



Livret Service

Cegid Payroll Ultimate

Version Juin 2026

SOMMAIRE

Table des matières

Table des matières

1. DEFINITIONS	5
2. OBJET	13
3. PERIMETRE DU SERVICE	14
4. LIMITATIONS DU SERVICE	14
5. ACCES AU SERVICE.....	15
6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE.....	15
7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS	16
8. MISES A JOUR	17
9. CONTEXTE ET CONTENU DU SERVICE DSN LINK.....	18
10. OBLIGATION DU CLIENT POUR DSN LINK.....	18
11.OBJET DU SERVICE DISASTER RECOVERY AS A SERVICE (DRAAS)	22
12. PERIMETRE DU SERVICE	22
13. SITUATION NOMINALE	23
14. TEST ANNUEL DU CLIENT.....	23
15. SURVENANCE DU SINISTRE MAJEUR ET CONSTITUTION D'UNE CELLULE DE CRISE	24
16. REPRISE.....	24
17. RETOUR A LA SITUATION NORMALE	25
18. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE.....	25
19. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL	25
20. SUPPORT PENDANT LA PERIODE DE TEST	26
21. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURU	26
22. FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE DRAAS.....	26
23. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT & CEGID EXTENDED SERVICES	29
24. MODALITES GENERALES APPLICABLES.....	29
24.1 Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution.....	29
24.2 Dépôt d'une Demande	29
25. SUPPORT.....	31

25.1 Périmètre du Support.....	31
25.2 Maintenance de la couche réglementaire légale.....	31
25.2.1 Périmètre du Service.....	31
25.2.2 Modalités d'exécution de la prestation de maintenance légale.....	32
25.2.3 RACI.....	34
25.2.4 Note d'information relative aux évolutions du Progiciel Cegid et du Règlementaire.....	34
25.3 Maintenance de la couche réglementaire conventionnelle.....	34
25.3.1 Périmètre.....	35
25.3.2 Modalités d'exécution.....	36
25.3.3 RACI.....	36
25.4 Maintenance applicative.....	37
25.4.1 Délais de correction des Anomalies.....	37
25.4.2 RACI.....	38
25.5 Portail Client.....	38
25.6 Téléassistance.....	39
25.7 Bilan personnalisé.....	39
25.8 Base de connaissance.....	39
25.9 Web Assistance.....	39
25.10 Tutoriels pédagogiques Cegid Learning.....	39
25.11 Formations Microsoft 365.....	40
26. CEGID EXTENDED SERVICES (CES).....	40
26.1 Pilotage.....	40
26.1.1 Comité de Pilotage et Comité de Suivi.....	40
26.1.2 Bilan annuel d'activité.....	42
26.2 Maintien en Condition Opérationnelle (MCO).....	42
26.2.1 Périmètre.....	42
26.2.2 Traitement des Demandes.....	43
26.2.3 Procédure de traitement des Anomalies de paramétrage.....	43
26.2.4 Pénalités.....	44
26.2.5 RACI.....	45
26.3 Maintenance Evolutive.....	46
26.3.1 Description générale.....	46
26.3.2 Périmètre.....	46

26.3.3 Modalités d'exécution.....	48
26.3.4 RACI	49
27. OBLIGATIONS DE CEGID	49

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.

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 Critique : anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie Elevée : anomalie reproductible par Cegid qui rend impossible l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Service et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie Modérée : anomalie reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie d'un autre niveau de priorité.

Anomalie(s) de paramétrage : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Paramétrage du Progiciel Cegid ou des Développements Spécifiques et Interfaces par rapport à leur Documentation. Les Anomalies de paramétrage devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories.

- Anomalie de paramétrage Critique : anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui rend impossible l'utilisation du Paramétrage ou des Développements Spécifiques et Interfaces et pour laquelle il ne peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- Anomalie de paramétrage Elevée : anomalie de paramétrage reproductible par Cegid impliquant un fonctionnement en mode dégradé du Paramétrage ou des Développements Spécifiques et Interfaces et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.

- **Anomalie de paramétrage Modérée** : anomalie de paramétrage reproductible par Cegid qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie de paramétrage d'un autre niveau de priorité ou d'une Evolution.

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. Le Service DSN Link comporte une ou plusieurs API (API DSN) développées conformément au Guide d'implémentation de l'API DSN.

Cahier technique : désigne le document à vocation normative publié par le GIP-MDS décrivant les principes de la déclaration sociale nominative (DSN) et explicitant les règles que celle-ci impose quant aux déclarations à transmettre par les entreprises.

Catalogue : désigne la liste des CCN dont la veille et la mise à jour des règles de paie est assurée par Cegid dans le cadre du Service. Les CCN du Client inscrites au Catalogue sont définies dans les conditions financières. A défaut aucune CCN n'est inscrite au Catalogue.

CCN : Convention Collective Nationale

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-entreprises.fr) des fichiers DSN sans porter vis-à-vis de cette transmission le rôle de Tiers déclarant. Le Concentrateur de flux pour le Service DSN Link est constitué par Cegid.

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

CES : acronyme marketing et commercial du service Cegid Extended Services objet du présent Livret Service.

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

Crédit : désigne le temps d'accompagnement acquis par le client auprès de Cegid permettant de déclencher via Demande déposée par le Client sur le portail des interventions du CES en mode régie.

Customer Care : désigne la dénomination commerciale du Support

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 Nominal est rendu de nouveau disponible sur un Site de Production.

Déclarant : le Client ou tout tiers dûment habilité par le Client effectuant les déclarations sociales nominatives pour son propre compte ou pour le compte de plusieurs entreprises.

Demande : désigne :

- pour le Service Nominal, le Service Secouru et le Service DRaaS, tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid,
- pour le Progiciel Cegid, tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation, ainsi que toute Anomalie, 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 ou des Développements Spécifiques et Interfaces, ainsi que toute Anomalie que le Client porte à la connaissance de Cegid.

Développement Spécifique : désigne les programmes informatiques conçus et réalisés par Cegid pour le Client en fonction de ses besoins.

Documentation : désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid, les Développements Spécifiques et Interfaces ou pouvant revêtir la forme d'une aide en ligne.

Données Client : désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de l'exécution du Contrat.

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 réglementaire étant désigné ci-après « Règlementation Applicable ».

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

EDI : signifie Echanges de Données Informatisées. En l'espèce, les données informatisées échangées sont les données informatiques consignées dans la Déclaration Sociale Nominative du Client. Le format EDI est le format requis par l'administration pour la transmission de la Déclaration Sociale Nominative.

EDI machine to machine : désigne un EDI automatisé, ne nécessitant pas un dépôt manuel de la part de l'Utilisateur.

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

Environnement de Paramétrage : désigne l'environnement technique dans lequel les paramétrages spécifiques au client sont réalisés avant intégration dans les autres environnements.

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

Environnement de Test : désigne l'environnement technique dans lequel sont testés les paramétrages et /ou les Mises à Jour avant intégration en Environnement de Production.

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

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

GIP-MDS : Groupement d'intérêt Public Modernisation des Déclarations Sociales.

Guide d'implémentation de l'API DSN : document décrivant les spécifications de l'API définie par le GIP-MDS 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 vendredi à l'exception des jours fériés de 8h45 à 12h30 et de 13h15 à 17h45. Le lundi débute à 9h et le vendredi s'achève à 16h45.

Indicateurs du Service : 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) réalisés par Cegid de manière à permettre l'échange de données informatiques entre le Progiciel Cegid et un ou plusieurs programmes informatiques ou logiciels dont le Client dispose.

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

Maintenance Evolutive : désigne toute adaptation de Paramétrage souhaitée par le Client et réalisable au titre du Service sur la couche Règlementaire particularités clients.

Maintenance Planifiée : désigne la maintenance du Service 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, 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.

Météo du Saas : désigne une interface présente dans le Portail et conçue pour alerter en cas d'incident ou de ralentissement du Service Saas et informe sur les dates de maintenance programmées.

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 liés à des Paramétrages effectués par le CES dans le cadre de la maintenance évolutive.

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.

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

Panel de salariés représentatifs : Sélection de salarié pour le transfert dans les environnements de test ou de paramétrage. Limite maximum (50 salariés)

Paramétrage : désigne l'activation des fonctionnalités applicatives standards du Progiciel Cegid, et ce sur la base des règles de gestion du Client, les évolutions réalisées par Cegid dans le cadre du Service ainsi que les modifications effectuées par le Client.

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

Période Fermée : période de production des paies par le Client. Les installations en environnement de Production pendant cette période de paramétrage sur les couches Règlementaire spécifique client, légal ou conventionnel ne sont pas recommandées par Cegid ; le Client garde la responsabilité de toute installation en environnement de Production.

Période Ouverte : désigne la période pendant laquelle les Paramétrages, Développements Spécifiques et Interfaces validés par le Client dans l'Environnement de Test peuvent être répliqués via le Versioning en Environnement de Production. Cette période court de la clôture du mois M-1 au début de la production des paies 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.

Portail : désigne l'espace d'informations et d'échanges appartenant à Cegid et que Cegid met à la disposition de ses clients utilisateurs des Progiciels Cegid 7j/7 et 24h/24 sauf interruption pour des raisons de maintenance et de sécurité.

L'accès par le Client au Portail lui permettra de :

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

Prestations de Mise en Œuvre : désigne les prestations concernant la mise en œuvre du Service SaaS.

Progiciel Cegid : désigne l'ensemble des fonctionnalités applicatives standards accessibles au titre d'un service SaaS lorsque le Client a conclu avec Cegid un service SaaS au titre du Contrat, ainsi que les couches Règlementaires légales et conventionnelles livrées par Cegid.

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.

Le Règlementaire comprend 3 couches

- Couche Règlementaire légale (Maintenue dans le cadre du Support)
- Couche Règlementaire conventionnelle (Maintenue dans le cadre du Support)
- Couche Règlementaire particularités client (Maintenue par Cegid dans le cadre d'une souscription au service CES délivré par Cegid)

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 CES : désigne les prestations fournies par Cegid comprenant MCO et Maintenance Evolutive en exécution du Livret Service.

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 Nominal : désigne les prestations fournies au titre du présent livret service régies par le Contrat Associé et délivrées sur le Site de Production.

Service Secouru : désigne le périmètre du Service Nominal 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 Nominal 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 Nominal.

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 concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards des Progiciels Cegid et les prestations de maintenance corrective des Progiciels Cegid ainsi qu'une aide pour l'utilisation du Service Nominal. Le Support peut uniquement être assuré par Cegid dans les limites suivantes :

- Les Utilisateurs ont été formés préalablement à l'utilisation des Progiciels Cegid et des Mises à Jour.
- 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. 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.

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

Versioning : désigne la fonctionnalité permettant de sélectionner des Paramétrages sur un Environnement de Paramétrage pour les transférer vers un Environnement de Test ou Environnement de Production.



Saas

2. OBJET

Le présent Livret Service qui fait partie intégrante du Contrat décrit les dispositions particulières applicables aux Services Cegid Payroll Ultimate et DSN Link qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat en cas de contradiction et/ou complètent les dispositions générales du Contrat.

Concernant la sécurité, le Service Nominal fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS) figurant sur le site web de Cegid <http://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 <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

Dans le cadre de l'amélioration continue des Services, Cegid peut recourir à des technologies d'Intelligence Artificielle (IA) pour analyser, traiter et enrichir les données, notamment à des fins de support, de maintenance évolutive, de diagnostic prédictif et d'amélioration de l'expérience utilisateur.

Cegid s'engage à ce que l'utilisation des Données Client dans le cadre de l'IA :

- soit conforme à la Réglementation Applicable en matière de protection des Données Personnelles (RGPD, Loi Informatique et Libertés) ;
- respecte les principes d'éthique, de transparence et de sécurité des données ;
- respecte les exigences du Règlement Européen sur l'Intelligence Artificielle (AI Act), notamment en termes de transparence, d'évaluation du niveau de risque et d'usage responsable ;
- se limite exclusivement aux finalités définies dans le cadre du Contrat et du présent Livret Service ;
- n'implique pas de traitement automatisé ayant pour effet de produire des effets juridiques à l'égard du Client ou de ses salariés sans intervention humaine appropriée.

En aucun cas, les données à caractère personnel ne seront utilisées à des fins de profilage commercial externe ni cédées à des tiers non autorisés.

Une information spécifique pourra être adressée au Client pour toute évolution substantielle du périmètre des traitements IA mis en œuvre.

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

3. PERIMETRE DU SERVICE

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

Le Service Nominal inclut trois Environnements :

- un Environnement de production ;
- un Environnement de Test permettant d'intégrer les nouveaux paramétrages et de procéder aux tests de validation avant mise en production ;
- un Environnement de Paramétrage permettant de mettre au point les modifications et les évolutions de paramétrage métier.

4. LIMITATIONS DU SERVICE

Le Service Nominal Cegid Payroll Ultimate est accessible pour une tranche définie de nombre de bulletins ou de contrats actifs mensuels maximum autorisés telle que précisé au Contrat.

Les données des environnements de test et de paramétrage sont limitées à un panel de salarié représentatif.

Le client est autonome pour transférer les données entre les environnements

Le Client peut conserver un historique de mouvements couvrant six années, l'année en cours et les cinq précédentes. Le Service Nominal ne constituant pas une solution d'archivage, les mouvements antérieurs, en dehors des données qui doivent être conservées pour des raisons légales, devront être purgés par le Client. Cegid fournira au Client les outils nécessaires pour effectuer cette tâche.

Le Client est informé que la conservation d'un historique des mouvements au-delà des délais précités entraînera un blocage pour la production des paies de la période mensuelle suivante. Le Client peut solliciter Cegid pour effectuer les opérations de purge dans le cadre d'une prestation facturable au tarif journalier en vigueur.

Le module optionnel Cegid Analytique RH est disponible sur l'environnement de production uniquement. Ce module est accessible pour un utilisateur nommé minimum complété du nombre d'utilisateurs nommés tel que précisé aux conditions financières. Ce module optionnel intègre un outil de BI d'un éditeur tiers (Qlik).

Le module optionnel Cegid Reporting RH est disponible sur l'environnement de production uniquement. Ce module est accessible pour un utilisateur nommé minimum complété du nombre d'utilisateurs nommés tel que précisé aux conditions financières. Ce module optionnel intègre un outil de BI d'un éditeur tiers (Qlik). Un livret de service dédié à cette solution détaille les conditions générales d'utilisation et les modalités de service qui régissent son fonctionnement.

Le module optionnel Cegid DSN Contrôle est disponible sur l'environnement de production uniquement. Un livret de service dédié à cette solution détaille les conditions générales d'utilisation et les modalités de service qui régissent son fonctionnement.

Le module optionnel Cegid Egalité F/H est disponible sur l'environnement de production uniquement. Ce module est accessible pour un utilisateur minimum complété du nombre d'utilisateurs contractés tel que précisé aux conditions financières.

Le Plan de Production est mis en œuvre par Cegid. Toute demande de modification du Plan de Production fera l'objet d'une prestation payante complémentaire selon le tarif en vigueur. 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.

En l'absence de validation par Cegid, aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service Nominal ou rendu accessible au titre du Service Nominal.

5. ACCES AU SERVICE

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

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- toutes les nuits entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- chaque dimanche et jours fériés français.

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

6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE

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

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

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

Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle :

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

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

En prérequis de cet engagement de Cegid, le Client s'interdit de procéder à toute surveillance automatisée directe des URL applicatives des Services.

Toute opération de supervision doit être effectuée exclusivement au moyen des API ou des mécanismes de supervision mis à disposition par Cegid.

En particulier, les sollicitations adressées à ces mécanismes de supervision ne doivent pas excéder une fréquence maximale d'une requête toutes les quinze (15) minutes.

Tout mécanisme de supervision non conforme aux dispositions ci-dessus pourra être restreint ou bloqué par Cegid, afin de préserver l'intégrité, la disponibilité et les performances du Service.

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

7. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

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

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours
Hebdomadaire	Chaque week-end	4 semaines
Mensuelle*	Chaque dernier jour du mois	4 mois

* Les sauvegardes mensuelles ne s'appliquent pas aux Environnements de test et de paramétrage.

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

Les documents stockés par Cegid Payroll Ultimate bénéficient de la même politique de sauvegarde que l'Environnement de production. En cas de restauration de l'Environnement de production, les documents disponibles sont ceux existants à la date de restauration demandée.

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

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 ;
- des Développements Spécifiques.

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

Cegid s'engage à informer préalablement l'Administrateur SaaS des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des 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 informé que la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre n'est pas comprise dans la mise à disposition des Mises à Jour, mais pourra être réalisée dans le cadre du Service Maintenance Evolutive tel que défini au paragraphe au Volet 3 du présent Livret Service

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Si tel était le cas, chaque Etat Spécifique pourra être rendu opérationnel à la demande du client dans le cadre du Service Maintenance Evolutive tel que défini au paragraphe au Volet 3 du présent Livret Service.

Le Plan de production est défini lors de la phase de lancement du projet avec entre Cegid et le Client.

Ce plan projet se déroule en horaires de nuit (21h à 4h) et comprend :

- L'heure à laquelle se déroulent les sauvegardes du Client ;
- L'exécution des travaux de nuits planifiés par le Client.

Cegid pourra demander au Client de décaler le plan de Production dans l'intérêt du Client (par exemple, si les travaux de nuits prennent trop de temps et qu'ils ne sont pas terminés quand les collaborateurs du Client se connectent le matin.) Dans tous les cas, la modification du Plan de Production sera décidée d'un commun accord entre les Parties.

DISPOSITIONS PARTICULIERES RELATIVES AU SERVICE DSN Link

9. CONTEXTE ET CONTENU DU SERVICE DSN LINK

En application de l'article L. 133-5-3 du code de la sécurité sociale, dans sa rédaction issue de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012, relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives, les organismes de protection sociale ainsi que certaines administrations ont mis en place un service permettant de recevoir et de traiter la déclaration sociale nominative (DSN).

Celle-ci est constituée d'un envoi mensuel unique qui contient des données sociales issues de la paie des salariés et qui sera régulièrement enrichi. Complétée le cas échéant de signalements d'événements simplifiés, la DSN se substituera par étapes à toutes les déclarations sociales.

Cegid, en sa qualité de Concentrateur de flux et signataire de la charte de partenariat DSN auprès du GIP-MDS, a mis en place une plate-forme déclarative permettant à ses Clients d'assurer la génération, le contrôle et le transport automatisé de la déclaration sociale nominative vers les points de dépôt officiels.

Le Service DSN Link inclut des fonctionnalités de contrôle, de stockage, de traitement, de pilotage et de génération de la DSN permettant de répondre aux obligations légales selon le périmètre et l'entrée en vigueur des Cahiers techniques tels que définis par le GIP-MDS.

Le Client, en sa qualité de mandant, accorde à Cegid, en sa qualité de mandataire, qui l'accepte, le mandat d'effectuer, en son nom et pour son compte, dans le cadre du Service Nominal, la transmission par voie électronique en EDI machine to machine de ses DSN auprès des points de dépôt officiels désignés ou habilités à les recevoir (net-entreprises.fr par exemple), dans les conditions définies aux présentes. L'ordre de transmission étant explicitement déclenché par le mandant, par le biais d'une action de ses Utilisateurs du Service DSN Link.

Pour les fonctionnalités d'échange automatisées (EDI machine to machine) avec les points de dépôt officiels Cegid agira en tant que Concentrateur de flux.

10. OBLIGATION DU CLIENT POUR DSN LINK

Le Client s'engage à effectuer les opérations préalables à son entrée dans le dispositif DSN et notamment la mise en conformité des données salariées et réglementaires impactées par la DSN dans sa solution « SaaS » de paie Cegid.

Le Déclarant s'engage, préalablement à toute utilisation du Service DSN Link, à s'inscrire au service déclaratif DSN sur www.net-entreprises.fr.

Le Client s'engage à envoyer les DSN constituées grâce au Service DSN Link dans des délais compatibles avec la bonne exécution du Service DSN Link et au plus tard avant l'échéance actuellement pratiquée par le Client.

S'agissant de l'envoi de la DSN, celui-ci n'est garanti qu'à la condition que les DSN constituées grâce au Service DSN Link soient adressées à Net-Entreprises au plus tard 12 heures avant l'échéance actuellement pratiquée par le Client.

A la date de rédaction du présent livret de Services, le calendrier de dépôt des déclarations est disponible sur le site de Net-Entreprises : <https://www.net-entreprises.fr/calendrier-des-declarations/>

Le Client s'engage à effectuer le contrôle et le suivi de ses déclarations, en consultant régulièrement la liste et le statut de ses déclarations ainsi que les Comptes-Rendus Métier, accessibles au titre du Service DSN Link, afin de s'assurer du traitement de ses déclarations, notamment par les points de dépôt officiels.

Le Client s'engage à respecter les consignes et/ou les notifications provenant de Net-Entreprises, de la DGFiP, de l'Urssaf et/ou et tout autre organisme en lien avec GIP-MDS.



V O L E T

02

Cegid – DRaaS

(Disaster Recovery As a Services)

11.OBJET DU SERVICE DISASTER RECOVERY AS A SERVICE (DRaaS)

Le complément **DRaaS** du présent **Livret de Services** constitue une partie intégrante du **Contrat**, au sens de l'article « Définitions ».

Il définit les dispositions spécifiques applicables au **Service DRaaS**. En cas de contradiction ou d'incohérence entre les dispositions du présent complément et celles du **Contrat**, les dispositions du présent complément prévaudront pour ce qui concerne le **Service DRaaS**.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE

12. PERIMETRE DU SERVICE

Le **Service DRaaS** permet au **Client**, en cas de **Sinistre Majeur**, de bénéficier d'une reprise d'activité via le **Service Secours** sur un **Site de Secours**, selon les engagements suivants :

- **RTO** : rétablissement du **Service Secours** dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures à compter de la **Date de Constatation du Sinistre Majeur**, y compris les week-ends et jours fériés.
- **RPO** : perte de **Données Client** limitée aux dernières données répliquées au moment du **Sinistre Majeur**.

Lorsque la décision d'activer les processus de reprise d'activité intervient alors qu'une **Mise à Jour** est en cours d'exécution, le **RTO** est prolongé du temps strictement nécessaire à la finalisation de cette **Mise à Jour**.

Les engagements de **RTO** et **RPO** s'appliquent à compter de la **Date de Constatation du Sinistre Majeur** et sous réserve de l'activation des processus de reprise d'activité par **Cegid**.

Le périmètre du Service Secours est le suivant :

- Cegid Payroll Ultimate
- Echanges de fichiers au titre du Service Nominal

Le périmètre du **Service Secours** n'inclut pas les services et composants suivants :

- **Analytique RH** ;
- **Reporting RH** (couvert par un **Livret de Services** spécifique) ;
- **DSN Contrôle** (couvert par un **Livret de Services** spécifique) ;
- **Cegid Égalité F/H** ;
- le **Connecteur standard Cegid HR** ;
- les services complémentaires opérés par un tiers, tels que le service **Cegid Dématérialisation RH**, lequel dispose de son propre plan de reprise d'activité.

Seules les interfaces permettant l'acheminement des informations vers ces services complémentaires sont couvertes par le **Service DRaaS**.

DISPOSITIONS CONCERNANT LA GESTION DES OPERATIONS

13. SITUATION NOMINALE

Dans le cadre du **Service Nominal**, et à compter de la **Mise en Service DraaS**, **Cegid** met en œuvre une solution technique permettant la réplication en continu des **Données Client** vers le **Site de Secours**, et en assure le maintien en conditions opérationnelles pendant toute la durée du **Contrat Associé**.

Par ailleurs, **Cegid** réalise périodiquement des tests de reprise d'activité visant à valider l'efficacité des mécanismes techniques et des procédures opérationnelles mis en œuvre dans le cadre du **Service DRaaS**. Certains de ces tests peuvent être conduits avec la participation du **Client**, selon les modalités précisées à l'article suivant.

14. TEST ANNUEL DU CLIENT

Une fois par an, le **Client** est informé de la réalisation d'une **bascule de l'environnement vers l'environnement secours** dans le cadre d'une **période de test du Service DRaaS**. À cette occasion, le **Client** peut tester le bon fonctionnement des processus de reprise d'activité couverts par le **Service DRaaS** et signaler, via le **Portail Client**, toute anomalie constatée.

Le calendrier et la durée des tests sont définis par **Cegid** pour l'ensemble des **Clients**, conformément aux dispositions du présent **Livret de Services**. Les **Clients** concernés sont

informés préalablement de la tenue des tests par communication sur le **Portail**, et/ou par tout autre moyen approprié.

Pendant la période de test, **Cegid** suspend l'accès au **Service Nominal** et active le **Service Secours** à partir des dernières **Données Client** répliquées en continu. Cette opération est réalisée de manière transparente pour le **Client**.

Pendant la période de test, le **Client** peut notamment vérifier la disponibilité et le bon fonctionnement du **Service Secours** avec les **Données Client** correspondant au **RPO** contractuel à compter de l'ouverture de la période de test.

Les modifications effectuées sur le **Service Secours** pendant la période de test sont répliquées en continu vers le **Service Nominal**. À l'issue des tests, les modifications réalisées sur le **Site de Secours** sont ainsi restituées sur le **Site de Production** à partir des dernières **Données Client** répliquées.

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

À la Date de Constatation du **Sinistre Majeur**, **Cegid** active une cellule de crise dédiée.

Cette cellule regroupe des ressources **Cegid** disposant des compétences techniques et du niveau de responsabilité nécessaires pour déclencher et piloter la mise en œuvre des processus de reprise d'activité dans un contexte de **Sinistre Majeur**.

Les membres de cette cellule sont désignés en amont par Cegid, afin de garantir sa mobilisation et son activation dans le respect du RTO contractuel.

16. REPRISE

La décision de déclencher les processus de reprise d'activité relève de la cellule de crise. Le **Client** est alors informé de cette décision par communication sur le **Portail** et/ou par tout autre moyen approprié.

La cellule de crise demeure active pendant toute la durée de la situation de **Sinistre Majeur**. Durant cette période, le **Client** est informé que **Cegid** met en œuvre ses meilleurs efforts, dans

le cadre d'une **obligation de moyens**, afin d'assurer la fourniture du **Service Secouru** conformément aux engagements prévus dans le présent **Livret de Services**.

17. RETOUR A LA SITUATION NORMALE

La décision de déclencher les **processus de retour au Service Nominal** est prise par la cellule de crise, lorsque les conditions opérationnelles le permettent. **Cegid** met en œuvre ses meilleurs efforts afin de réduire le délai de retour à la **Situation Nominale**.

Le **Client** est informé de cette décision ainsi que de la **Date de Retour à la Situation Nominale** par communication sur le **Portail** et/ou par tout autre moyen approprié.

À la **Date de Retour à la Situation Nominale**, le **Service Nominal** est rétabli avec les **Données Client** issues du **Service Secouru** disponibles à cette date.

À compter de cette date :

- l'accès au **Service Secouru** est désactivé ;
- la cellule de crise est dissoute ;
- la réplication continue des **Données Client** vers le **Site de Secours** est réactivée.

DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE

18. INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

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 Associé.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

19. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL

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

20. SUPPORT PENDANT LA PERIODE DE TEST

Le Client aura la possibilité de catégoriser une Demande sur le Portail relative aux tests du Service DRaaS en vue de son escalade auprès de ressources spécialisées.

21. SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURS

Pendant toute la durée du Service Secours, seules les dispositions du Support relatives aux Anomalies Critiques s'appliqueront au Service Secours.

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

Les cas de force majeure mentionnés ci-après sont distincts des **Sinistres Majeurs**, lesquels constituent l'objet même du présent **Livret de Services**.

En conséquence, **Cegid** demeure tenue de fournir le **Service DRaaS** en cas de **Sinistre Majeur**. En revanche, la responsabilité de **Cegid** ne saurait être engagée si l'exécution de ses obligations relatives au **Service DRaaS** est rendue impossible en raison d'un **cas de force majeure** autre qu'un **Sinistre Majeur** affectant le **Site de Production**.

La survenance d'un cas de force majeure suspend l'exécution du **Contrat** pendant toute la durée de l'événement. Si la situation de force majeure se prolonge au-delà de deux (2) mois, le **Contrat** pourra être résilié de plein droit, sauf accord contraire entre les parties.

Sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des juridictions françaises :

- tout événement indépendant de la volonté de **Cegid** affectant le **Site de Secours** et empêchant la fourniture du **Service DRaaS**, notamment guerre, incendie, explosion, catastrophe naturelle ou acte terroriste ;
- les émeutes, grèves internes ou externes, lock-out, occupation des locaux de **Cegid**, notamment du **Site de Secours**, ainsi que toute restriction légale ou gouvernementale ;
- les épidémies ou pandémies affectant le personnel de **Cegid** et/ou les ressources affectées au **Site de Secours** ;
- l'interruption de la fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet ou, plus généralement, des réseaux de télécommunications publics ou privés, ainsi que les blocages des infrastructures de transport.



Livret Service

V O L E T

03

Support & Cegid Extended Services

23. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT & CEGID EXTENDED SERVICES

Le présent complément relatif au Support et au service CES (Cegid Extended Services) constitue une partie intégrante du Contrat, conformément à l'article « Définitions ». Il précise les dispositions spécifiques applicables :

- aux **Services Support**, accessibles à l'ensemble des clients,
- aux **services CES**, réservé aux clients dont le déploiement a été réalisé par les équipes Cegid.

Ces dispositions particulières **prévalent sur les conditions générales du Contrat** en cas de contradiction.

24. MODALITES GENERALES APPLICABLES

24.1 Interlocuteurs privilégiés et conditions d'exécution

Les Services Support et CES seront réalisés à distance par des consultants de Cegid ou de son sous-traitant. Pour les clients bénéficiant du service CES, un interlocuteur privilégié chez Cegid sera identifié, il effectuera un suivi du compte.

Un correspondant sera désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires tant dans le domaine de la paie que dans l'utilisation de Cegid Payroll Ultimate permettant l'exécution des Services Support et CES. C'est ce correspondant qui ouvrira les demandes client jugées nécessaires auprès des services Cegid et répondra à Cegid au nom du client.

Les Parties conviennent d'utiliser toutes les possibilités offertes par le Portail et la téléassistance pour l'échange des différentes informations et données nécessaires à l'exécution des Services Support et CES. Le Client s'engage par conséquent à disposer des équipements nécessaires à l'utilisation du Portail et à permettre un accès opérationnel via les moyens de téléassistance validés par Cegid aux Environnements de Paramétrage, Test et Production.

24.2 Dépôt d'une Demande

De manière à faciliter l'exécution des Services Support et CES, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre 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.

En cas de constatation d'un défaut de fonctionnement, constitutif d'une Anomalie, le Client ouvrira un ticket dans le Portail, qu'il documentera et renseignera de manière exhaustive avec les informations suivantes, afin de garantir la complétude nécessaire à son traitement par Cegid :

- 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, lesquels doivent être mis en opposition avec les résultats obtenus,
- 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).

Les données du ou des matricules permettant la constatation du cas seront mises à disposition en Environnement de Paramétrage, soit par la fonctionnalité de recopie de données salarié existante dans l'outil, soit à défaut par reproduction manuelle du cas en Environnement de Paramétrage. Le ou les numéros de matricule seront précisés dans la Demande.

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

- il doit être reproductible,
- le Client doit fournir les résultats escomptés, accompagnés des preuves des vérifications de cohérence qu'il a effectuées sur les données des dossiers des salariés concernés.

Le Client s'engage à assister Cegid dans la résolution et plus particulièrement la reproduction de tout défaut de fonctionnement et l'identification de son origine. Le ticket indiquera la mention « Attente d'information » tant que le Client n'aura pas communiqué à Cegid l'ensemble des renseignements en sa possession lui permettant de le reproduire.

Toute demande en attente d'information ou de validation du Client restée sans réponse à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la dernière demande formulée par Cegid sera automatiquement clôturée.

A ce titre, Cegid ne saurait être tenue responsable de la non-correction d'une Anomalie en cas de refus du Client de collaborer à sa résolution notamment en répondant aux questions et demandes de renseignements du Prestataire.

Ne seront pas considérés comme des Anomalies (liste non exhaustive) :

- les périodes d'indisponibilité liées aux opérations de Maintenance Planifiée ou Maintenance Urgente,
- les défauts de fonctionnement résultant d'une utilisation des Services non conforme aux instructions de Cegid ou aux formations dispensées par Cegid,
- les défauts de fonctionnement résultant notamment du non-respect des prérequis techniques rendant l'Infrastructure Technique du Client non compatible avec les Services,
- les dysfonctionnements liés aux matériels et/ou logiciels du Client ou de son Infrastructure Technique,

- les défauts de fonctionnement découlant d'une défaillance des réseaux de communication électronique.

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

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.

25. SUPPORT

25.1 Périmètre du Support

Le Support porte exclusivement sur la maintenance applicative du Progiciel Cegid ainsi que la maintenance des couches « Réglementaire légal » et couches « Réglementaire conventionnel ».

25.2 Maintenance de la couche réglementaire légale

La veille et maintenance légale

Cegid s'engage à réaliser pour le compte du Client, une veille légale sociale et fiscale sur le domaine Paie et à assurer la mise en conformité de la couche réglementaire légale avec les évolutions constatées des règles de paie et valeurs de calcul. Une note d'information est communiquée à chaque évolution de la couche légale du Réglementaire.

25.2.1 Périmètre du Service

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 périmètre de la veille et la maintenance légale est circonscrit aux dispositions légales nationales, publiées au Journal Officiel de la République Française, relatives à « la rémunération et aux charges sociales, fiscales ou parafiscales, des travailleurs salariés du secteur privé en France », sous les deux conditions suivantes :

- lesdites dispositions doivent affecter le contenu des bulletins de paie et déclarations fiscales et de charges sociales,
- le calcul qui découle desdites dispositions doit relever de la responsabilité de l'employeur.

Cegid se réserve la faculté d'ajouter des notes d'information sur tout texte officiel présentant, selon Cegid, un intérêt majeur dans le domaine Paie.

Cegid assure la mise en conformité de la couche réglementaire légale avec les évolutions constatées des règles de paie et valeurs de calcul, dans la limite du périmètre visé au tableau ci-dessous. La maintenance légale sera effectuée de façon que la solution permette au client de produire ses livrables en conformité avec la réglementation. Dans le cas exceptionnel où une évolution légale nationale ne serait pas intégrée, Cegid fournira, sur demande du Client, une explication écrite détaillant les motifs de cette décision. La mise en œuvre de chaque évolution législative donnera lieu à recette du Client qui conserve par ailleurs son obligation de contrôle des résultats de traitement.

Nature	Documents standards et déclarations maintenus au titre de la maintenance légale standard
DOCUMENTS LEGAUX ET DECLARATIONS	- Bulletin de paie - DPAE - DSN événementielle (arrêt de travail, fin de contrat, reprise anticipée) - DSN mensuelle (dans la limite du dernier cahier technique publié au jour de la signature du présent Contrat) - Registre du personnel - Certificat de travail - Reçu pour solde de tout compte - Fichier virement SEPA
DOCUMENTS DE CONTROLE	- Journal de Paie - Contrôle charges sociales - Contrôle des paiements DSN - Fiche individuelle - Liste du personnel - Liste des entrées / sorties - Liste des salariés étrangers - Récapitulatif des prélèvements à la source

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.

25.2.2 Modalités d'exécution de la prestation de maintenance légale

Cegid s'engage à fournir au Client la maintenance légale 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 relatif au périmètre décrit dans le paragraphe « Périmètre du service veille et maintenance légale ».

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 requises 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.

La mise en œuvre de chaque évolution législative au sein de la couche règlementaire standard donne lieu à recette du Client, qui doit opérer la mise en production des paramétrages proposés après avoir validé que les résultats sont conformes à la législation dans son contexte spécifique. En cas de particularité dans son Réglementaire ou ses pratiques qui nécessiterait une évolution de la couche Règlementaire particularités client, le Client peut solliciter le CES dans le cadre de la maintenance évolutive ou d'une prestation complémentaire. Le Client conserve par ailleurs son obligation de contrôle des résultats de traitement et la responsabilité des informations qu'il transmet aux salariés et aux organismes.

Toute prestation réalisée dans l'une des conditions visées ci-dessous relèvera de la maintenance évolutive et pourra par conséquent donner lieu à décompte de Crédits ou à facturation supplémentaire après acceptation du devis par le Client.

Toute prestation :

- (i) réalisée en dehors du périmètre visé au tableau ci-dessus
- (ii) nécessitant une Personnalisation
- (iii) nécessitant la mise en œuvre et l'utilisation de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux Services
- (iv) nécessitant une analyse de la couche règlementaire particularités client
- (v) nécessitant une analyse relative aux modalités d'application (le client doit renseigner un questionnaire par exemple)
- (vi) d'implémentation d'une évolution législative différente de l'implémentation proposée par Cegid (interprétation spécifique du Client, ...), le Client en assumant l'entière responsabilité.

25.2.3 RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Veille légale	Publication Portail	R	I
Réalisation à distance des paramétrages légaux	Compte rendu sur Portail	R	A
Tests unitaires		R	I
Définition du protocole de test		I	R
Réalisation des tests (sous 8 jours ouvrés)		I	R
Identification d'éventuels ajustements suite aux tests		I	R
Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire		R	A
Validation	Validation via le Portail	I	R
Contrôle des résultats de traitement en production			R

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

25.2.4 Note d'information relative aux évolutions du Progiciel Cegid et du Règlementaire

Cegid communique au Client une note d'information relative aux évolutions et corrections de la version standard du Règlementaire du Progiciel Cegid, incluant les mises à jour légales, les mises à jour des modifications de conventions collectives, et des ajustements dans la gestion des données de paie et de la DSN.

Cegid communique au Client, par voie dématérialisée exclusivement, des notes d'information relatives à ces évolutions et corrections, 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.

25.3 Maintenance de la couche réglementaire conventionnelle

La veille et maintenance conventionnelle des CCN inscrites au catalogue

Cegid s'engage à réaliser pour le compte du client la veille conventionnelle sur une série de sujets-clés dans le domaine de la Paie. Les modifications sont communiquées aux équipes de maintenance et les adaptations logicielles inhérentes à ces évolutions sont effectuées par les équipes de Cegid sur la couche Règlementaire conventionnelle.

Cegid s'engage à assurer la mise en conformité de la couche Règlementaire conventionnelle en cas d'évolution d'une des conventions au catalogue du Progiciel Cegid, dans la limite des sujets-clés listés au paragraphe suivant.

25.3.1 Périmètre

Le périmètre de la veille et maintenance conventionnelle est circonscrit aux dispositions-clés de la (des) accords et convention(s) collective(s) pris en compte par Cegid en phase de mise en œuvre (avant mise en production) du SIRH, à condition que ces derniers présentent les caractéristiques suivantes :

- ils ont été publiés au JORF ou au BOCC,
- ils se rapportent aux thèmes définis ci-après :
 - champ d'application territorial et professionnel ;
 - classifications/emplois repères ;
 - rémunérations ;
 - primes/Indemnités/Remboursements de frais pendant l'exécution du contrat de travail ;
 - congés, hors congés formation ;
 - durée du travail équivalent temps plein, forfaits compris, hors autres aménagements du temps de travail ;
 - maintien de salaire direct par l'employeur (maladie, maternité, paternité, activité partielle, accident du travail, trajet, maladie professionnelle, adoption) ;
 - contribution conventionnelle à la formation continue et contribution conventionnelle au dialogue social ;
 - dispositions conventionnelles relatives à la retraite complémentaire.

Le Client assure, sous sa seule responsabilité, le suivi des dispositions conventionnelles, qu'elles relèvent ou non de ce périmètre (autres dispositifs légaux, conventions et accords collectifs d'entreprise, de groupe, de branche, nationaux, interprofessionnels, usages, ... qui ne sont pas publiés au BOCC ou au JORF ou qui n'avaient pas été intégrés au SIRH avant sa mise en production) dans la mesure où la veille juridique est fournie par Cegid aux équipes de Cegid chargées de la maintenance conventionnelle exclusivement.

La prestation sera fournie par Cegid sur les nouvelles dispositions conventionnelles des CCN inscrites au Catalogue.

La maintenance du Paramétrage conventionnel est proposée par Cegid sur une interprétation standard. Une interprétation différente de la part du Client donnera lieu à la réalisation d'un paramétrage dans le cadre de la maintenance évolutive sur la couche de paramétrage Réglementaire particularités Client.

Le Client reste responsable de la mise à jour des informations salariales et/ou d'entreprise nécessaires à l'application des évolutions conventionnelles.

25.3.2 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 l'analyse de la publication des dispositions conventionnelles au BOCC et de l'ensemble des instructions d'interprétation (par exemple, de la part des organisations patronales) requises pour une compréhension de la nouveauté conventionnelle, par l'équipe de veille conventionnelle de Cegid au profit des équipes de maintenance de Cegid.

25.3.3 RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Réalisation à distance des paramétrages	Compte rendu sur Portail	R	A
Tests unitaires		R	I
Définition du protocole de test		I	R
Réalisation des tests (sous 8 jours ouvrés)		I	R
Identification d'éventuels ajustements suite aux tests		I	R
Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire		R	A
Validation	Validation via le Portail	I	A
Réplication de paramétrage en production	Notification via le Portail	I	R

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

25.4 Maintenance applicative

L'accès au Support est fourni exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles (qualification, diagnostic & suivi de l'incident jusqu'à sa résolution) des logiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par Cegid ainsi que les dysfonctionnements de paramétrage constatés sur les couches de réglementaires légales et conventionnelles.

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.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de quatre (4) heures ouvrées (Cegid Private) 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 Prérequis 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 par CEGID, par un partenaire certifié au Progiciel Cegid ou via les modules de e-learning à l'utilisation des Progiciels Cegid ainsi qu'à leurs Mises à Jour ;
- le Service Nominal est utilisé à partir de matériels conformes aux Prérequis 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.

25.4.1 Délais de correction des Anomalies

Niveau de priorité	Période	Délais (1)	Commentaires
Critique	Ouverte et fermée	12 Heures ouvrées	Correction
Elevée	Ouverte et fermée	6 Jours ouvrées	Correction ou proposition de solution de contournement

Modérée	Ouverte et fermée	6 mois	Correction ou proposition de solution de contournement
----------------	-------------------	--------	--

- (1) 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. Le délai de correction est décompté à l'issue de la qualification et de la reproduction de l'Anomalie.

Si une solution de contournement existe, elle sera systématiquement privilégiée, et l'Anomalie 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.

25.4.2 RACI

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

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

25.5 Portail Client

Tout client Cegid possède un compte Client.

Cet espace permet d'accéder aux téléchargements des Mises à Jour, à la base de connaissance, au Cegid Store, aux plateformes de formation Cegid Learning et Microsoft 365, à des informations relatives à son compte et à ses Services Saas, à la création de demandes au support, à la création

de demandes au Service Client, au planning des prestations ou encore aux rapports d'intervention et feuilles de présence des formations.

25.6 Téléassistance

La téléassistance permet au Client de bénéficier de la prise en main à distance du logiciel par un technicien Cegid pour faciliter l'assistance aux clients.

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.

25.7 Bilan personnalisé

Le Client dispose d'un reporting détaillé concernant ses Demandes au Support.

25.8 Base de connaissance

Le Client aura la possibilité d'accéder à une base de connaissance répertoriant les questions les plus fréquemment posées ainsi que les réponses apportées.

25.9 Web Assistance

Les Web Assistances, 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 assistances.

Les clients peuvent aussi accéder aux Web Assistances en Replay sur l'espace personnel de formation Cegid Learning.

25.10 Tutoriels pédagogiques 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. Le Client et ses utilisateurs accèdent à un niveau d'approfondissement variable :

- Premiers Pas : appréhender les bases de ses produits Cegid
- Fondamentaux : maîtriser les différentes fonctionnalités de ses produits Cegid
- Avancés : approfondir certaines fonctionnalités ou pour aller encore plus loin dans l'utilisation de ses produits Cegid

25.11 Formations Microsoft 365

Le Client a accès aux différents contenus pédagogiques online Microsoft 365 sur une plateforme digitale en ligne destinée aux utilisateurs des Clients de Cegid. Le Client et ses utilisateurs accèdent aux niveaux d'approfondissement Standards et Premium.

26. CEGID EXTENDED SERVICES (CES)

Les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent qu'aux clients directs de CEGID ayant souscrit un contrat de type Cegid Extended Services

26.1 Pilotage

26.1.1 Comité de Pilotage et Comité de Suivi

Le pilotage comprend 2 types d'instance :

- Le Comité de Pilotage (COPIL)
- Le Comité de Suivi (COSUI)

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

- Il prend les décisions stratégiques (opérationnelles et financières), liées au déroulement du Service CES.
- Il valide les livrables produits par Cegid.
- Il analyse et prend les décisions concernant les résultats des Indicateurs du Service CES.

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 Service 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 :

- Calendrier des Périodes Ouvertes et Fermées de l'année
- Suivi détaillé des actions, des réalisations et des plannings
- Clarification, si nécessaire, de l'application des Accords avant intégration dans le Règlementaire
- Suivi des états de fait, et des questions/réponses
- Traitement des difficultés opérationnelles
- Etat des lieux des livrables
- Validation des expressions de besoins et du planning associé
- Suivi de la consommation des Demandes et des Crédits
- Présentation des nouvelles fonctionnalités livrées avec chaque version du Progiciel Cegid

Périodicité des instances de pilotage

		CES Niveau 1	CES Niveau 2	CES Niveau 3
Première année	Comité de pilotage	Annuel	Annuel	Semestriel
	Comité de suivi	Semestriel	Mensuel	Mensuel
A partir de la deuxième année	Comité de pilotage	Semestriel	Annuel	Semestriel
	Comité de suivi	Non inclus	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. Les frais de déplacement de l'ensemble des COPIL seront facturés en supplément s'ils ne sont pas réalisés en distanciel.
- 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.

Le compte-rendu des instances de pilotage est rédigé 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 de la réunion suivante de l'instance concernée.

26.1.2 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 de fin d'année.

26.2 Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)

26.2.1 Périmètre

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

Maintenance corrective de la Couche Réglementaire particularités client portant uniquement sur tout paramétrage réalisé par le Service CES. Les paramétrages non réalisés par le service CES (paramétrage réalisé dans le cadre du projet initial, paramétrage réalisé par le client ou par un tiers mandaté par le client) pourront être maintenus par Cegid dans le cadre de la maintenance évolutive (décompte de crédits).

Dans la mesure où le Service CES n'interdit pas au Client de modifier par ses propres moyens les différents Paramétrages du Progiciel Cegid (à l'exception du Règlementaire), le Client reste responsable des erreurs et/ou anomalies éventuellement commises par ses soins dans le cadre de ces modifications et des régularisations qui pourraient en découler. Le client s'engage à commenter dans les zones dédiées dans l'application, le paramétrage réalisé par ses soins.

26.2.2 Traitement des Demandes

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

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 de la Demande par un technicien 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 précisés sur le Portail Client.

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.

26.2.3 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 Paramétrage et sa correction est répliquée en Environnement de Test puis en Environnement de Production par le Client après validation par ses soins.

Traitement des Anomalies de paramétrage élevées et Modérées 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 Paramétrage, et sa correction est répliquée par le client en Environnement de Test puis en Environnement de Production en Période Ouverte après validation par ses soins.

Traitement des Anomalies de paramétrage Critiques 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 Paramétrage, et sa correction répliquée en Environnement de Test puis en Environnement de Production par le Client après validation par ses soins.

26.2.5 Délais de résolution des Anomalies de paramétrage

Niveau de priorité	Période	Délais (1)	Commentaires
Critique	Ouverte et fermée	8 Heures ouvrées	Correction
Elevée	Ouverte et fermée	24 Heures ouvrées	Correction ou proposition de solution de contournement
Modérée	Ouverte et fermée	8 Jours ouvrés	Correction ou proposition de solution de contournement

(1) Le délai est décompté à partir de l'expiration du délai de prise en charge fixé au paragraphe 26.2.3.

26.2.4 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 12 (douze) mois de Service CES, le respect des délais de résolution des Anomalies de paramétrage Critiques et Elevées pourra être examiné à la demande du client lors d'un COFIL (maximum une fois par an).

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

- Anomalies de paramétrage Critiques : Si le délai moyen de correction des Anomalies de paramétrage sur les 12 mois de Service CES précédant la réunion du Copil est dépassé, une pénalité de 10 % de la part de l'abonnement mensuel correspondant au Service CES sera appliquée pendant les 3 mois suivants.
- Anomalies de paramétrage Elevées : Si le délai moyen de correction et/ou de solution de contournement des Anomalies de paramétrage sur les 12 (douze) mois de Service CES précédant la réunion du Copil est dépassé, une pénalité de 5 % de la part de l'abonnement mensuel correspondant au Service CES sera appliquée pendant les 3 mois suivants.

En cas d'application cumulée des pénalités décrites ci-dessus le plafond applicable sera au maximum de 12% de la part de l'abonnement mensuel correspondant au Service CES.

En cas d'application des pénalités, le montant de l'abonnement mensuel du Service CES sera facturé à la baisse pendant la durée définie ci-dessus.

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

26.2.5 RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Détection et description de l'Anomalie de paramétrage	Publication Portail	I	R
Qualification de l'Anomalie de paramétrage et affectation sur le niveau de priorité	Compte rendu sur Portail (en cas de désaccord sur le niveau de priorité, 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	I	R

Mise en production			R
--------------------	--	--	---

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

26.3 Maintenance Evolutive

26.3.1 Description générale

Le Réglementaire comprend 3 couches

- Couche Réglementaire légale
- Couche Réglementaire conventionnelle
- Couche Réglementaire particularités client

Cegid s'engage à réaliser dans les limites fixées, pour le compte du Client et dans le cadre des Crédits, des accompagnements à l'utilisation de l'outil et des modifications de la couche Réglementaire particularités client.

26.3.2 Périmètre

Sont comprises les évolutions (Conception, réalisation, tests unitaires) de Paramétrage, donnant lieu à consommation de Crédits et concernant par exemple :

Modifications des personnalisations réalisées :

- Création de nouvelles sociétés et établissements basés sur une convention collective existante
- Mise en place des habilitations et des droits d'accès associés
- Paramétrage des nouvelles fonctionnalités introduites par les dernières versions
- Mise à jour des éléments réglementaires spécifiques aux clients, en lien avec des évolutions légales ou conventionnelles
- Création de rubriques réglementaires hors champ légal ou conventionnel (ex. : provisions comptables, indicateurs de gestion)
- Implémentation ou mise à jour de conventions collectives non répertoriées au catalogue, ainsi que d'accords spécifiques
- Adaptation des éléments réglementaires spécifiques client, en cas d'interprétation différente par rapport à la livraison standard Cegid
- Création ou modification de reporting, états de gestion ou états spécifique

Accompagnement à l'utilisation de la solution :

- Formations courtes (moins de deux heures), réalisées en distanciel
- Aide au traitement des erreurs liées à la DSN
- Accompagnement sur des règles légales ou métiers (ex. : nouveautés légales, courriers administratifs, analyse d'anomalies DSN), en lien avec le paramétrage ou l'utilisation de la solution
- Explications sur le fonctionnement de certaines règles de paie ou calculs nécessitant une analyse rétroactive
- Investigation à la suite d'une suspicion d'anomalie de calcul, confirmée comme étant un fonctionnement normal conforme au référentiel
- Cas signalé par le client, mais dont l'analyse conclut à une mauvaise utilisation ou à des données incorrectes non imputables à Cegid
- Analyse d'une demande d'évolution spécifique au client, sans suite vers une commande d'évolutif
- Assistance pour les utilisateurs ne disposant pas du niveau de formation requis pour l'usage optimal de la solution
- Réponses à des demandes d'information déjà couvertes dans la documentation ou la base de connaissances

Prestations hors périmètre (non incluses) :

- Toute demande dépassant les fonctionnalités standard du progiciel Cegid et nécessitant un développement spécifique ou la création d'une interface¹
- Toute demande d'évolution devant être gérée comme un projet, après accord entre le client et Cegid¹
- Toute demande d'évolution impliquant plus de deux jours d'intervention¹
- Toute formation d'une durée supérieure à deux heures
- Portabilité d'interfaces développées en dehors de Cegid, notamment pour assurer leur fonctionnement sur de nouvelles versions ou garantir l'absence de régression

(1) Ces prestations sont prises en charges par Cegid comme prestations additionnelles et ne sont pas couvertes par le présent livret de service. Ces prestations additionnelles liées à des extensions de périmètre pourront entraîner des frais de « réentrance ». Le principe de réentrance implique l'ajout d'un coût récurrent supplémentaire aux Services Récurrents, correspondant à la charge de maintenance additionnelle due à la mise en place de nouvelles Personnalisations de la Couche Réglementaire particularités client. Ce montant sera facturé mensuellement, en sus, au Client, à compter de la mise en production de l'évolution concernée.

La durée de chaque Crédit est l'équivalent de maximum 1 heure d'intervention toutes catégories de prestations confondues.

Au-delà de 1 heure d'intervention, un nouveau Crédit est décompté par les équipes Cegid.

Les charges de maintenance évolutive sont imputées sur le solde de Crédits défini à l'année civile et dont le volume est défini en annexe prix ; à défaut de définition le solde est égal à zéro Crédit. Pour toute année civile incomplète (mise en production ou résiliation) le solde de Crédits est défini au prorata du nombre de mois de service.

Si le stock annuel de Crédits est épuisé, le Client aura la possibilité de commander un nouveau lot de Crédits valables pour l'année civile en cours ou demander la réalisation de ses demandes à travers des prestations complémentaires facturables hors Contrat.

Les crédits non consommés au terme de l'année civile ne seront pas reportés sur l'année civile suivante, à l'exception des Crédits liés à des demandes émises au cours de l'année civile, et dont la réalisation serait positionnée sur l'année suivante compte tenu des délais proposés par Cegid.

26.3.3 Modalités d'exécution

Le Client formulera ses expressions de besoin via le Portail. Le nombre de Crédits est limité à quatorze (14) Crédits par mois.

Un délai maximum de quinze (15) Jours ouvrés est requis par Cegid pour l'exécution d'une demande faisant l'objet d'un décompte de Crédits. Toute demande de ce type qui ne peut être satisfaite pour la paie du mois en cours, compte tenu des délais d'exécution, sera de facto planifiée pour la paie du mois suivant.

Ce délai pourra être allongé concernant les périodes habituelles de congés (et notamment sur la période estivale) à un délai maximal de vingt (20) Jours ouvrés.

A l'issue de la réalisation des Paramétrages, un compte rendu sera adressé via le Portail au Client, lequel devra valider et approuver les modifications apportées.

L'absence de réponse dans un délai de huit (8) jours ouvrés sera considérée comme une validation du Client.

Ce délai pourra être allongé durant la période de congés du client, sans toutefois dépasser quinze (15) jours ouvrés.

Le Client validera la modification puis déclenchera la réplication sur l'Environnement de Production.

Cegid conservera une trace documentée de ces différentes demandes et des modifications effectuées, notamment les comptes rendus validés, pendant une durée d'un an à compter de la date de clôture du Crédit.

26.3.4 RACI

Tâches	Livrables	Cegid	Client
Expressions de besoins	Description du besoin unitaire via le Portail	I	R
Etude du besoin	Réponse sur la faisabilité du besoin et définition du nombre de Crédits nécessaires via le Portail ou lors des comités de suivi	R	A
Décompte du Crédit	Décompte présenté en COSUI	R	I
Réalisation à distance des paramétrages	Compte rendu sur le Portail	R	I
Tests unitaires		R	I
Définition du protocole de test		I	R
Réalisation des tests		I	R
Identification d'éventuels ajustements suite aux tests	Notification via le Portail	I	R
Réalisation des ajustements du paramétrage si nécessaire		R	I
Validation du paramétrage et ses impacts	Validation via le Portail	I	R
Réplication de paramétrage en production			R

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

27. OBLIGATIONS DE CEGID

Cegid apporte tout le soin et la diligence nécessaires à l'exécution du Service 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 48 PAGES.