

cegid



Libro de Servicios Cegid HR

Edición Standard

Diciembre 2025

www.cegid.com/

CONTENIDO

1	OBJETIVO DE SERVICIO.....	4
2	SERVICIOS PROPORCIONADOS POR CEGID.....	5
2.1	Servicio de Mantenimiento y Actualizaciones.....	5
2.1.1	Mantenimiento Correctivo	6
2.1.2	Mantenimiento Evolutivo	6
2.1.3	Versiones	6
2.1.4	Períodos de mantenimiento	7
2.2	Servicio de Hosting.....	7
2.2.1	Arquitectura de la Plataforma.....	7
2.2.2	Ubicaciones del Hosting	7
2.2.3	Seguridad y confidencialidad de los proveedores de alojamiento.....	8
2.3	Servicio de Seguridad y Gestión de la Información	8
2.3.1	Seguridad del acceso a la aplicación	8
2.3.2	Autenticación	9
2.3.3	Política de cookies.....	10
2.3.4	Roles, derechos y autorizaciones	10
2.3.5	Procedimientos operativos	11
2.3.6	Copias de seguridad	11
2.3.7	Administración y supervisión	13
2.3.8	Plan de continuidad del negocio.....	13
2.4	Servicios asociados a la Finalización de contrato	15
2.4.1	Plan de Reversibilidad.....	15
2.4.2	Política de destrucción de datos.....	15
3	SERVICIOS PROPORCIONADOS POR NUESTROS PARTNER... ..	16
3.1	Servicio de Soporte	16
3.1.1	Alcance del Servicio.....	16
3.1.2	Acceso al Servicio.....	16
3.1.3	Horario y Calendario de atención.....	17
3.1.4	Niveles de Servicio	17
3.1.5	Criticidad y Priorización de las consultas del Cliente	18
3.2	Gestión del Servicio.....	19
4	OBJETIVOS A NIVEL DE SERVICIO (SLA)	21
4.1	Disponibilidad de la Plataforma.....	21

4.1.1	Cálculo de la Disponibilidad.....	21
4.2	Tiempos de Respuesta y Resolución de Consultas de soporte	21
5	PROTECCIÓN DE DATOS	23
5.1	Detalles del tratamiento de datos personales	23
5.1.1	Objeto del tratamiento	23
5.1.2	Duración del tratamiento	23
5.1.3	Naturaleza y finalidad del tratamiento	23
5.1.4	Tipos de datos personales.....	23
5.1.5	Categorías de interesados.....	23
5.2	Información de contacto a efectos de protección de datos	24
5.3	sub-encargados y ubicación de los datos	24
5.3.1	Sub-encargados	24
5.3.2	Ubicación de los datos	24
5.4	Reglamento general de protección de datos (RGPD)	25
5.4.1	Cobertura de los requisitos de la RGPD aplicable a todas las personas.....	25
5.4.2	Módulo de Gestión de Datos Personales.....	26
5.4.3	Cobertura de los requisitos de la RGPD específicos para los candidatos	26
5.4.4	Cobertura de los requisitos de la RGPD específicos para los empleados	27
5.5	Directrices de accesibilidad al contenido web.....	28

1 OBJETIVO DE SERVICIO

El principal objetivo de Cegid es ofrecer soluciones integrales que permitan optimizar las operaciones y mejorar la eficiencia de nuestros clientes. Esto se logra tanto mediante la prestación directa de servicios a los clientes como a través de servicios proporcionados a nuestros partners, quienes, a su vez, atienden a nuestros clientes. Estos objetivos están orientados a garantizar la máxima satisfacción del cliente, asegurar la continuidad y calidad del servicio, y proteger la integridad de los datos gestionados.

A continuación, se detallan los principales objetivos del servicio para cada una de las áreas clave:

- En el área de Soporte, nuestro objetivo primordial es proporcionar el apoyo necesario a nuestros partner para que estos puedan ofrecer un servicio de Soporte excepcional y accesible a nuestros clientes. Esto permite una resolución eficaz y eficiente de cualquier problema o consulta que pueda surgir, garantizando así una experiencia satisfactoria y sin contratiempos.
- En el área de Producto, nuestro objetivo principal es asegurar la continua evolución y mejora de nuestros productos mediante actualizaciones regulares de software. Estas actualizaciones buscan optimizar la funcionalidad, seguridad y rendimiento de los productos, garantizando una transición fluida y sin interrupciones significativas para los usuarios. Nos esforzamos por adaptarnos continuamente a un entorno legal, funcional y tecnológico en constante cambio.
- En el área de Infraestructura, nuestro objetivo es proporcionar servicios para disponer de una infraestructura tecnológica robusta y segura, que garantice la disponibilidad, escalabilidad así como implementar y mantener medidas de seguridad robustas para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del Cliente. Nuestra misión es crear un entorno tecnológico confiable y adaptable, que no solo soporte las operaciones actuales, sino que también esté preparado para enfrentar los desafíos y demandas futuros, asegurando así la continuidad y eficiencia operativa

En resumen, cada una de las áreas clave trabaja en conjunto para proporcionar un servicio integral, enfocado en la satisfacción del Cliente y en la mejora continua de nuestros productos y servicios.

Los servicios detallados en este Libro de Servicios están amparados por el marco contractual establecido entre Cegid y el Cliente. Cualquier otro servicio que ambas partes consideren necesario y que no esté incluido en el presente Libro de Servicios deberá ser analizado y tarifado de manera independiente entre ambas partes.

2 SERVICIOS PROPORCIONADOS POR CEGID

Los Servicios de Cegid se realizarán en remoto, aunque podrían requerir actividades en las instalaciones del Cliente, previa autorización. En tal caso, el Cliente deberá proporcionar los medios adecuados para la ejecución.

Cegid asegura que los Servicios serán prestados conforme a los estándares de calidad habituales en la industria, asignando las tareas a profesionales debidamente cualificados y experimentados, de acuerdo con las circunstancias y siguiendo en todo momento las instrucciones proporcionadas por el Cliente.

Los Servicios proporcionados por Cegid son los que se describen a continuación:

- a) **Mantenimiento y Actualizaciones:** Cegid mantendrá el software puntualmente actualizado, incorporando todas las mejoras y optimizaciones que se desarrollen. Asimismo, proporcionará un servicio de mantenimiento diligente y adecuado, con el objetivo de garantizar que las aplicaciones se mantengan operativas en condiciones óptimas de funcionamiento.
- b) **Infraestructura Tecnológica:** Los datos y la información procesados por el Cliente a través de las aplicaciones y herramientas proporcionadas por Cegid serán alojados en sistemas de almacenamiento contratados por Cegid garantizando las condiciones adecuadas de ubicación y mantenimiento de dichos sistemas. Cegid asume la completa responsabilidad sobre los servicios de mantenimiento de toda la infraestructura tecnológica necesaria para este fin y se encargará de la obtención y gestión de todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que puedan ser requeridas para la prestación del servicio de Hosting en favor del Cliente.
- c) **Seguridad y Gestión de la Información:** Cegid ha implementado una serie de mecanismos diseñados para garantizar al Cliente la disponibilidad, conservación e integridad de los datos procesados a través de la Plataforma. Estos mecanismos incluyen medidas avanzadas de seguridad, protocolos de respaldo y recuperación, así como controles de acceso estrictos, entre otros. El objetivo es asegurar que los datos del Cliente permanezcan accesibles y protegidos en todo momento, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y fiabilidad. De esta manera, Cegid reafirma su compromiso con la seguridad y la eficiencia operativa, proporcionando un entorno de confianza para la gestión de la información del Cliente.
- d) **Servicios Asociados a la Finalización del contrato.** Al finalizar un contrato, es crucial implementar un plan de reversibilidad y una política de destrucción de datos. El plan de reversibilidad garantiza una transición ordenada de servicios y recursos, mientras que la política de destrucción de datos asegura la eliminación segura de información sensible, cumpliendo con las normativas legales y protegiendo la privacidad. Ambos servicios aseguran una finalización de contrato eficiente y segura, protegiendo los intereses de todas las partes involucradas.

2.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

Cegid llevará a cabo tareas de mantenimiento y actualización periódicas en la Plataforma y en las Aplicaciones contratadas, con el objetivo de asegurar su óptimo funcionamiento, seguridad y rendimiento. Estas actualizaciones son realizadas exclusivamente en relación con las Aplicaciones Cegid y no abarcan Aplicaciones de Terceros que puedan estar licenciadas al Cliente dentro del marco de los Servicios Cegid.

El Cliente reconoce y acepta que las tareas de mantenimiento y actualización pueden implicar cambios o modificaciones en la apariencia, interfaz de usuario o en la funcionalidad de la Plataforma sobre la que se

efectúan dichas tareas. Estos cambios son implementados con la finalidad de mejorar la experiencia del usuario, incorporar nuevas funcionalidades, corregir posibles errores y asegurar la compatibilidad con los estándares tecnológicos más recientes.

2.1.1 Mantenimiento Correctivo

Se entenderá por mantenimiento correctivo cualquier acción realizada sobre la funcionalidad o la tecnología de las Aplicaciones Cegid, que pueda ser incorporada en el marco del mantenimiento de dichas aplicaciones. El propósito de estas acciones es solventar errores inherentes a las Aplicaciones Cegid, conforme a su naturaleza y características específicas.

El mantenimiento correctivo abarca una serie de intervenciones técnicas destinadas a identificar, diagnosticar y corregir fallos o malfuncionamientos que puedan afectar el rendimiento, la estabilidad o la seguridad de las Aplicaciones Cegid. Estas intervenciones pueden implicar ajustes en el código fuente, actualizaciones de software, parches de seguridad, y modificaciones en la configuración del sistema, entre otras medidas.

2.1.2 Mantenimiento Evolutivo

Cegid se compromete a llevar a cabo actualizaciones evolutivas con el objetivo de mejorar la seguridad de la Plataforma y enriquecer la funcionalidad de las Aplicaciones Cegid contratadas. Estas actualizaciones son esenciales para mantener el sistema actualizado, seguro y eficiente, proporcionando a los usuarios una experiencia de uso mejorada y más robusta.

Las mejoras funcionales que se implementarán en el producto tienen como objetivo principal generar un impacto positivo y proporcionar beneficios significativos a la mayoría de nuestros Clientes.

El mantenimiento evolutivo será realizado a exclusivo criterio de Cegid, lo que significa que la empresa evaluará y decidirá qué mejoras y actualizaciones son necesarias y pertinentes en cada momento.

Las mejoras que no requieran una licencia de uso específica están incluidas en el Servicio y no implican ningún coste adicional para el Cliente.

2.1.3 Versiones

Todas las semanas, Cegid realiza una actualización de versión para Cegid HR que puede implicar tanto mantenimiento correctivo como evolutivo.

El equipo de desarrollo prueba cada desarrollo antes de su compilación en una versión. Se sigue un riguroso proceso de calificación para cada versión antes de su implementación. Cegid utiliza más de 25.000 pruebas automáticas, que deben superarse con éxito antes de poder presentar la nueva versión al comité de implementación. La dirección de Atención al Cliente tiene los derechos de aprobación final para el despliegue a producción.

Las versiones se ponen en línea todos los lunes por la tarde después de las 18:00 CET, sin excepción. Los entornos de prueba y producción se despliegan al mismo tiempo.

Cegid publica la documentación correspondiente a la o las nuevas funcionalidades en la Comunidad TS. La documentación sobre cada nueva función entregada y desactivada se publica, a más tardar, el mismo día en que la función está disponible en línea.

De forma predeterminada, las nuevas funciones se entregan en modo desactivado. Pueden activarse enviando una solicitud a Atención al Cliente de Cegid o activando los nuevos derechos o la configuración en el software.

Los equipos de Producto de Cegid pueden decidir entregar, directamente en producción, funciones muy esperadas o funciones que mejorarán significativamente el uso o el funcionamiento del software. En este caso, la documentación se transmite antes de que esté disponible en línea.

2.1.4 Períodos de mantenimiento

Lunes a viernes por la mañana:	Reinicio diario a las 07:00
Sábados por la mañana:	06:00 – 08:00 CET (con posible interrupción de la producción)
Lunes por la tarde:	18:30 – 19:30 CET (publicación semanal, con breve interrupción de la producción para reiniciar la aplicación)

Los mantenimientos previstos se comunican en la Comunidad TS, como mínimo una semana antes de la fecha, en la sección «Mantenimiento y cortes de TI».

2.2 SERVICIO DE HOSTING

La información y los datos procesados por el Cliente mediante la Aplicación Cegid se alojarán en los sistemas de almacenamiento (*hosting*) subcontratados. Cegid se responsabilizará frente al Cliente de asegurar las adecuadas condiciones de seguridad, soporte, y mantenimiento del sistema operativo y del software del servidor web.

2.2.1 Arquitectura de la Plataforma

La aplicación Cegid HR se basa en una arquitectura de tres niveles:

- Los puestos de trabajo de los usuarios utilizan un navegador web y deben tener acceso a Internet.
- Los servidores de aplicaciones responden a las solicitudes de HTTPS.
- Los servidores de datos solo son accesibles desde los servidores de aplicaciones. Albergan los motores de búsqueda de la base de datos, así como los datos de los clientes.

Los principios subyacentes de la arquitectura técnica de Cegid HR permiten:

- La segregación de clientes con fines de seguridad, confidencialidad y disponibilidad.
- Un alto grado de personalización del entorno de cada cliente sin afectar a otros clientes y manteniendo, al mismo tiempo, la uniformidad del paquete de software.
- El alojamiento en centros de datos que cumplen con los requisitos de Cegid.

Si bien la arquitectura de Cegid HR permite muchas opciones, algunas de ellas no están disponibles cuando se utilizan las metodologías de proyecto Plug & Play o Adjust & Play, y algunas de ellas tampoco están disponibles en función del alcance funcional. Estas metodologías se basan en un tiempo de implementación breve y en la reutilización de la configuración predeterminada para la mayoría de los aspectos de la solución. Las configuraciones nativas de las metodologías Plug & Play y Adjust & Play se describen en la oferta comercial.

2.2.2 Ubicaciones del Hosting

Actualmente, Cegid dispone de varios centros de datos en todo el mundo para ofrecer a nuestros clientes acceso a la aplicación Cegid HR y cumplir con las normativas de privacidad de datos en sus países de origen. Para los clientes de España se recomienda la nube de Azure con las siguientes localizaciones:

Área geográfica	País	Ubicación principal (ubicación secundaria)	Proveedor
Europa	Francia	Centro de Francia: París (sur de Francia: Marsella)	Microsoft Azure Francia
Europa	Irlanda y Países Bajos	Norte de Europa: Dublín (oeste de Europa: Ámsterdam)	Microsoft Azure norte de Europa
Europa	Alemania	Centro oeste de Alemania: Frankfurt (norte de Alemania: Berlín)	Microsoft Azure Alemania

Cegid se reserva el derecho de modificar la ubicación de los centros de almacenamiento de datos, como la migración de estos datos y continuación del servicio con otro hosting Cloud, siempre y cuando (i) los mismos se encuentren ubicados en el EEE, y; (ii) el cambio de ubicación no suponga un menoscabo al respecto de las garantías pactadas en el presente Acuerdo.

Cegid, no controla ni limita las ubicaciones geográficas desde las que, el Cliente, las sociedades de su grupo o los usuarios autorizados que hubiera designado puedan acceder a la Plataforma, procesar o mover los Datos Personales del Cliente.

2.2.3 Seguridad y confidencialidad de los proveedores de alojamiento

Evaluamos y seleccionamos nuestros centros de alojamiento de acuerdo con estrictos criterios de seguridad, confidencialidad, calidad y disponibilidad. Tener varios centros disponibles nos permite ser más receptivos a la hora de configurar nuevas instancias de Clientes, compartir riesgos y cargas de trabajo entre varios proveedores e incrementar nuestra capacidad de forma rápida e independiente.

El proveedor de la nube y Cegid están vinculados por un contrato que incluye una cláusula de confidencialidad. La lista de personas autorizadas a acceder a los datos se revisa periódicamente.

La estructura legal de Cegid tiene su sede en España y los centros de datos de Cegid para Clientes europeos tienen su sede en la Unión Europea. Cegid garantiza que la base de datos está y estará siempre ubicada en territorio de la Unión Europea para todos los Clientes europeos. Esta garantía también se aplica a las copias de seguridad.

2.3 SERVICIO DE SEGURIDAD Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

2.3.1 Seguridad del acceso a la aplicación

2.3.1.1 Front office del candidato

Por definición, las aplicaciones de Front Office de los candidatos están expuestas y puede accederse a ellas a través de Internet.

2.3.1.2 Back office y áreas de empleado/gerente

- Son posibles varios métodos de acceso:
- Aplicación expuesta y de libre acceso a través de Internet
- Aplicación expuesta y accesible a través de Internet con restricciones de dirección IP
- Aplicación accesible solo a través de un túnel VPN IPSec site-to-site entre la red del cliente y la plataforma de Cegid HR (opción de pago, no incluida en el servicio estándar). En este caso, las funciones de CDN de Cegid no están activadas
- El acceso a la aplicación puede estar limitado para grupos específicos de direcciones IP. Todos los accesos fuera de este grupo definido de direcciones IP estarán prohibidos

2.3.2 Autenticación

De forma predeterminada, la identificación de Cegid HR se realiza introduciendo un nombre de usuario y una contraseña.

2.3.2.1 Responsabilidades del cliente

Los clientes son los responsables de su propia política de contraseñas. Sin embargo, informamos de que las siguientes políticas pueden dar lugar a una infracción grave de la ley de privacidad (como el RGPD):

- Reutilización/clonación de contraseñas
- Uso de un algoritmo para construir las contraseñas
- Uso de una contraseña conocida por más de una persona
- Uso de contraseñas filtradas o contraseñas "fáciles de deducir", como "Admin1234". o "QWERTy12@";
- Establezca la complejidad según las recomendaciones de la agencia de protección de datos.

En tales casos, solo el cliente sería responsable ante la posible incidencia y sus consecuencias.

2.3.2.2 Autenticación para el front office del candidato

Los candidatos deben introducir su dirección de correo electrónico y una contraseña asociada (que deberán confirmar) para crear un espacio personal al que podrán volver más tarde. Hay una opción de "contraseña olvidada". La contraseña debe tener un mínimo de 5 caracteres.

2.3.2.3 Autenticación en el área empleado/gerente

Están disponibles varios mecanismos de autenticación para los usuarios que trabajan con la empresa.

- A través del usuario y la contraseña de Cegid HR
- Single Sign-On (SSO)

Es posible utilizar varios métodos de autenticación en la misma plataforma.

La sesión se administra completamente en el servidor. Solo se almacena una cookie de sesión en la estación de trabajo del usuario y, en ciertos casos, la página contiene un estado de visualización.

2.3.2.4 Gestión de contraseñas

A solicitud del cliente, Cegid HR puede configurarse para implementar las siguientes políticas de administración de contraseñas:

- Cambio de contraseña en la primera conexión (activado por defecto)
- Renovación periódica de la contraseña, con configuración del período (en días) entre renovaciones (por defecto 90 días)
- Memorización de las últimas X contraseñas para evitar su reutilización (por defecto 24)
- Longitud mínima de contraseña de X caracteres (por defecto 8)

- Bloqueo de cuentas después de X intentos fallidos (por defecto 5 intentos)
- Número mínimo de caracteres no alfanuméricos, numéricos, en minúsculas y en mayúsculas en la contraseña (activado por defecto)
- Gestión de la fecha final de validez de la cuenta en el back office
- Restablecimiento de la contraseña a través de un enlace de activación enviado por correo electrónico
- Forzar la validación de la dirección de correo electrónico antes de activar una cuenta (activado por defecto)
- Evitar el uso de texto del nombre de usuario en una contraseña (activado por defecto)

Existen dos tipos de política de contraseñas, una para candidatos y otra para empleados y administradores de soluciones.

Recomendamos encarecidamente utilizar SSO si el almacenamiento de contraseñas en una base de datos plantea algún problema.

Contraseñas perdidas/olvidadas. Cuando los usuarios olviden su contraseña y no usen SSO, deberán hacer lo siguiente:

- Utilizar un navegador de Internet para acceder a su página de inicio de sesión de Cegid HR.
- Introducir el nombre de usuario en el campo "Ha olvidado su contraseña" y hacer clic en "ENVIAR".
- Se enviará al usuario un enlace de reactivación por correo electrónico. El usuario deberá introducir una nueva contraseña antes de volver a conectarse a la aplicación.

2.3.2.5 Single Sign-On (SSO)

Si el cliente ha implementado un proveedor de identidad, será posible autenticar a usuarios mediante un inicio de sesión único basado en los protocolos SAML 2.0, WS Federation u OpenId Connect. Para más detalles, consulte la documentación pública de los protocolos SAML 2.0, WS Federation y Open Id Connect.

Cegid HR admite los modos "SSO iniciado por SP" y "SSO iniciado por IdP". El modo iniciado por IdP solo está disponible con el protocolo SAML 2.0.

2.3.2.6 Duración de la sesión

La duración de una sesión dependerá de su uso particular en los diferentes módulos de Cegid HR:

- Una sesión en el portal de gerente/empleado o el back office se cerrará después de dos horas de inactividad. La sesión tiene una duración máxima de doce horas (puede cambiarse con la configuración).
- En el front office, la duración de la sesión es de 20 minutos.

2.3.3 Política de cookies

Al navegar por nuestras aplicaciones, se almacenan cookies en el navegador del usuario. La finalidad de las cookies es recopilar información de navegación, identificar a los usuarios y permitirles el acceso a sus cuentas.

Para ver la lista de cookies de Cegid HR, consulte: <https://privacy.Talentsoft.com>

En lo relativo a los datos relacionados con las cookies, Cegid se compromete a cumplir con las regulaciones locales de cada país, a proteger la confidencialidad de los datos y a cumplir con las obligaciones territoriales con respecto a la ubicación del almacenamiento de datos.

2.3.4 Roles, derechos y autorizaciones

Cegid HR dispone de una interfaz dedicada para la administración de Roles, Derechos y Autorizaciones.

2.3.4.1 Roles y derechos

Los roles se usan para definir perfiles estándar con ciertos niveles de acceso a las funciones de Cegid HR. En primer lugar, se definen los roles y luego se asignan a los usuarios de Cegid HR. Sin embargo, los derechos asignados a los roles son los de una lista definida dentro del producto. Los roles pueden reconfigurarse completamente utilizando el módulo de TS Administration de Cegid HR.

2.3.4.2 Autorizaciones

Las listas de autorizaciones de usuarios ayudan a definir quién tiene derecho a acceder a la información de qué empleado. Una lista de autorización es una lista de empleados (denominados "miembros"). Una lista se asigna a uno o varios empleados (los propietarios), que obtienen acceso a los miembros de esta lista. Las autorizaciones pueden reconfigurar íntegramente usando el módulo TS Administration de Cegid HR.

Pueden generarse listas de autorización de usuarios automáticamente a partir de reglas de gestión (utilizando una organización, por ejemplo). Estas listas se "actualizan" automáticamente. Esto significa que, si el contenido de las organizaciones cambia, las listas se actualizarán automáticamente, generalmente en cuestión de unas pocas horas.

2.3.5 Procedimientos operativos

Este capítulo describe los procedimientos operativos más utilizados durante el servicio.

2.3.5.1 Depuración

Depuración de registros del sistema. Los registros del sistema se conservan durante 90 días.

Depuración del registro de la aplicación. El registro de la aplicación contiene los datos de seguimiento de las acciones del usuario. Este registro mantiene un año de datos y los datos más antiguos se eliminan.

Depuración de archivos almacenados en FTP seguro. Los archivos almacenados en el sitio FTP seguro se conservan un máximo de 90 días.

2.3.5.2 Tareas planificadas (tareas por lotes)

En la aplicación estándar se proporcionan varias tareas por lotes (envío de correos electrónicos, registro en listas de correo, depuraciones, informes estadísticos, acciones operativas).

Cada tarea puede iniciarse con la ayuda de un planificador ya listo para su uso, que puede iniciar una tarea de comando en línea. Cegid se encarga de gestionar los planificadores.

Acciones operativas concretas. Cegid permite planificar acciones específicas en el entorno de producción y pruebas de un cliente, a petición del cliente. No obstante, todas las solicitudes están sujetas a la aprobación de Cegid.

2.3.6 Copias de seguridad

Este capítulo es aplicable a las bases de datos de producción. No se realizan copias de seguridad de las bases de datos del entorno de pruebas.

2.3.6.1 Organización de las copias de seguridad

Las copias de seguridad de las bases de datos se realizan teniendo en cuenta la seguridad e integridad de los datos, así como el tiempo de restauración. Son copias de seguridad en línea que no interrumpen de ninguna manera el servicio de la base de datos.

El procedimiento estándar prevé que las copias de seguridad se guardarán durante períodos sucesivos según su tipo:

Acción	Frecuencia de copia de seguridad	Conservación de la copia de seguridad
Copia de seguridad completa diaria	<i>Una vez al día</i>	<i>30 días</i>
Copia de seguridad mensual	<i>Una vez al mes</i>	<i>12 meses</i>

Proveedor Cloud y localización de los Backup:

Acción	Almacenamiento de copia de seguridad	Replicación de datos
Azure Cloud	Contenedor Azure Blob	Los datos se replican en la misma ubicación principal y se exportan de forma asíncrona a un centro de datos secundario
OVHcloud	Discos de almacenamiento	Los datos se replican dentro del mismo sitio primario y se exportan de forma asíncrona a un centro de datos secundario.

Solo un número muy limitado de personas tiene acceso a las copias de seguridad de la base de datos. Estas personas, como todo el personal de Cegid, están sujetas a una cláusula de confidencialidad. Asimismo, nuestro proveedor de la nube tiene un número limitado de personas con autorización para acceder a las copias de seguridad.

2.3.6.2 Encriptación de datos

Encriptación de datos en tránsito

Para garantizar la seguridad de los datos en tránsito, Cegid encripta el flujo de la aplicación con el protocolo HTTPS para todos los dominios y requiere Transport Layer Security (TLS) 1.2 o superior.

Encriptación de datos en reposo

Por defecto, Las contraseñas están protegidas en la base de datos de forma irreversible mediante hashing y salting:

- En HMMAC-SHA1 para Talent Management
- En PBKDF2 HMAC-SHA1 con 15.000 iteraciones para Talent Acquisition
- En SHA2-256 para LMS/LCMS

Cegid proporciona un cifrado de datos basado en software con metodología AES 256 dentro del motor de SQL Server. Sin embargo, hay que señalar que se ha observado una reducción del rendimiento del 5%.

Esta opción no se aplica a los módulos LMS, LCMS, Conversación continua.

2.3.7 Administración y supervisión

La plataforma está supervisada las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Se han implementado la monitorización del rendimiento y la supervisión de aplicaciones, y se activan alertas cuando se detectan problemas.

Se ha definido un proceso de gestión y "escalado", seguido por los equipos operativos.

La herramienta utilizada para la supervisión de la infraestructura es Zabbix. La herramienta utilizada para monitorizar el rendimiento de la aplicación es NewRelic. Nuestros proveedores de alojamiento también disponen de su propio sistema de monitorización.

Los procedimientos operativos incluyen las siguientes tareas (lista no exhaustiva):

- Administración
- Mantenimiento de sistemas operativos (espacio de disco, registros, etc.)
- Mantenimiento de la base de datos
- Pruebas, calificación y despliegue de actualizaciones de seguridad
- Mantenimiento de la aplicación (registros y análisis de rendimiento)

Supervisión:

- Monitorización de disponibilidad de la aplicación
- Monitorización del tiempo de respuesta
- Monitorización de la carga de la plataforma (memoria, procesadores, discos)
- Monitorización del ancho de banda de la red
- Monitorización de tareas por lotes de la aplicación y el sistema
- Monitorización de hardware

Los proveedores de alojamiento son los responsables de las tareas asociadas con los siguientes elementos:

- Equipo físico (hardware del servidor, equipo de red, etc.)
- Hipervisores
- Red

2.3.8 Plan de continuidad del negocio

2.3.8.1 Plan de recuperación ante desastres (DRP)

Los procedimientos de recuperación de la actividad dependen del centro de datos:

- **Azure norte de Europa**
 - Los datos del cliente se replican permanentemente en un centro de datos remoto dentro de la misma área legal (en la Unión Europea para los clientes europeos). Así pues, los datos de Dublín se replican en Ámsterdam.
 - El proceso de recuperación se basa en la replicación de datos y la automatización de la restauración del servicio en la ubicación remota de Azure.
- **Azure Alemania:**
 - Los datos del cliente se replican permanentemente en un centro de datos remoto dentro de la misma área legal (en la Unión Europea para los clientes europeos). Así pues, los datos de Frankfurt se replican en Berlín.

- El proceso de recuperación se basa en la replicación de datos y la automatización de la restauración del servicio en la ubicación remota de Azure.
- **Azure Francia:**
 - Los datos del cliente se replican permanentemente en un centro de datos remoto dentro de la misma área legal (en la Unión Europea para los clientes europeos). Así pues, los datos de París se replican en Marsella.
 - El proceso de recuperación se basa en la replicación de datos y la automatización de la restauración del servicio en la ubicación remota de Azure.
- **Azure Canadá:**
 - Los datos de los clientes se replican permanentemente en un centro de datos remoto situado en la misma zona jurídica (en la Unión Europea para los clientes europeos). Por ejemplo: Los datos de Toronto se replican en la ciudad de Quebec.
 - El proceso de recuperación se basa en la replicación de datos y la automatización de la restauración de servicio en la ubicación remota de Azure.
- **Quadria/OVH:**
 - Cada base de datos se replica en un centro de datos remoto del mismo país.
 - El proceso de recuperación se basa en la activación de servidores de copia de seguridad en la ubicación remota.

2.3.8.2 Plan de continuidad de la actividad de la aplicación (ACP)

Las instalaciones de Cegid HR cuentan con un Plan de Continuidad de la Actividad para su informe de aplicación, que puede consultarse *in situ*. Las situaciones degradadas que cubre este plan son:

Evento	Impacto en Clientes	Acciones de recuperación	Tiempo Objetivo
Pérdida del servidor de aplicación	Posible lentitud y/o restablecimiento parcial de las conexiones activas. Sin Pérdida de datos.	Restauración o recreación del servidor defectuoso.	Hasta 2 horas
Pérdida del servidor de datos	Posible lentitud y/o errores de aplicación. Posible pérdida de datos de hasta 1 minuto de transacciones.	Fallo del cluster	Hasta 30 minutos
Pérdida parcial de datos	Posibles errores en las aplicaciones, falta de información. Posible pérdida parcial de datos de hasta 24 horas.	Restaurar la última copia de datos.	Hasta 4 horas.
Pérdida de datos completa	Interrupción de las aplicaciones, sin acceso a los datos. Posible pérdida de hasta 24 horas de datos	Restaurar la última copia de datos.	Hasta 4 horas.

2.4 SERVICIOS ASOCIADOS A LA FINALIZACIÓN DE CONTRATO

2.4.1 Plan de Reversibilidad

El contrato establece que los datos almacenados en la base de datos del cliente pertenecen al cliente (ver contrato de suscripción). En caso de que cesen las relaciones contractuales, a petición del cliente, y a más tardar sesenta (60) días a partir de la fecha en la que cesen las relaciones contractuales, Cegid transferirá al cliente todos los datos y la información recibidos de este como parte de la ejecución de este contrato. Para permitir al cliente explotar los datos en cuestión, los datos se transferirán en formato de texto .csv sin ninguna alteración de la estructura lógica de dichos datos.

Cegid se compromete a proporcionar al cliente información sobre el significado de las columnas y los enlaces entre los datos de los diferentes archivos, lo que permitirá al cliente explotar los datos devueltos.

Cegid se compromete a no conservar copias de los datos del cliente y no utilizará los datos para ningún fin distinto al de la prestación del servicio.

- Tras la recepción de la solicitud del cliente, se organizará una conferencia telefónica entre el gerente de Éxito del Cliente, el cliente o su representante y el Servicio de Atención al Cliente. Esta reunión tiene como objetivo presentar el formato de archivo de la transferencia de datos y los procedimientos de transferencia (SFTP/herramienta de transferencia de archivos del cliente). Durante esta reunión se decidirá una fecha para la transferencia de datos.
- Una vez establecida la fecha de la transferencia de datos, el Servicio de Atención al Cliente proporcionará al cliente los archivos de transferencia de datos. El cliente acusará formalmente el recibo de todos los datos. Una vez recibidos, Cegid cerrará la versión de la aplicación del cliente y destruirá todas las copias de seguridad.
- El Servicio de Atención al Cliente proporcionará al cliente un certificado de destrucción.

2.4.2 Política de destrucción de datos

En caso de finalización del contrato o cambio de plataforma de software, transcurrido el plazo de sesenta (60) días establecido en el apartado anterior sin que el cliente haya solicitado la devolución o destrucción de los datos, Cegid se compromete a eliminar todos los datos del cliente (incluyendo la base de datos, URL y copias de seguridad). A petición del cliente, Cegid proporcionará una declaración de destrucción de datos. Los datos se borrarán entre 60 y 90 días después de la finalización del contrato.

3 SERVICIOS PROPORCIONADOS POR NUESTROS PARTNER

En este apartado se incluyen los servicios incluidos en el contrato que habitualmente son proporcionados por nuestros partner certificados. No obstante, estos servicios podrían ser proporcionados por los equipos de Servicio de Cegid, en caso de llegar a un acuerdo entre el cliente y Cegid.

Los Servicios se realizarán en remoto, aunque podrían requerir actividades en las instalaciones del Cliente, previa autorización. En tal caso, el Cliente deberá proporcionar los medios adecuados para la ejecución.

Cegid asegura que los Servicios proporcionados por nuestros partner serán prestados conforme a los estándares de calidad habituales en la industria, asignando las tareas a profesionales debidamente cualificados y experimentados, de acuerdo con las circunstancias y siguiendo en todo momento las instrucciones proporcionadas por el Cliente.

A lo largo de la descripción de estos servicios, se hará referencia al partner designado, que puede ser el partner certificado seleccionado por el cliente o los equipos de Servicio de Cegid, si se ha alcanzado tal acuerdo. Los servicios a los que se hace referencia son los siguientes:

- a) **Soporte a Cliente.**
- b) **Gestión del Servicio.**

3.1 SERVICIO DE SOPORTE

3.1.1 Alcance del Servicio

La responsabilidad del primer nivel de Soporte (Soporte de Nivel I) recae en el Cliente, quien deberá contar con un equipo destinado a proporcionar cobertura a sus usuarios. El partner designado es el responsable de dar cobertura de Soporte adicional al equipo de Soporte de Nivel I del cliente, conforme las responsabilidades especificadas en el apartado de Niveles de Servicio de este documento.

En el ámbito técnico, se abordarán consultas o incidencias relacionadas con la disponibilidad de la plataforma, el rendimiento del sistema, integraciones con terceros y otros problemas técnicos que puedan surgir. En el ámbito funcional u operativo, se asistirá al cliente en el uso avanzado de las soluciones Cegid, en la resolución de incidencias detectadas en el producto estándar y en la resolución de consultas legales de cierta complejidad que puedan surgir en relación con la cobertura que el producto da a dichos temas.

Este servicio de Soporte solamente se prestará sobre las funcionalidades estándar del producto quedando fuera de esta cobertura cualquier otra funcionalidad específica del Cliente.

3.1.2 Acceso al Servicio

La atención especializada proporcionada por partner designado se realizará a través de las herramientas y metodología que el partner designado establezca con el Cliente.

La interlocución con el partner designado estará limitada a un máximo de cinco (5) Usuarios Autorizados por el Cliente y el idioma a emplear para la comunicación será el castellano.

3.1.3 Horario y Calendario de atención

El horario de atención a las consultas reportadas por el Cliente se regirá por el calendario laboral de Madrid capital o Lisboa capital, dependiendo de la ubicación del cliente. El servicio se prestará de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 9:00 y las 14:00 horas, y entre las 15:00 y las 18:00 horas, de acuerdo con la hora central europea (CET) para España y la hora de Europa occidental (WET) para Portugal.

3.1.4 Niveles de Servicio

A continuación, se describen los niveles de soporte disponibles, los responsables de cada uno de los niveles y las áreas específicas que abarcan, con el fin de garantizar una respuesta adecuada y especializada a las distintas necesidades.

3.1.4.1 Soporte de Nivel I

La responsabilidad de este nivel recae en el Cliente, quien deberá designar a las personas encargadas de su gestión. Estas personas deberán estar debidamente certificadas en el uso de las aplicaciones contratadas.

Este nivel de soporte tendrá bajo su responsabilidad:

- Resolver todas las consultas relacionadas con el uso habitual de las aplicaciones Cegid contratadas
- Definir, diseñar y aplicar las políticas o los procedimientos internos que deberán seguirse en los diferentes procesos de gestión
- Centralizar toda la comunicación con el siguiente nivel de Soporte.

Estas responsabilidades aseguran una gestión eficiente y coordinada de las necesidades y consultas básicas de los usuarios.

3.1.4.2 Soporte de Nivel II

El Nivel II de Soporte está bajo la responsabilidad y cobertura del partner designado y tiene como objetivo proporcionar asistencia técnica, funcional y operativa más avanzada al Soporte de Nivel I.

Este nivel se encarga de resolver consultas que excedan a las responsabilidades descritas para el primer nivel de soporte.

Este nivel de soporte tendrá bajo su responsabilidad:

- Analizar y determinar el origen de los diversos problemas técnicos relacionados con la estabilidad y el rendimiento de los procesos de las aplicaciones Cegid, y, en la medida de lo posible, resolver dichas problemáticas. Asimismo, analizar las situaciones de indisponibilidad total o parcial de la plataforma y escalar estos incidentes al siguiente nivel de Soporte, proporcionando la máxima información posible.
- Resolver cualquier duda funcional que pueda surgir, abarcando tanto las relacionadas con la usabilidad del producto como aquellas concernientes a los procesos funcionales y aspectos legales del mismo. Este servicio de resolución de dudas tiene como objetivo proporcionar claridad y comprensión integral al cliente.
- Analizar, diagnosticar y resolver problemas técnicos de complejidad media y alta, para los cuales se dispone de las herramientas y accesos adecuados. Este proceso implica el uso eficiente de los recursos disponibles para abordar y solucionar incidencias, asegurando que se mantenga la operatividad y funcionalidad del sistema o producto.
- Mantener una comunicación fluida con el Nivel I de Soporte para asegurar una transferencia eficiente de información y la continuidad en la resolución de problemas.
- Escalar las incidencias al Nivel III de Soporte cuando sea necesario, en aquellos casos en que los problemas requieran una mayor especialización o intervención directa a nivel de producto o plataforma. Este proceso

de escalamiento se llevará a cabo considerando las responsabilidades y competencias definidas para este nivel.

3.1.4.3 Soporte de Nivel III

El Nivel III de Soporte, solamente proporcionará servicio al BP y está a cargo del Centro de Servicios Cegid, el cual representa el escalón más alto en la estructura de atención técnica y operativa, y está compuesto por expertos altamente cualificados. Este nivel se encarga de resolver las consultas más complejas y críticas que exceden a las responsabilidades establecidas para el Nivel II de Soporte debido a su alta complejidad o necesidad de ser evaluadas directamente por el área de producto de Cegid.

Este nivel de soporte tendrá bajo su responsabilidad:

- Diagnosticar y resolver problemas técnicos de alta complejidad relacionados con el producto estándar que requieren de herramientas de análisis no disponibles para el equipo de Soporte de nivel II a nivel de producto o aquellos problemas relacionados con la infraestructura en los que el equipo de Soporte de nivel II no posee ni las herramientas ni los accesos necesarios para poder solucionarlos.
- Gestionar de manera integral aquellos errores del producto estándar que hayan sido identificados por el equipo de Soporte de nivel II. Estos errores, una vez acompañados del correspondiente análisis detallado y exhaustivo, deberán ser escalados a este nivel de atención. El objetivo de dicha gestión es buscar y establecer una solución que pueda ser temporal o definitiva, dependiendo de la naturaleza y gravedad del problema.
- Desarrollar y aplicar parches o actualizaciones específicas para corregir errores del producto estándar identificados que por su impacto no puedan seguir los plazos establecidos por el plan de producto.
- Colaborar directamente con los equipos de producto y plataforma Cegid para abordar problemas estructurales y mejorar continuamente las aplicaciones.
- Proporcionar soporte especializado al equipo de soporte de nivel II en relación con los cambios de producto introducidos por Cegid durante los tres meses posteriores a su lanzamiento. Este soporte tiene como objetivo asegurar una adecuada transferencia de conocimientos y compartir las mejores prácticas, específicamente en aspectos puntuales que no demanden una formación reglada.
- Gestionar y resolver incidentes críticos que impidan la operativa del Cliente, garantizando una respuesta del soporte de nivel II rápida y efectiva.

3.1.5 Criticidad y Priorización de las consultas del Cliente

Para asegurar una gestión eficiente y una respuesta adecuada a las consultas que el Cliente realice al partner designado, es fundamental que el Cliente establezca la criticidad de cada consulta que realice.

La categorización de la criticidad permite al equipo de soporte priorizar y resolver las incidencias de manera oportuna y efectiva. A continuación, se describen las diferentes categorías de criticidad que el Cliente debe utilizar:

- **(P1) Crítica**

Este nivel de criticidad se refiere a aquellas consultas que están directamente relacionadas con problemas graves en el funcionamiento de la aplicación o en su infraestructura subyacente, los cuales resultan en una indisponibilidad completa del sistema. Estos incidentes son de máxima prioridad, ya que afectan de manera significativa la operatividad del sistema y, por ende, la continuidad de las operaciones.

El objetivo principal en estos casos es restaurar la funcionalidad del sistema a la mayor brevedad posible para minimizar el impacto en los usuarios y en las operaciones.

- **(P2) Alta**

Este nivel de criticidad se refiere a situaciones en las que se presentan consultas relacionadas con problemas significativos en el funcionamiento de la aplicación o en su infraestructura subyacente, los cuales impiden la explotación completa de una funcionalidad esencial. Estos problemas no ofrecen alternativas viables para continuar con las operaciones, lo que puede generar interrupciones importantes en el uso del sistema.

Es crucial abordar estos problemas con prontitud y eficacia para restaurar la funcionalidad afectada en el menor tiempo posible.

- **(P3) Media**

Este nivel de criticidad se refiere a situaciones en las que se presentan consultas relacionadas con problemas que, aunque significativos, afectan solo parcialmente al funcionamiento de la aplicación o su infraestructura. Estos problemas pueden impactar la experiencia del usuario y/o una funcionalidad específica, pero existen alternativas de funcionamiento que permiten continuar con las operaciones, aunque de manera limitada o con ciertos inconvenientes.

Es importante abordarlos en el corto plazo para garantizar que la experiencia del usuario sea lo más fluida y eficiente posible, y para prevenir que estos problemas se escalen a niveles de criticidad más altos.

- **(P4) Baja**

Este nivel de criticidad se refiere a situaciones en las que se presentan consultas relacionadas con problemas menores en el funcionamiento de la aplicación o su infraestructura, los cuales no afectan a funcionalidades en momentos críticos. Estos problemas, aunque presentes, no impiden el uso normal de la aplicación y no tienen un impacto significativo en la operatividad o en la experiencia general del usuario.

Además, este nivel de criticidad incluye otro tipo de consultas que no están relacionadas con el funcionamiento incorrecto de la aplicación. Estas pueden abarcar una amplia gama de temas, como solicitudes de información, dudas sobre el uso de ciertas funcionalidades, consultas sobre configuraciones específicas, o recomendaciones de mejoras.

3.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

La gestión del servicio es una tarea fundamental que recae en el Partner, a través de su equipo de gestión de clientes. Esta gestión tiene como objetivo asegurar que los servicios se presten de manera eficiente y conforme a las expectativas y estándares establecidos en los acuerdos contractuales.

Las principales Responsabilidades a nivel de gestión del servicio son:

- **Monitorización y Supervisión del Servicio.** Asegurar una vigilancia continua y detallada del rendimiento del servicio para identificar y resolver cualquier irregularidad o problema que pueda surgir, garantizando así su operatividad y eficiencia
- **Garantizar una Comunicación Efectiva con los Clientes:** Mantener una comunicación constante y clara con los Clientes respecto al estado del servicio, la identificación de sus necesidades y la notificación de cualquier incidente relevante. Esta comunicación debe ser transparente y oportuna para mantener la confianza y satisfacción del Cliente.
- **Implementación de Mejores Prácticas y Procedimientos:** Asegurar la adopción e implementación de las mejores prácticas y procedimientos necesarios para mantener y mejorar la calidad y eficacia del

servicio proporcionado. Esto incluye la actualización continua de metodologías y la capacitación del personal del partner involucrado.

- **Coordinación con Equipos Internos de Cegid:** Colaborar y coordinar estrechamente con los equipos internos de Cegid para asegurar una respuesta rápida y eficiente a cualquier requerimiento o incidente reportado por el Cliente. Esta coordinación es crucial para la resolución ágil de problemas y la optimización del servicio.
- **Supervisión del Cumplimiento de los SLA:** Supervisar y asegurar que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos con los Clientes. Esto implica la revisión periódica de los indicadores de rendimiento y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario para cumplir con los compromisos contractuales.

4 OBJETIVOS A NIVEL DE SERVICIO (SLA)

4.1 DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

Cegid se compromete a que la Plataforma esté accesible un 99,5% del total de minutos de un mes calendario las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año (el "Tiempo de Actividad") durante todo el periodo de Suscripción, exceptuando las Paradas Planificadas, con arreglo a lo establecido en el presente apartado del Contrato.

4.1.1 Cálculo de la Disponibilidad.

Cegid se compromete a medir sus niveles de servicio fuera del periodo de mantenimiento programado, utilizando el siguiente indicador:

La Disponibilidad de la Plataforma será calculada de la siguiente manera:

$$D = \left[\left(\frac{T - P}{T} \right) \right] 100$$

Donde:

- **"D"** = Corresponde al tiempo de Disponibilidad efectiva (expresado en minutos) durante el que la Plataforma estuvo accesible para el Cliente durante el mes calendario.
- **"T"** = Corresponde al Tiempo de Actividad, que expresa el total de minutos correspondientes al mes sobre el que se está calculando la Disponibilidad. Es decir, es el resultado de hallar el producto del número de días del mes calendario multiplicándolo por 24 horas y por 60 minutos, y restándole el Tiempo correspondiente a las Paradas Planificadas.
- **"P"** = Corresponde al tiempo en el que el acceso Plataforma se constató como inaccesible siendo la causa de esta indisponibilidad una incidencia en la infraestructura subyacente del servicio, excluyendo los siguientes (i) mantenimientos planificados, (ii) mantenimientos de urgencia, (iii) eventos de fuerza mayor ajenos a Cegid, (iv) problemas con los equipos del extremo del cliente o proveedor del cliente, (v) o cualquier sistema o equipos fuera del alcance de Cegid, incluyendo, sin limitación, la red de telecomunicaciones del cliente.
- Asimismo, el cálculo de la disponibilidad de la plataforma se realiza de manera individualizada a cada oferta.

4.2 TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS DE SOPORTE

A los efectos de este Libro de Servicio, los conceptos "Tiempo de Respuesta" y "Tiempo de Resolución", se entenderán cómo se define a continuación:

- **Tiempo de Respuesta:** Es el intervalo de tiempo transcurrido desde que el Soporte Nivel I traslada al Soporte Nivel II la consulta a través de la herramienta de gestión de tickets hasta que el Soporte de Nivel II la recibe y notifica al Cliente el inicio de los trabajos asociados en cada uno de los tickets.

- **Tiempo de Resolución:** Es el intervalo de tiempo transcurrido desde que el Soporte de Nivel II comienza a trabajar sobre una solicitud, con información suficiente para su estudio, hasta que se pone a disposición del Soporte de Nivel I una solución. A estos efectos, por solución se entenderá, una corrección del error o la incidencia que motivó la consulta o una alternativa de funcionamiento que incluya un plan de acción consensuado con el Cliente.

Las fracciones de tiempo en las que el equipo de Soporte de Nivel II no pueda trabajar para la resolución de la solicitud por motivos ajenos, no computarán a los efectos de Tiempos de Resolución. Esto incluye causas de fuerza mayor y situaciones en las que el equipo de Soporte de Nivel II esté pendiente de respuesta por parte del Cliente.

El siguiente cuadro establece los tiempos de respuesta y resolución de las consultas reportadas por el Cliente, así como el porcentaje esperado ("Service Level Expected" o "SLE") con respecto al cumplimiento de los tiempos de resolución comprometidos.

Criticidad	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución	SLE	SLO
<u>P1</u>	2 horas laborables	8 horas laborables	95%	85%
<u>P2</u>	4 horas laborables	16 horas laborables	95%	85%
<u>P3</u>	4 horas laborables	N/A	90%	80%
<u>P4</u>	8 horas laborables	N/A	90%	80%

5 PROTECCIÓN DE DATOS

5.1 DETALLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente cláusula establece el detalle relativo a los tratamientos de datos personales titularidad del Cliente que han sido encargados a Cegid en virtud del Acuerdo.

5.1.1 Objeto del tratamiento

El objeto del tratamiento consiste en las operaciones de tratamiento realizadas sobre los datos personales titularidad del Cliente necesarias para prestar los Servicios Cegid contratados, en concreto, registro, conservación, adaptación, extracción, copia temporal, consulta, comunicación por transmisión, habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción

5.1.2 Duración del tratamiento

La duración del tratamiento es equivalente a la duración de la prestación de los Servicios Cegid contratados.

5.1.3 Naturaleza y finalidad del tratamiento

En virtud del Acuerdo y las instrucciones documentadas del Cliente, Cegid tratará los datos personales titularidad del Cliente relativos a la gestión de procesos de recursos humanos con la finalidad de prestar los Servicios Cegid contratados. En concreto, se podrán realizar las siguientes tareas en función de la configuración escogida: Gestión de los datos personales y profesionales relativos a los empleados con fines administrativos, Gestión la identificación técnica de los empleados, Gestión de los datos administrativos de los empleados, Gestión del directorio de la empresa, Gestionar el organigrama de la empresa, Gestionar las altas y bajas de los empleados, Gestión de las visitas médicas y seguimiento de la capacidad de trabajo, Gestionar puestos de trabajo, competencias y habilidades, Gestionar la asignación organizativa, Gestionar la asignación de la estructura legal, Gestión de los datos analíticos de la empresa, Gestión de credenciales, funciones y derechos de los empleados, Gestionar los procesos relacionados con la identificación y el desarrollo de talentos, Gestionar las evaluaciones de los empleados, los procesos de evaluación y los planes de acción de seguimiento resultantes de dichos procesos, Gestionar los contenidos de formación y asignarlos a los empleados, Seguimiento e informe del uso de los contenidos de formación por parte de los empleados, Seguimiento e informe del uso de las clases virtuales por parte de los empleados, Gestionar la información personal relacionada con los formadores, Gestionar la información personal y los procesos relacionados con los candidatos, Gestionar los procesos relacionados con la búsqueda de candidatos de fuentes externas.

5.1.4 Tipos de datos personales

Datos identificativos; Datos relativos a empleo y académicos, Datos relativos a la formación realizada; Datos relacionados con los objetivos de formación de los empleados.

5.1.5 Categorías de interesados

Candidatos; Empleados.

5.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO A EFECTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

Datos de contacto del Delgado de Protección de Datos del Encargado del Tratamiento: IB_DPO@cegid.com

5.3 SUB-ENCARGADOS Y UBICACIÓN DE LOS DATOS

5.3.1 Sub-encargados

Cegid, con arreglo a lo establecido en el del Acuerdo declara que, en la prestación de los Servicios Cegid, intervienen los sub-encargados de tratamiento que se identifican a continuación:

- a) Servicio de hosting: Microsoft, 39 Quai du Président Roosevelt, 92130, Issy-les-Moulineaux, Francia.
- b) Servicio de hosting: OVH, 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - Francia.
- c) Servicio de hosting: Keosio Corporate IT 56 rue Paul Claudel 87000 Limoges – Francia.
- d) Análisis de CV's: TextKernel B.V., Nieuwendammerkade 26a5, 1022 AB, Amsterdam, Países Bajos.
- e) Gestión de videoconferencias: Moxtra (solo LxMS), 1601 S de Anza Blvd, Ste 213, Cupertino, CA 95014, EE.UU.
- f) Distribución de ofertas de empleo, seguimiento de las respuestas de los candidatos, búsqueda y recomendación de candidatos: Broadbean Technology Inc, 104 Boulevard Auguste Blanqui, 75013 Paris, Francia.
- g) Distribución de ofertas de empleo, seguimiento de las respuestas de los candidatos, búsqueda y recomendación de candidatos: SAP France, SAP France 35 rue d'Alsace 92300 Levallois-Perret, Francia.
- h) Gestión de tickets de cliente: Zendesk, Zendesk France, 266 Place Ernest Granier, 34000, Montpellier, Francia.
- i) Gestión de relaciones con los clientes y gestión de comunidades de cliente: Salesforce, salesforce.com France, 3 Avenue Octave Gréard 75007 Paris, Francia.
- j) Estadísticas sobre el uso de las herramientas: ATInternet, Le Lafayette 85 avenue John Fitzgerald Kennedy 33700 Mérignac Francia.
- k) Firma electrónica: CONNECTIVE France SAS, 104, avenue Albert 1er 92500 Rueil Malmaison Francia.
- l) Proporcionar acceso para leer y modificar datos de calendario en nombre de usuarios y organizaciones: CRONOFY, Cronofy 1 Broadway Nottingham NG1 1PR Reino Unido.

5.3.2 Ubicación de los datos

Los tratamientos de datos personales se llevarán a cabo desde las oficinas de Cegid ubicadas en España y Francia y el tratamiento realizado por los sub-encargados tendrá lugar desde los lugares que se indican a continuación:

- m) Microsoft - Microsoft Azure North Europe - Dublin, Irlanda y Microsoft Azure West Europe – Países Bajos; Microsoft Azure Canada Central – Toronto, Canadá y Microsoft Azure Canada East - Quebec City, Canadá; Microsoft Azure France Centre- Paris, Francia y Microsoft Azure France Sud– Marsella, Francia; Microsoft, Germany West Central, Fráncfort y Microsoft Germany North, Berlín, Alemania.
- n) OVH, 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix, Francia. Rbx1: 156 Quai du Sartel 59100 Roubaix Francia Rbx2: 2 rue Kellerman 59100 Roubaix Francia Rbx3 / Rbx4 / Rbx5 / Rbx6 / Rbx7: 140 Quai du Sartel 59100 Roubaix Francia Gra1 / Gra2: ZI des Huttes Route de la Ferme Masson 59820 Gravelines Francia Sbg1 / Sbg2 / Sbg3: 9 rue du bassin de l'industrie 67100 Estrasburgo Francia, P19: 6 bis rue Riquet 75019 Paris Francia
- o) Keosio Corporate IT 56 rue Paul Claudel 87000 Limoges – Francia. Equinix PA6: 10 Rue Waldeck Rochet 520, 93300 Aubervilliers, Equinix PA1: 167 Rue de la Belle Étoile, 95948 Roissy-en-France Interxion PAR5 : 11-13 Av. Arts et Métiers, 93200 Saint-Denis, Francia.
- p) TextKernel B.V. - Amsterdam, Países Bajos.
- q) Moxtra (solo LxMS), - AWS UE Irlanda.

- r) Broadbean Technology Inc - UE.
- s) SAP France – Rot, Alemania.
- t) Zendesk - UE.
- u) Salesforce - UE.
- v) ATInternet - AWS EU.
- w) CONNECTIVE - Microsoft Azure Países Bajos.
- x) CRONOFY - Alemania.

Cegid se reserva el derecho de modificar la ubicación de los centros de almacenamiento de datos siempre y cuando (i) los mismos se encuentren ubicados en el EEE, y; (ii) el cambio de ubicación no suponga un menoscabo al respecto de las garantías pactadas en el Acuerdo.

Cegid, no controla ni limita las ubicaciones geográficas desde las que, el Cliente, las sociedades de su grupo o los usuarios autorizados que hubiera designado puedan acceder a la plataforma, tratar o mover los datos personales titularidad del Cliente.

5.4 REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

A continuación, se describe cómo la plataforma Cegid HR garantiza el cumplimiento de los requisitos clave del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos).

Nota importante: todos los elementos de seguridad de los datos se describen en el Plan de Garantía de Seguridad o en otras secciones de este documento; por lo tanto, no se duplican aquí. Sin embargo, todos son relevantes para el cumplimiento del RGPD, la seguridad de los datos es un requisito clave para todos los subcontratistas (es decir, los procesadores de datos).

Desde el punto de vista de Cegid HR, distinguimos entre dos perfiles de usuarios diferentes: candidato y empleado. Algunos de ellos generan diferentes comportamientos del producto dependiendo de si nos dirigimos a un candidato o a un empleado.

5.4.1 Cobertura de los requisitos de la RGPD aplicable a todas las personas

Privacidad por diseño

El uso de metodologías ágiles para el desarrollo de software incluye formación del personal, revisiones formales del código y herramientas para detectar la aplicación de las prácticas recomendadas.

Los principios relativos al tratamiento de datos personales definidos en el artículo 5 del RGPD son tenidos en cuenta durante la fase de diseño y desarrollo del producto.

Privacidad por defecto

El nivel de privacidad por defecto se establece siempre en el nivel más restrictivo.

Responsable de protección de datos

Cegid ha nombrado un DPO debido a la naturaleza del negocio.

Registro de procesamiento

Cegid como Data Processor, mantiene un registro de proceso de productos para sus clientes.

DPAs con Sub-Processors

Cegid delega parte de su actividad en subcontratistas. Entre ellos y Cegid se suscriben los oportunos Acuerdos de Tratamiento de Datos que contienen cláusulas que velan por el cumplimiento de la RGPD.

Se aplican todos los procedimientos de la norma ISO 27001. Estos procedimientos forman parte de nuestro sistema de gestión de la seguridad de la información.

Datos Sensibles

Cegid HR no recopila datos sensibles, tal y como indica el artículo 9 de la RGPD. Dado que Cegid HR ofrece cierta flexibilidad en términos de complementos al modelo de datos, Cegid no recomienda definir campos adicionales que entren dentro de la definición de "datos sensibles" establecida en el artículo 9.

Notificación de brechas de seguridad

Cegid dispone de un procedimiento de notificación de violación de datos. Este procedimiento se define, mantiene, actualiza y supervisa en el marco del SGSI ISO27001 y la RGPD.

En caso de violación de datos que afecte a datos de clientes, Cegid se compromete a notificarlo al cliente (es decir, al Responsable del tratamiento) tan pronto como sea posible, para que el Cliente pueda cumplir por sí mismo el plazo de 72 horas con sus propios organismos de protección de datos.

Proceso de decisión automatizado

Cegid no dispone de ninguna función automatizada de decisión individual, ni de ninguna función automatizada de elaboración de perfiles. Todas las decisiones se dejan en manos de usuarios humanos que pueden ser ayudados en sus decisiones por cuadros de mando pertinentes, KPI's, recomendaciones y análisis, cuyo único propósito es ayudar a los usuarios a tomar decisiones informadas.

Anonimización de datos

Cegid ofrece una función de anonimización de "base de datos completa". Es usada cuando es necesaria una base de datos de producción en modo de prueba, depuración o formación.

Información que debe facilitarse cuando se recogen datos personales del interesado

Corresponde al cliente proporcionar esta información directamente a los candidatos y empleados. Nuestra solución ofrece al cliente la posibilidad de proporcionar esta información previa configuración de la solución.

5.4.2 Módulo de Gestión de Datos Personales

En línea con las diversas acciones implementadas por Cegid HR para permitir a las empresas cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Cegid ofrece una interfaz centralizada dedicada a facilitar la gestión y el ejercicio de los derechos de las personas sobre sus datos personales:

- el derecho de supresión, gracias a la eliminación o Anonimización de datos.
- el derecho a la portabilidad de los datos, gracias a la exportación de datos.

5.4.3 Cobertura de los requisitos de la RGPD específicos para los candidatos

Los candidatos no tienen una relación de subordinación con el empleador potencial, que es el responsable del tratamiento de datos. Por lo tanto, hemos indicado claramente todos los posibles métodos de procesamiento de datos utilizados por el producto.

Derechos de acceso y rectificación

Los candidatos con una cuenta pueden acceder o modificar sus datos desde el Front-Office. Si el candidato no tiene una cuenta, puede solicitar al administrador del cliente (o DPO) que elimine o modifique sus datos enviándole un correo electrónico. Si el administrador del cliente (o DPO) necesita ayuda, puede llamar al Servicio de Atención al Cliente de Cegid HR.

Un reclutador puede borrar o modificar los datos de un candidato si es necesario.

Los candidatos pueden solicitar la exportación de sus datos personales. El candidato recibirá un correo electrónico con un enlace para descargar un archivo ZIP que contiene todos sus datos personales.

Derecho al olvido

El derecho al olvido puede ser automatizado por entidad:

Los clientes pueden gestionar el periodo de retención de datos por país.

Al final del periodo de conservación, los candidatos recibirán un correo electrónico preguntándoles si desean dar su consentimiento a la renovación de la conservación de sus datos personales.

Si un candidato presenta su candidatura en varios países que tienen periodos de retención diferentes, el periodo de retención aplicado será el de la entidad vinculada a la última acción de solicitud. Si el candidato da su consentimiento para renovar la conservación de sus datos personales, los datos se guardarán en el Back Office. Si el candidato no da su consentimiento, los datos personales se eliminarán. Si no hay respuesta, los datos se borrarán una vez finalizado el periodo de conservación. La eliminación de datos se ejecuta de forma asíncrona a través de una tarea nocturna programada.

Bases legales

Es obligatorio que el responsable del tratamiento de datos determine la base jurídica más adecuada para la solución Cegid HR antes de ponerla en producción (art. 6.1 de la RGPD).

Cualquier transferencia de datos dentro del grupo también debe justificarse con una base jurídica y ponerse en conocimiento de los candidatos. Esta información puede facilitarse a través de Cegid HR.

5.4.4 Cobertura de los requisitos de la RGPD específicos para los empleados

Derechos de acceso, derechos de rectificación.

El producto proporciona las funciones necesarias para acceder a los datos de los empleados y modificarlos. El acceso a estas funciones se controla mediante roles y derechos, que pueden ser atribuidos directamente por los administradores de clientes.

Derecho a solicitar la rectificación (y supresión)

Las empresas tienen obligaciones legales o intereses legítimos en la recogida y el tratamiento de los datos personales de los empleados. En este sentido, cualquier supresión de datos solicitada por un empleado debe ser aprobada previamente por el Empleador (es decir, el responsable del tratamiento).

Por ello, nuestro producto ofrece una función de supresión en la interfaz de gestión de datos personales de Cegid HR. Esta funcionalidad está sujeta a un derecho específico, que los administradores del cliente pueden asignar a los usuarios afectados. Actualmente, el producto realiza un borrado físico e irreversible de la base de datos.

Existen condiciones previas para borrar los datos:

- La fecha de finalización del contrato del antiguo empleado debe ser pasada.
- El expediente del empleado debe estar desactivado.

Bases Legales

Es obligatorio que el responsable del tratamiento determine la base jurídica más adecuada para la solución Cegid HR antes de la puesta en producción (art. 6.1 de la RGPD).

5.5 DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD AL CONTENIDO WEB

Cegid se compromete a garantizar la accesibilidad digital de sus servicios y productos digitales de conformidad con la normativa vigente. Para más información consulte <https://www.cegid.com/en/cegid-Talentsoft-accessibility-statement/>.