

cegid



Livret Service

Cegid DSN Contrôle

Novembre 2025

www.cegid.com

SOMMAIRE

Table des matières

Table des matières

1. DEFINITIONS.....	3
2. OBJET.....	6
3. PERIMETRE DU SERVICE ET LIMITATIONS DU SERVICE.....	6
4. ACCES AU SERVICE.....	7
5. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE	7
6. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS	8
7. MISES A JOUR	9
8. OBLIGATIONS DU CLIENT	9
9. MAINTENANCE URGENTE.....	10
10. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT.....	12
11. MODALITES GENERALES APPLICABLES.....	12
11.1 Interlocuteurs et conditions d'exécution.....	12
11.2 Dépôt d'une Demande.....	12
12. SUPPORT	14
12.1 Périmètre du Support	14
12.2 Maintenance applicative	14
12.3 RACI.....	14
13. INTERVENTIONS HORS SUPPORT.....	16
14. OBLIGATIONS DE Cegid.....	17

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 :

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

Cegid PAIE : désigne les solutions Cegid Payroll Ultimate, Cegid Payroll Peoplenet, Cegid RHP, Cegid RHPI, Cegid HR Sprint.

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

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

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

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

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

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

existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

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



01

Saas

2. OBJET

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

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

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

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

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

Cette information est disponible dans les [*listes de sous-traitants maintenues par le service dataprivacy*](#), à la section Hébergement SaaS. L'adresse de contact est dataprivacy@cegid.com

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

3. PERIMETRE DU SERVICE ET LIMITATIONS DU SERVICE

Le périmètre effectif du Service, incluant notamment les modules, le nombre d'utilisateurs nommés, les tranches de bulletins, ainsi que, selon l'offre souscrite, le nombre de contrats salariés actifs, est celui défini au Contrat.

Le Service Nominal comprend un Environnement de production.

L'accès au Service Nominal Cegid DSN Contrôle est limité aux seuils autorisés contractuellement ; tout dépassement éventuel pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire, selon les modalités prévues au Contrat

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 de l'utilisation des services de Cegid DSN Contrôle. 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 Cegid DSN Contrôle 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.

4. 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.

5. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE

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

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

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

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

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

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

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

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

6. 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, chacun conservé dans un lieu différent. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens, hebdomadaires et mensuels de la manière suivante :

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	35 jours
Hebdomadaire	Chaque week-end	8 semaines

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 DSN Contrôle 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.

Ce produit est exclu du service DraaS optionnel.

7. 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).

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 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 desdites 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 de prestations complémentaires facturables.

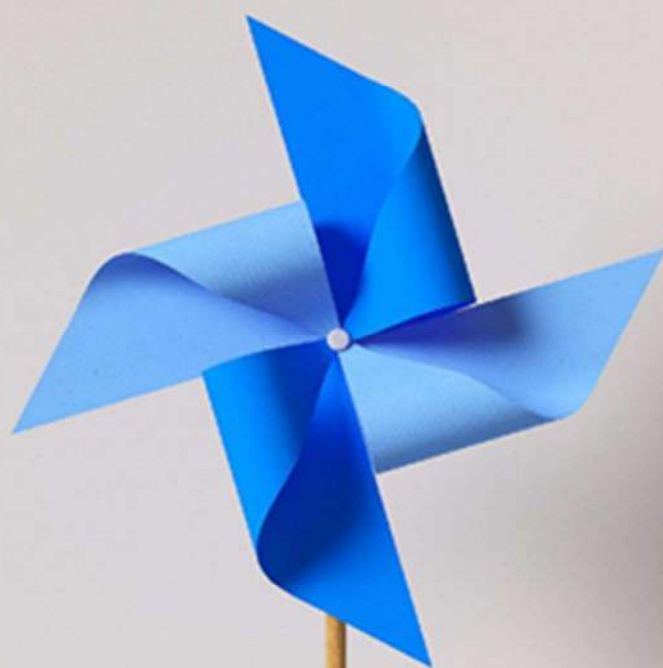
8. OBLIGATIONS DU CLIENT

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

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

9. MAINTENANCE URGENTE

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



Livret Service

VOLET

02

SUPPORT

10. OBJET DU COMPLEMENT SUPPORT

Le complément Support du présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article « Définitions ». Ce complément décrit les dispositions particulières applicables aux Services Support qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat.

11. MODALITES GENERALES APPLICABLES

11.1 Interlocuteurs et conditions d'exécution

Les Services de Support sont réalisés à distance par des consultants de Cegid.

Un correspondant sera désigné par le Client parmi son personnel, ce correspondant devant posséder les connaissances nécessaires :

- dans le domaine de la paie,
- dans le domaine de la DSN et notamment la maîtrise du cahier technique DSN en cours,
- dans l'utilisation de Cegid PAIE si le Client utilise une des solutions Cegid PAIE,
- dans l'utilisation de Cegid DSN Contrôle,

permettant l'exécution des Services de Support.

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. 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 à l'Environnement de Production et ce pendant les Heures Ouvrées d'ouverture du Support.

11.2 Dépôt d'une Demande

De manière à faciliter l'exécution des Services Support, 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 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 résultat attendu du Client et la méthodologie utilisée pour l'obtenir, lesquels doivent être mis en opposition avec les résultats obtenus,

- les éléments du cahier technique DSN qui justifient le résultat attendu si l'anomalie porte sur un contrôle,
- la manipulation réalisée permettant de reproduire l'anomalie,
- en présence d'un ou plusieurs message(s) d'erreur : une copie d'écran du(es) message(s).

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 interventions rendues nécessaires sur la solution paie du client (Cegid PAIE ou toute autre solution) à la suite d'une alerte générée par Cegid DSN Contrôle.

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.

12. SUPPORT

12.1 Périmètre du Support

Le Support est strictement limité à la maintenance applicative du module Cegid DSN Contrôle. Cette maintenance garantit exclusivement la correction des anomalies liées au fonctionnement de l'application.

Il est, en revanche, expressément convenu que le Support exclut toute intervention visant à corriger des anomalies dont la source est externe à l'application et relève notamment :

- De l'intégrité ou la qualité des données de la DSN générées par la solution paie du Client (Cegid PAIE ou toute autre solution paie).
- Des données salarié, du fonctionnement ou du paramétrage inhérent à la solution paie du Client (Cegid PAIE ou toute autre solution paie).

12.2 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.

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

- les Utilisateurs ont été préalablement formés par Cegid ou via les modules de e-learning Cegid 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.

12.3 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		R	I
Prise en charge de l'anomalie		R	I
Analyse, correction, tests unitaires		R	I

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

13. INTERVENTIONS HORS SUPPORT

Sous réserve de la souscription et de l'utilisation active par le Client de la solution Cegid PAIE, d'autres interventions de type évolutives ou d'assistance exclusivement liées à ladite solution, donnant lieu à consommation de Crédits ou établissement d'un devis, peuvent être proposées, par exemple :

- création d'habilitations et d'accès ;
- accompagnement sur la compréhension des indicateurs, des alertes et suspicions d'anomalies générés par Cegid DSN Contrôle ;
- accompagnement sur l'analyse de la relation entre les alertes et suspicions d'anomalies générées par Cegid DSN Contrôle et les résultats constatés dans la DSN générée par Cegid PAIE ;
- accompagnement sur la compréhension du cahier technique DSN et la lecture de la DSN générée par Cegid PAIE ;
- demande d'accompagnement sur une règle légale ou métier (nouveau métier, courrier de l'administration, analyse d'anomalies métier, ...) dans le cadre des impacts possibles sur le paramétrage et de la manipulation de la solution ;
- explication du fonctionnement d'une alerte ou une suspicion d'anomalie ou d'un calcul nécessitant une rétro-analyse dans Cegid PAIE ;
- investigation à la suite d'une suspicion d'anomalie sur un calcul ou un fonctionnement qui ne se révèle pas constituer une anomalie applicative, le fonctionnement du logiciel étant finalement conforme au référentiel initial, l'explication permettant de justifier le fonctionnement ;
- anomalie constatée par le Client mais dont l'origine, après analyse de Cegid, n'est pas imputable à Cegid (mauvaise utilisation ou manipulation du client sur la solution, données incorrectes, ...) ;
- assistance à l'utilisation de la solution pour un interlocuteur Client ne disposant pas du niveau formation nécessaire sur la solution, sur la paie ou sur la DSN ;
- demande d'information de la part du Client déjà existante dans une base de connaissance ou une documentation ;

Les prestations suivantes ne rentrent pas dans le cadre du périmètre des interventions hors support mais peuvent potentiellement être prises en charge comme prestations additionnelles. Elles ne sont pas couvertes par le présent livret de service.

- toute demande au-delà des fonctionnalités standards du Progiciel Cegid ne pouvant être traitée ;
- toute demande d'évolution nécessitant plus de deux (2) jours d'intervention ;
- formation supérieure à deux (2) heures ;
- portabilité des Interfaces non réalisées par Cegid (fonctionnement sur nouvelle version / non-régression).

14. OBLIGATIONS DE Cegid

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

FIN DU LIVRET SERVICE QUI COMPORTE 17 PAGES