, il pourra avoir recours à la téléassistance. Le technicien Cegid pourra alors, après acceptation explicite du Client, prendre en main à distance le logiciel du Client afin de reproduire l'Anomalie Produit et la résoudre.

Le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du Support pour des interventions relevant au périmètre du Support. Cette prise en main est réalisable uniquement sur un Environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fourni par Cegid.

22.7. Web Actualités

Les Web Actualités, dispensées par un technicien Cegid en distanciel et en direct, permettent au Client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits. Les clients recevront par mail des invitations leur permettant de s'inscrire aux prochaines Web Actualités.

Les clients peuvent ainsi accéder aux Web Actualités en Replay dès lors qu'ils sont inscrits, même s'ils n'ont pu être présents à l'évènement. Le lien du Replay leur sera envoyé à l'adresse email utilisée pour l'inscription.

22.8. Contenus pédagogiques digitaux Cegid Learning

Cegid Learning est une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients et des partenaires de Cegid. Elle regroupe plusieurs ressources pédagogiques (contenus pédagogiques digitaux, quizz, téléchargement de supports, forum).

Les contenus pédagogiques digitaux permettent aux utilisateurs de réactiver en toute autonomie, les connaissances liées aux solutions de gestion Cegid, grâce à des tutoriels thématiques fonctionnels.

Les contenus digitaux proposés portent exclusivement sur les produits Cegid détenus par le Client.

23. CEGID EXTENDED SERVICES (CES)

23.1. Pilotage

23.1.1. Comité de Pilotage et Comité de Suivi

Le pilotage comprend 2 types d'instance :

- Le Comité de Pilotage (COPIL)
- Le Comité de Suivi ou comité d'exploitation (COSUI)

Le COPIL :

Le COPIL est l'instance d'arbitrage et de décision du CES.

Il prend les décisions stratégiques (opérationnelles et financières), liées au déroulement du CES.

Il analyse et prend les décisions concernant les résultats des Indicateurs du CES.

Le compte-rendu du COPIL par Cegid à l'issue de la réunion dans un délai de trois (3) jours ouvrés et soumis pour approbation au Client via le Portail Client ou courrier électronique.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) Jours Ouvrés pour apporter ses commentaires et réserves.

En l'absence de commentaires et réserves à l'issue de ce délai, le compte rendu sera réputé valider.

En cas de réserves celles-ci devront être validées par l'ensemble des participants au début du COPIL suivant.

Le COSUI :

Le COSUI est l'instance de décision opérationnelle courante.

A ce titre, le COSUI examine l'ensemble des questions ayant trait aux conditions techniques et opérationnelles d'exécution du CES. Il passe en revue les éventuelles difficultés rencontrées, propose, met en place et suit les solutions opérationnelles, assure la préparation des sujets portés au COPIL.

Le COSUI procède à l'examen des sujets suivants :

- bilan des problèmes applicatifs rencontrés et avancement de leur résolution
- analyse du portefeuille des demandes d'évolution du Client
- priorisation des demandes d'évolution du Client
- mise en place et suivi d'un plan d'actions si nécessaire
- projection des particularités du mois suivant

Le compte-rendu du COSUI par Cegid à l'issue de la réunion dans un délai de trois (3) jours ouvrés et soumis pour approbation au Client via le Portail Client ou courrier électronique.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) Jours Ouvrés pour apporter ses commentaires et réserves.

En l'absence de commentaires et réserves à l'issue de ce délai, le compte rendu sera réputé validé.

En cas de réserves celles-ci devront être validées par l'ensemble des participants au début du COSUI suivant.

Fréquence des instances de pilotage :

		CES Niveau 1	CES Niveau 2	CES Niveau 3
Première année	Comité de pilotage	Annuel	Annuel	Semestriel
	Comité de suivi	Trimestriel	Mensuel	Mensuel
A partir de la deuxième année	Comité de pilotage	Annuel	Annuel	Semestriel
	Comité de suivi	Trimestriel	Bimestriel	Mensuel

La fréquence des COPIL est définie dans le tableau ci-dessus en fonction du niveau de service contractuel. Si nécessité d'arbitrage, et à la demande du Client, un COPIL supplémentaire peut avoir lieu dont les modalités financières seront à définir.

A la demande du Client le Copil pourra avoir lieu en présentiel, dans ce cas les frais de déplacement seront facturés en supplément.

Le COSUI se réunit selon les fréquences définies dans le tableau ci-dessus (fréquence réduite du COSUI pendant les congés estivaux) lors de conférences téléphoniques.

La fréquence des COPIL et COSUI pourra être augmentée la première année suivant la mise en place de la solution, sur demande du Client, et après acceptation du devis.

23.1.2. Bilan annuel d'activité

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit à la formule de CES de niveau trois (3).

Contenu :

Le bilan annuel d'activité se compose de trois éléments :

- un bilan global prenant en compte les demandes et interactions entre le Client et Cegid durant l'année ;
- une statistique détaillée des différentes demandes et interactions susmentionnées ;
- un plan d'action découlant des constats faits lors du bilan global et du bilan détaillé.

Modalités :

Le bilan annuel sera présenté à l'issue du COPIL.

23.2. Maintien en condition opérationnelle (MCO)

23.2.1. Périmètre

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

- Maintenance corrective du Réglementaire, à l'exclusion des Anomalies de Paramétrage existantes avant le démarrage du CES. Ces anomalies pourront être corrigées par Cegid dans le cadre de la maintenance évolutive ;
- Maintenance corrective des Interfaces standard dans leur périmètre et contexte contractuel initial ou amendé.

23.2.2. Traitement des Demandes de Paramétrage

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

La réponse de Cegid interviendra sous la forme d'une réponse électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge et/ou résolution de la Demande de Paramétrage par un consultant de Cegid s'effectuera dans un délai fonction du niveau de services, selon le tableau ci-dessous à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures Ouvrées de la période d'ouverture du Support.

	CES Niveau 1	CES Niveau 2	CES Niveau 3
Délai de prise en charge MCO (en Heures Ouvrées)	8h	6h	4h

Les horaires d'ouverture du Support sont ceux précisé dans ce document.

Le respect par Cegid de ce délai de prise en charge implique le respect par le Client de ses obligations et des prérequis de Cegid notamment concernant la téléassistance.

23.2.3. Procédure de traitement des Anomalies de Paramétrage

La procédure de traitement des Anomalies de Paramétrage est différente en fonction des périodes de survenance.

Traitement des Anomalies de Paramétrage en Période Ouverte :

L'Anomalie de Paramétrage est traitée en Environnement de Recette, et sa correction est packagée et livrée en Environnement de Production dès validation du Client.

Traitement des Anomalies de Paramétrage Majeures et Mineures en Période Fermée :

Si une solution de contournement existe, elle sera systématiquement privilégiée, et l'Anomalie de Paramétrage clôturée. La solution définitive sera alors livrée dans un second temps.

La solution de contournement organisationnelle reste pérenne et définitive si elle résout un cas particulier n'ayant ni incidence de volume, ni récurrence, c'est-à-dire concernant moins de 20 (vingt) salariés et/ou survenant moins de 3 (trois) fois par an.

L'Anomalie de Paramétrage est traitée en Environnement de Recette, et sa correction est packagée et livrée en Environnement de Production après validation du Client.

Traitement des Anomalies de Paramétrage Bloquantes en Période Fermée :

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

La correction de l'Anomalie de Paramétrage sera traitée en Environnement de Recette, et sa correction répliquée en Environnement de Production dès validation du Client.

23.2.5. Délais de résolution des Anomalies de Paramétrage

Niveau de criticité	Délais (1)	Commentaires
Bloquante	8 Heures Ouvrées	Correction ou proposition de solution de contournement
Majeure (ou Très Sérieuse)	24 Heures Ouvrées	Correction ou proposition de solution de contournement
Mineure	8 Jours Ouvrés	Correction ou proposition de solution de contournement

Le délai est décompté à partir de l'expiration du délai de prise en charge fixé au paragraphe 23.2.2.

2025_Livret de services Cegid Payroll Peoplenet_Cegid Extended Services (SaaS).docx

23.2.4. Pénalités

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit les formules CES de niveau deux (2) et trois (3).

A l'issue de chaque période de douze (12) mois de CES, le respect des délais de résolution des Anomalies de Paramétrage Bloquantes, et Majeures sera examiné lors d'un COPIL.

En cas de non-respect par Cegid des délais fixés au paragraphe précédent pour des raisons qui lui sont strictement imputables, Cegid sera redevable envers le Client de pénalités compensatoires calculées de la manière suivante :

Anomalies de Paramétrage Bloquantes : Si le délai moyen de correction des Anomalies de Paramétrage sur les douze (12) mois de CES précédant la réunion du Copil est dépassé, une pénalité de 10 % de l'abonnement mensuel du mois suivant le copil.

Anomalies de Paramétrage Majeures : Si le délai moyen de correction et/ou de solution de contournement des Anomalies de Paramétrage sur les douze (12) mois de CES précédant la réunion du Copil est dépassé, une pénalité de 5 % de l'abonnement mensuel du mois suivant le copil.

En cas d'application des pénalités, le montant de l'abonnement mensuel du CES pourra :

- soit être facturé à la baisse pendant la durée définie ci-dessus ;
- soit être requalifié en équivalent de jours d'évolutions.

En cas d'application des pénalités à l'issue de la dernière année du CES, et dans le cas où ce dernier ne serait pas renouvelé, le montant des pénalités donnerait lieu à un remboursement.

23.2.5. RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Détection et description de l'Anomalie de Paramétrage	Publication Portail Client	I	R
Qualification de l'Anomalie de Paramétrage et affectation sur le niveau de criticité	Compte rendu sur Portail Client (en cas de désaccord sur le niveau de criticité, ce sujet sera escaladé à l'instance de pilotage)	R	I
Prise en charge de l'Anomalie de Paramétrage		R	I
Analyse, correction, tests unitaires		R	I
Recette d'intégration et validation	Validation via le Portail Client	I	R
Accord pour mise en production	Notification via le Portail Client	I	R
Mise en production	Notification via le Portail Client	R	I

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

23.3. Evolution

23.3.1. Description générale

Le réglementaire comprend 2 couches

1. Couche Réglementaire légale
2. Couche Réglementaire particularités Client

Le périmètre d'Evolution comprend 2 à 3 niveaux de prestations en fonction du contrat souscrit :

- 1) **La Veille et Maintenance Légale** : Cegid s'engage à réaliser pour le compte du Client, la veille légale sociale et fiscale sur le domaine Paie et Gestion d'activité. Lorsque les évolutions de l'environnement législatif social et fiscal (règles de calcul) n'ont pas nécessité la réalisation d'une nouvelle version de la solution SaaS Cegid, les modifications inhérentes à ces évolutions sont effectuées par les équipes de Cegid sur la couche Règlementaire légale. La personnalisation pour le Client des évolutions légales est du ressort de la maintenance évolutive.

2) **La Maintenance Conventiionnelle** : La Maintenance Conventiionnelle est incluse dans le CES de niveau 3.

Pour les Clients ayant souscrit un CES de niveau 1 ou de niveau 2, la Maintenance Conventiionnelle fera l'objet d'un devis.

3) **La Maintenance Evolutive** : Cegid s'engage à réaliser dans les limites fixées, pour le compte du Client, les évolutions de Paramétrage, des web formations et les modifications de la couche Réglementaire particularités client.

23.3.2. Veille et Maintenance Légale

❖ Périmètre

La prestation comprend la veille sur/ la mise à jour des Paramétrages légaux.

La prestation sera fournie par Cegid sur les nouvelles dispositions légales, c'est-à-dire les dispositions publiées à compter du premier jour de fourniture de la prestation.

Le Client reste responsable de la mise à jour des informations salariales et/ou d'entreprise nécessaires à l'application des évolutions légales. Il reste également responsable de la validation des modifications du Règlementaire effectuées par Cegid.

❖ Modalités d'exécution de la prestation

Cegid s'engage à fournir au Client la maintenance légale du Règlementaire dans un délai de 15 Jours Ouvrés à compter de la date d'application prévue et publiée dans les textes officiels (sauf date d'application rétroactive) et ayant un impact sur les domaines Paie et Gestion d'activité.

Cegid se réserve le droit de différer les modifications de Paramétrage légal, dans l'attente :

- des précisions qui auraient été sollicitées par la SDDS (Association pour la Simplification et Dématérialisation des Données Sociales dont Cegid est membre) auprès des organismes compétents (Acos, Ministère du travail...).
- de la publication de tous les textes d'application (décrets, arrêtés, instructions) ou de l'ensemble des consignes techniques requis pour une complète mise en œuvre de la nouveauté légale

A réception des précisions ou publications indispensables, Cegid s'engage à mettre en place le Paramétrage légal dans le délai de quinze (15) Jours Ouvrés susvisé et à proposer au Client, le cas échéant, les solutions nécessaires à la régularisation des paramètres modifiés.

En outre, Cegid n'apportera aucune modification de Paramétrage légal en Période Fermée sur l'Environnement de Production, afin de permettre une harmonisation du traitement des bulletins de paie. Cegid prend l'engagement, dans une telle hypothèse, de proposer au Client les solutions nécessaires à la régularisation de rémunérations ou de cotisations sociales.

❖ RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Veille légale – envoi d’une note (CES 2 et 3)	Envoi par email	R	I
Réalisation à distance des paramétrages légaux sur l'Environnement de Recette	Compte rendu envoyé par mail	R	A
Tests unitaires	na	R	I
Définition du protocole de test	na	I	R
Réalisation des tests (sous 4 Jours Ouvrés)	na	I	R
Identification d'éventuels ajustements suite aux tests	Ouverture d'un ticket le cas échéant	I	R
Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire	na	R	A
Livraison automatique en Production	na	R	I

❖ Newsletter légale

Le présent article s'appliquera au Client ayant souscrit aux formules CES de niveau deux (2) ou CES de niveau trois (3).

Cegid communique au Client, par courriel exclusivement, une note d'information relative aux évolutions des dispositions légales nationales, publiées au Journal Officiel de la République Française, relatives à la rémunération et les charges sociales ou fiscales des travailleurs salariés du secteur privé en France, selon les deux critères suivants :

- lesdites dispositions doivent affecter le contenu des bulletins de paie, les charges sociales ou fiscales,

- la mise en œuvre de ces dispositions doit relever de la responsabilité de l'employeur.

Cegid communique au Client, par voie dématérialisée exclusivement, des notes d'information relatives aux évolutions ci-dessus, qui ne constituent aucunement des consultations juridiques, comptables ou fiscales. Par ailleurs, Cegid se réserve la faculté de diffuser auprès du Client d'autres informations afin d'attirer son attention sur des textes non publiés au JORF, mais susceptibles d'apporter, selon elle, des éléments significatifs d'interprétation des règles légales précitées.

23.3.3 Maintenance Conventionnelle

La Maintenance Conventionnelle est incluse dans le CES de niveau 3.

Pour les Clients ayant souscrit un CES de niveau 1 ou de niveau 2, la Maintenance Conventionnelle fera l'objet d'un devis.

Si l'impact de l'évolution standard des dispositions conventionnelles nécessite une modification majeure du Paramétrage existant, c'est-à-dire dépassant cinq (5) Jours Ouvrés, le surplus de journées de mise en œuvre sera réalisé à travers des prestations complémentaires facturables hors contrat.

❖ Description

La Maintenance Conventionnelle consiste à suivre les évolutions conventionnelles applicables au Client, dans la limite du périmètre détaillé ci-après, et à lui communiquer une note d'information sur les évolutions constatées.

❖ Périmètre

Le périmètre de la Maintenance Conventionnelle est circonscrit aux dispositions-clés de la (des) convention(s) collective(s) de branche visée(s) au Contrat, à condition que ces dernières présentent les caractéristiques suivantes :

- elles ont été publiées au JORF,
- elles se rapportent aux rémunérations et indemnités, aux charges parafiscales, au temps de travail, liés à l'emploi de salariés,
- elles ont été étendues, par arrêté publié au JORF.

Le Client assure, sous sa seule responsabilité, le suivi des dispositions ne relevant pas de ce périmètre.

Cegid assure la maintenance conventionnelle de l'Application dans le cadre du périmètre détaillé ci-dessous :

Thèmes	Périmètre de Maintenance Conventiennelle
Champ d'application	Intitulé de la convention collective
Classification	Coefficient, Position/ Grade/ Niveaux/ Points
Congés	Ancienneté, Congés exceptionnels pour évènements familiaux
Durée du travail	Contingent d'heures supplémentaires
Garanties	Maladie, Maternité (et adoption), Paternité, Accident du travail, Accident de trajet
Majoration	Exceptionnelles, Habituelles, Nuit, Dimanche, Jours fériés, Mini coeff
Minima	Minima salariaux, Minima d'ancienneté, Prime d'ancienneté

Cegid se réserve le droit d'enrichir ce périmètre sous réserve d'en informer le Client au préalable.

Toute évolution personnalisée fera l'objet d'un devis.

❖ Modalités d'exécution

Cegid s'engage à fournir au Client la maintenance conventionnelle du Réglementaire dans un délai de 15 Jours Ouvrés à compter de la date d'application prévue et publiée dans les textes officiels (sauf date d'application rétroactive) et ayant un impact sur le Réglementaire.

Si la publication intervient pendant les périodes habituelles de congés (et notamment sur la période estivale) le délai de 15 Jours Ouvrés pourra être étendu à un délai maximal de 30 Jours Ouvrés. Toute extension de délai fera l'objet d'une information de Cegid au Client via le Portail Client.

Cegid n'apportera aucune modification de Paramétrage en Période Fermée sur l'Environnement de Production, afin de permettre une harmonisation du traitement des bulletins de paie. Cegid prend l'engagement, dans une telle hypothèse, d'apporter au Client les solutions nécessaires à la régularisation de rémunérations ou de cotisations sociales.

❖ RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Veille conventionnelle des CCN	Notification par mail	R	I
Réalisation à distance des paramétrages	Compte rendu sur le Portail Client	R	A
Tests unitaires	na	R	I
Définition du protocole de test	na	I	R
Réalisation des tests (sous 4 Jours Ouvrés)	na	I	R
Identification d'éventuels ajustements suite aux tests	Ouverture d'un ticket le cas échéant	I	R
Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire	na	R	A
Livraison automatique en Production	na	R	I

23.3.4 Maintenance Evolutive

❖ Périmètre

Sont comprises les évolutions (Conception, réalisation, recette) de Paramétrage et concernant par exemple :

- création de nouvelles sociétés et établissements sur convention collective existante ;
- création d'habilitation et d'accès ;
- modification de la maquette bulletin ;
- mise en place des paramétrages concernant les améliorations fonctionnelles comprises dans les nouvelles versions ;
- assistance sur les fonctions d'embauche ou de départ ;
- formation inférieure à 2 heures (en format Web)
- création ou modification de reporting, d'états de gestion;
- accompagnement sur le traitement des erreurs de la DSN ;
- création dans le Réglementaire de rubriques indépendantes du légal et du conventionnel, provisions comptables par exemple ou indicateurs de gestion ;
- la mise en place ou l'évolution des CCN non inscrites au Catalogue et/ou des Accords ;
- l'interprétation différente du Client sur la livraison Cegid d'une Convention Collective.

Ces prestations seront systématiquement soumises à un devis, validé par le Client.

Vous trouverez ci-dessous les abaques pour les principales demandes :

Tâches	critères de prise en comptes	temps en jours
Modification simple d'une rubrique et/ou création de variable de paie	Création d'une nouvelle variable à prendre en compte dans une rubrique existante	0,75
Rubrique très simple Dans la fiche évolution de paie, rajouter un point sur la gestion des interfaces en cas de nouvelle rubrique créée. La complexité et le volume d'interfaces à mettre à jour peuvent modifier la charge estimée de la modification.	Rubrique de montant saisissable sans règle de calcul ou base et taux saisissable et montant égal base * taux avec une rubrique modèle	1
Rubrique simple avec adaptation par rapport à la rubrique modèle	Création d'une rubrique à partir d'un modèle avec adaptation de la ventilation des assiettes ou de règles de calcul simples	1,25
Rubriques de provision/déprovision sur un compteur de droit	Création des rubriques à partir d'un modèle avec adaptation des règles de calcul simple	4
Rubrique moyenne	Rubrique calculée avec des éléments de la paie du mois courant (pas d'utilisation de cumulative data) sans modèle	2
Rubrique complexe	Rubrique calculée avec éléments dépendant des paies précédentes ou de cumuls annuels	2,75
Requête simple	Peu de tables liées sans besoin de gestion des dates d'historiques	1,25
Requête moyenne	Nécessité de créer 1 sous requête et lier les tables	1,75
interface entrante simple	interface entrante simple	4,25
interface sortante simple	interface sortante simple	4,25
modification simple d'une interface entrante	Nombre de colonnes inchangées et alimentation différente d'une donnée. La nouvelle donnée est déjà présente dans la liste des tables déjà chargées par l'interface.	1,25
modification simple d'une interface sortante	Nombre de colonnes inchangées et alimentation différente d'une donnée. La nouvelle donnée est déjà présente dans la liste des tables déjà chargées par l'interface.	1,25
Création d'un incident simple	Utilisation d'un compteur existant (et de la valorisation existante)	0,5
Création d'un compteur simple	Sans règle d'acquisition/réduction	0,75

Modification simple d'un paramétrage GTA (affectation multiniveaux)	Modification dans le menu "affectation multiniveaux"	0,75
Modification d'une assiette dans Cegid Payroll Peoplenet (entre 1 et 5 éléments modifiés ou ajoutés)	Modification future, pas de correction des cumuls de paie passés.	1,25
Modification d'une assiette dans Cegid Payroll Peoplenet (au-delà de 5 éléments)	Modification future, pas de correction des cumuls de paie passés.	2
Intégration de données en masse avec utilisation du tableau de bord IT/GA	Le fichier à intégrer doit respecter le template de la table qui sera fourni au client	0,5
Intégration de données en masse avec intervention nécessaire du SN3	Le fichier à intégrer doit mentionner le numéro de matricule et les numéros de rôles ou périodes si nécessaire.	1
Modification des comptes comptables (entre 1 et 5 modifications ou ajouts)		0,5
Modification des comptes comptables (au-delà de 5 modifications ou ajouts)		0,75

Les prestations ne rentrant pas dans le cadre du périmètre sont :

- toute demande d'évolution devant être gérée en mode projet sur décision du Client et de Cegid ;
- formation supérieure à deux (2) heures ;
- portabilité des Interfaces non réalisées par Cegid (fonctionnement sur nouvelle version / non régression).

Chaque demande de Personnalisation devra être formalisée par le Client dans le Portail. Elle fera ensuite l'objet d'une analyse conjointe des Parties, laquelle servira de base à l'estimation par Cegid de la charge de réalisation correspondante.

Dans l'hypothèse où la charge serait inférieure ou égale à cinq (5) Jours Ouvrés, Cegid communiquera au Client un devis forfaitaire pour la réalisation des prestations, accompagné d'un engagement de délai.

Dans le cas où la charge de réalisation devait être supérieure à cinq (5) Jours Ouvrés, Cegid proposera au Client un devis relatif à la réalisation par ses soins d'un cahier des charges retraçant l'analyse détaillée des demandes de Personnalisation du Client (développement et documentation, test et mise en production) et une estimation de la charge afférente. Pour se faire, Cegid propose une méthodologie de chiffrage basée sur un décompte d'unités d'œuvre facturées au tarif journalier défini à l'annexe « Périmètre Initial et conditions financières ». Une unité d'œuvre correspond à un composant à paramétrer ou à modifier dans l'Application. Cegid a d'ores et déjà établi une liste d'unités d'œuvre correspondant aux évolutions les plus courantes.

A l'issue de la réalisation des Paramétrages un compte rendu sera adressé au Client, via le Portail Client.

La validation déclenchera la livraison par Cegid des modifications sur l'Environnement de Production.

❖ RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Expressions de besoins	Description du besoin unitaire via le Portail Client	I	R
Etude du besoin	Réponse de faisabilité du besoin via le Portail Client	R	A
Edition du devis	Envoyé via le Portail Client	R	I
Acceptation du devis	Envoyé par le Client via le Portail Client	I	R
Réalisation à distance des paramétrages	Compte rendu sur Portail Client	R	I
Tests unitaires	na	R	I
Définition du protocole de test	na	I	R
Réalisation des tests (sous 4 Jours Ouvrés)	na	I	R
Identification d'éventuels ajustements suite aux tests	Ouverture d'un ticket le cas échéant	I	R
Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire	na	R	A
Livraison automatique en Production	na	R	I

24. OBLIGATIONS DE CEGID

Cegid apporte tout le soin et la diligence nécessaires à l'exécution du CES dans le cadre d'une obligation de moyens.

Cependant, Cegid sera tenue à une obligation de résultat quant à la conformité des livrables pour lesquels elle est désignée comme Réalisant (R) dans le RACI du sous-chapitre Maintien en Condition Opérationnelle.

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE [47] PAGES.