Anexo de Servicios

02/01/2025

www.cegid.com/

CONTENIDO

CONTENIDO 2

1 Introducción 6

1.1 Objetivo del documento 6

1.2 Modificaciones del documento 6

2 Descripción del soporte 7

2.1 Ubicación del soporte 7

2.2 Contrato de soporte 7

2.3 Acceso a los recursos de la aplicación 8

2.4 Sección de soporte 8

2.5 Flujo de trabajo de los tickets entre el cliente y Cegid 9

2.5.1 Lista de estados de Zendesk 9

2.5.2 Flujo de ticket : Cliente a Cegid HR 11

2.6 Definición contractual de anomalías y política de SLA 11

2.6.1 Definiciones 11

2.6.2 SLA estándar de Cegid para Cegid HR 12

2.6.3 Disponibilidad SaaS 12

3 Proceso de mantenimiento en fase de ejecución 14

3.1 Procedimientos para la gestión de incidencias 14

3.1.1 Matriz RACI para actividades de soporte 14

3.1.2 Control de calidad del servicio en fase de proyecto 15

3.2 Procedimiento de gestión de cambios 15

3.2.1 Gestión de versiones 15

3.2.2 Períodos de mantenimiento 16

3.3 Procedimiento de gestión de crisis 16

3.3.1 Descripción general del proceso de gestión de crisis 16

3.4 Finalización de contrato 17

3.4.1 Plan de reversibilidad 17

3.4.2 Política de destrucción de datos 18

3.5 Solicitud de servicios adicionales 18

3.5.1 Servicios avanzados 18
3.5.2 Care + ... 18

4 Hosting 20

4.1 Ubicaciones del Hosting 20

4.2 Seguridad y confidencialidad de los proveedores de alojamiento 20

5 Arquitectura técnica 22

5.1 Arquitectura de la aplicación 22

5.2 Arquitectura de servidor y red 23

5.3 Infraestructura técnica de software 24

5.3.1 Componentes de la infraestructura 24
5.3.2 Bases de datos de la aplicación 26

5.4 Gestión MultiTenant 27

5.5 Entorno de Test 27

5.6 Aplicación Móvil 28

5.7 Reporting/Analytics 28

5.8 Inteligencia Artificial 29

5.8.1 Modelo como servicio 29
5.8.2 Voz a Texto 30

6 Gestión del acceso 31

6.1 Seguridad del acceso a la aplicación 31

6.1.1 Front office del candidato 31
6.1.2 Back office y áreas de empleado/gerente 31

6.2 Autenticación 31

6.2.1 Responsabilidades del cliente 31
6.2.2 Autenticación para el Front Office del candidato 31
6.2.3 Autenticación en el área empleado/gerente 32
6.2.4 Gestión de contraseñas 32
6.2.5 Single Sign-On (SSO) 33
6.2.6 Duración de la sesión 33

6.3 Política de cookies 33

6.4 Roles, derechos y autorizaciones 33

6.4.1 Roles y derechos 33
6.4.2 Autorizaciones 33

7 Interfaces 35
7.1 Importación/exportación de archivos 35
7.1.1 Principios de funcionamiento 35
7.1.2 Lista de formatos de importación/exportaciones disponibles 36
7.2 Interfaz FTP segura 36
7.3 Interfaces de programación de aplicaciones (API) 38
7.4 Interfaz de correo electrónico 38
7.5 LMS Interoperabilidad 38
7.5.1 Aula virtual 38
7.5.1 Unidad de aprendizaje (Contenido pedagógico) 39
8 Operaciones 40
8.1 Procedimientos operativos 40
8.1.1 Depuración 40
8.1.2 Tareas planificadas (tareas por lotes) 40
8.2 Copias de seguridad 40
8.2.1 Organización de las copias de seguridad 40
8.2.2 Encriptación de datos 41
Encriptación de datos en transito 41
Encriptación de datos en reposo 41
8.3 Administración y supervisión 42
8.4 Plan de continuidad del negocio 42
8.4.1 Plan de recuperación ante desastres (DRP) 42
8.4.2 Plan de continuidad de la actividad de la aplicación (ACP) 43
9 Normativa y directrices 44
9.1 Regulación general de protección de datos (RGPD) 44
9.1.1 Cobertura de los requisitos de la RGPD aplicable a todas las personas 44
9.1.2 Módulo de Gestión de Datos Personales 45
9.1.3 Cobertura de los requisitos de la RGPD específicos para los candidatos 46
9.1.4 Cobertura de los requisitos de la RGPD específicos para los empleados 47
9.2 Directrices de accesibilidad al contenido web 47

Historial de modificaciones y validaciones

Naturaleza de las modificaciones	Versión	Fecha
Creación del documento	01	04/07/2018
Modificación del SLA, adición de estados de Zendesk, actualización de la sección Premium	1.1	28/04/2020
Añadido de la gestión del escalamiento, servicios avanzados	2.0	07/05/2020
Añadido de nueva marca	3.0	11/01/2021
Actualización de la sección de asistencia, incluido el nuevo centro de ayuda, cambio del autorizador	4.0	06/04/2021
Plantilla de Cegid	5.0	05/10/2021
Modificación del título, fusión de los detalles de la arquitectura técnica de los archivos técnicos anteriores de Talentsoft, añadido de autorizadores y auditores, cambio de nombre del documento	6.0	04/02/2022
Revisión de traducción y ajuste al servicio ofertado en España	7.0	13/10/2022
Actualización de sección de soporte, actualización de versión de componentes de infraestructura, borrado capítulo de servicios de producción, actualización gestión de contraseñas, actualización el plan de continuidad de actividad, nuevo capítulo de prerrequisitos técnicos, nuevo capítulo sobre el módulo de gestión de datos.	8.0	01/04/2023
Cambios sección de soporte.	8.1	01/08/2023
Modificación de servicios avanzados y se añade los servicios basados en créditos. Modificaciones en la sección de soporte.	8.2	10/10/2023
Actualización de información en secciones : Soporte, gestión de contraseñas, componentes de la infraestructura y regulación.	8.3	01/06/2024
Se ha añadido un párrafo sobre Inteligencia Artificial	8.4	26/09/2024
Taxonomía (Cegid Talentsoft to Cegid HR) , actualizaciones de las versiones de la tecnología	9.0	02/01/2025

Auditor(es)

15/12/2024	Stephan Latrille, Director de I+D
15/12/2024	Gaëtan Audy y Víctor Seguido Romo, Arquitecto de Soluciones
15/12/2024	Vincent Barillère, Responsable del equipo de Cloud

Autorizador(es)

15/12/2024	Anne-Claire Porter-Guillaumet, directora de Atención al Cliente de Cegid HR
15/12/2024	Cécile Tesson, Director de Division
15/12/2024	Florian Cordel, Product Management Director

Lista de distribución

Persona o grupo
Clientes de Cegid HR
Interna de Cegid HR

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo del documento

El documento de servicio forma parte del contrato y explica las disposiciones especiales aplicables a los servicios de Cegid HR España.

Este documento tiene como objetivo describir las medidas adoptadas para:

- Garantizar la calidad de la asistencia ofrecida por Cegid
- Garantizar la calidad de los procesos de seguimiento y escalamiento de solicitudes durante la fase de "EJECUCIÓN' posterior al proyecto (fase de "Creación").
- Garantizar la asistencia RACI
- Describir la arquitectura técnica de la aplicación Cegid HR, tanto para la infraestructura de cliente compartida como para la infraestructura específica del cliente

Este documento se actualiza cada vez que cambia el entorno técnico del servicio de Cegid HR.

1.2 Modificaciones del documento

Cualquier modificación del documento dará lugar a una nueva versión del mismo. Las modificaciones se registran y fechan en el historial de versiones que figura al principio del documento.

Una modificación menor no dará lugar necesariamente a la publicación inmediata de una nueva versión del documento. Dicha modificación se incorporará en la siguiente versión del documento.

En caso de modificación del documento, la versión publicada en la página web oficial de Cegid es la referencia. La versión que se adjunta al contrato del cliente sirve para comprobar que no hay ninguna regresión según lo especificado en contrato.

El documento se revisa al menos una vez al año. Esta revisión puede dar lugar a una nueva versión de este documento.

2 DESCRIPCIÓN DEL SOPORTE

2.1 Ubicación del soporte

Los equipos de soporte al cliente de Cegid HR están ubicados en Francia (Boulogne-Billancourt y Nantes), Países Bajos (La Haya), Alemania (Colonia), Dinamarca (Copenhague), Suecia (Estocolmo) y Canadá (Montreal). Las solicitudes de soporte pueden realizarse en francés, inglés, alemán, holandés, español, sueco y danés.

Los tickets de soporte deben emitirse a través del Centro de ayuda de la Comunidad de Cegid HR, una herramienta online de asistencia disponible para todos los clientes con un contrato de soporte.

2.2 Contrato de soporte

Paquete de soporte estándar (incluido en la licencia) permite:

- Crear solicitudes de soporte a través de la Comunidad Cegid TS
- Acceder a las funciones de productos nuevos a través de la Comunidad Cegid TS
- Acceder a la documentación del producto a través de la Comunidad Cegid TS
- Participar en talleres de mejores prácticas dirigidos por la comunidad de clientes.

Si se produce un cambio de administrador durante el proyecto de arranque, es responsabilidad del cliente asegurarse que los nuevos administradores tienen el conocimiento necesario para el acceso y manejo de la herramienta de ticketing.

Si resulta que este no es el caso, el acceso a la herramienta de ticketing, previo aviso, podrá ser suspendido por Cegid con efecto inmediato, sin que el Cliente pueda reclamar ninguna compensación o indemnización o cualquier reembolso de las sumas ya pagadas en virtud del Contrato.

Los clientes que se encuentran en la fase de ejecución disponen de una amplia gama de ofertas de servicios, que pueden solicitarse después de la fase del proyecto, conocidos como “Servicios Avanzados” o “Care+” (servicios basados en créditos).

Resumen de nuestras ofertas de servicios en Fase de Ejecución:

SERVICIOS AVANZADOS	CARE +
Servicios de asistencia para que pueda adoptar las mejores prácticas de uso de su solución y desarrollar su utilización. Adopción Producto	Servicio adicional para cubrir aquellas necesidades no contempladas por el paquete de asistencia estándar. Tu equipo de atención al cliente amplía sus servicios para ofrecerte aún más asistencia.

2.3 Acceso a los recursos de la aplicación

La comunidad Cegid HR es un espacio colaborativo donde podrá conectarse y colaborar con más de 6.000 expertos en RR.HH. También es un recurso al que acudir a través del Centro de Ayuda (Help Center) para consultar artículos sobre productos, tutoriales, preguntas frecuentes, guías, tutoriales y otros contenidos informativos, así como nuestras últimas noticias sobre RRHH, funciones, foros y eventos. El Cliente podrá acceder a una base de conocimientos en la que se enumeran las preguntas más frecuentes y las respuestas que se ofrecen. También es el punto de entrada para declarar tickets de soporte a través del Help Centre.

La documentación está clasificada según el módulo de Cegid HR.

La funcionalidad de búsqueda realiza búsquedas en todos los recursos disponibles.

Los clientes pueden proporcionar derechos de acceso a la base de datos de documentos de Cegid HR a uno o más usuarios. La guía del usuario de la comunidad está disponible en línea en la Comunidad TS.

2.4 Sección de soporte

Los tickets de soporte deben emitirse a través del centro de ayuda de la comunidad de Cegid HR, una herramienta de soporte disponible para todos los administradores de los clientes.

El soporte sólo puede ser proporcionado por Cegid a condición de que los administradores hayan recibido la formación adecuada y sean autónomos en el uso de la solución.

Las solicitudes se registran para garantizar su trazabilidad y se tratan en función de su grado de criticidad. Es responsabilidad del cliente remitir sus solicitudes. Para crear un nuevo ticket, puede accederse a los formularios:

- En la parte inferior de cada artículo
- En la parte inferior de la página del Centro de ayuda
- En la página "Mis actividades"

Puede accederse a la Comunidad Cegid HR las 24 horas del día, los 7 días de la semana; las solicitudes las procesa un equipo funcional de lunes a viernes de 8:30 a 18:30 CET / 9:00 a 17:00 EST.

Esta herramienta es compatible con **Google Chrome** y **Microsoft Edge**. Otros navegadores como Firefox no son compatibles con todas las funciones de las páginas de la Comunidad, por lo que es posible algunas páginas se carguen lentamente o que aparezcan problemas de páginas no válidas.

Con el fin de facilitar la ejecución del Soporte, al enviar las solicitudes, los administradores deberán especificar la siguiente información con el fin de permitir a Cegid reproducir y calificar las posibles incidencias puestas en su conocimiento:

- Tipo y gravedad de la solicitud
- Descripción detallada del contexto
- La ruta de acción tomada para generar la anomalía con una breve descripción del problema
- Captura de la pantalla completa/video con la fecha y hora del incidente
- Número de usuarios impactados y su identidad.

Las anomalías se describen en la sección 2.6. del presente documento.

Las solicitudes de configuración implican acciones técnicas o funcionales que el administrador no puede llevar a cabo por no disponer del acceso necesario.

Al cierre del ticket, se envía una encuesta de satisfacción al cliente con el fin de recabar su opinión y mejorar la calidad de nuestro servicio.

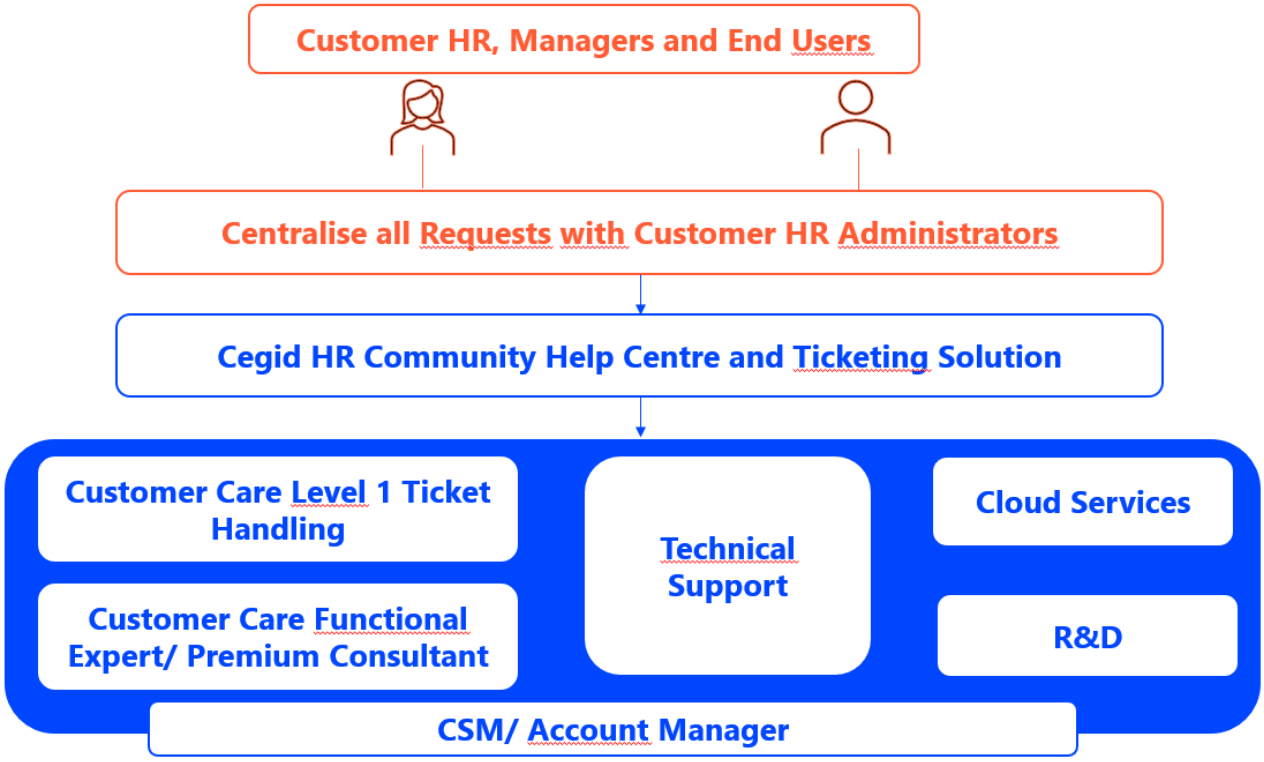
2.5 Flujo de trabajo de los tickets entre el cliente y Cegid

2.5.1 Lista de estados de Zendesk

La siguiente tabla explica los diferentes estados de Zendesk (herramienta de emisión de tickets) con el correspondiente propietario para la progresión del ticket.

Estado	Definición	Propietario
Nuevo	• El cliente crea el ticket y lo envía a Cegid. • Zendesk actualiza automáticamente este estado al crear el ticket.	*Cegid*
Abierto	• Cegid está estudiando el ticket. • Zendesk actualiza automáticamente este estado tan pronto como se asigna un propietario o el cliente agrega un comentario.	*Cegid*
Pendiente	• El cliente está estudiando el ticket. • Cegid actualiza este estado cuando se requiere una respuesta o información complementaria por parte del cliente. El ticket se cerrará automáticamente después de 28 días y 2 recordatorios si no hay respuesta por parte del cliente.	*Cliente*
En espera	• Cegid está analizando el ticket. • El equipo de soporte técnico o I+D está analizando y/o procesando los tickets.	*Cegid*
En espera para su entrega	• El ticket está esperando la implementación de un parche/corrección de errores.	*Cegid*
En espera de aprobación	• El cliente está estudiando el ticket. • Cegid actualiza a este estado cuando se requiere una validación por parte del cliente. El ticket se cerrará automáticamente después de 28 días y 2 recordatorios si no hay respuesta por parte del cliente.	*Cliente*
Validado	• El ticket está resuelto. • Cegid actualiza este estado cuando el cliente valida de la solución propuesta.	*Cliente*
Cerrado	El ticket se cierra: • Cuando el cliente lo ha validado (actualización automática) • Previa solicitud de cierre manual por parte del cliente a Cegid • Automáticamente después de un cierto período si no hay actividad en el ticket, independientemente de su estado ***En espera de aprobación: cerrado después de 28 días (2 recordatorios)*** ***Pendiente: cerrado después de 28 días (2 recordatorios)***	*N/A*

2.5.2 Flujo de ticket : Cliente a Cegid HR



2.6 Definición contractual de anomalías y política de SLA

2.6.1 Definiciones

Una anomalía o incidencia es cualquier fallo, problema de funcionamiento o comportamiento anormal que difiere del comportamiento esperado según lo documentado por la solución. También se considera una anomalía la indisponibilidad total o parcial de la aplicación, o la degradación de su rendimiento, que perturbe o interrumpa el uso de la solución.

Existen tres tipos de gravedad:

Incidencias bloqueantes:

- Problemas de funcionamiento que imposibilita la realización de tareas esenciales, lo cual lleva a un cese en la actividad comercial de RR.HH.
- Problemas de funcionamiento que no pueden eludirse de ninguna manera
- Interrupciones en las pruebas de funciones y, específicamente, anomalías que:
    - Alteran los datos o su coherencia
    - Bloqueen el flujo de procesos de negocio
    - Produzcan resultados inexplotables para los procesos de negocio

Incidencias importantes:

- Averías que imposibilitan la realización de una tarea, pero para las que existen soluciones:
    - El sistema puede utilizarse, aunque con una calidad de funcionamiento reducida

- La anomalía interrumpe la realización de la acción, pero no impide que los usuarios puedan probar las otras funciones.

Incidencias menores:

- Problemas de funcionamiento que tienen soluciones provisionales disponibles y que no afectan a otras funciones:
  - El impacto en el uso de la aplicación es insignificante
  - Ejemplos: anomalías que alteran la ergonomía del sistema.

2.6.2 SLA estándar de Cegid para Cegid HR

Tiempos de resolución de anomalías

Los SLA dependen de la gravedad de la incidencia, según la defina el cliente:

	SLA en horas laborables	SLA en días hábiles
Bloqueante	15 horas	1,5 días
Importante	50 horas	5 días
Menor	100 horas	10 días

El horario de trabajo del equipo de Atención al Cliente de Cegid HR es de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 CET y de 09:00 a 17:00 EST.
Los SLA comienzan en el momento en que se envían los incidentes a través de ComunidadCegid HRdurante el horario laboral o al inicio del próximo día hábil. El período de soporte finaliza una vez que Cegid confirma una solución definitiva o una alternativa.

El tiempo que lleve procesar el ticket en "Pendiente" y 'En espera de aprobación' se deduce del tiempo total de procesamiento.

Período de SLA = (Fecha de aceptación de la solución o la alternativa - Fecha de creación) - Cantidad de tiempo durante el cual el ticket ha estado "Pendiente".

El precio del SLA está incluido en el precio de suscripción de la licencia.

2.6.3 Disponibilidad SaaS

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

Definición: Mide la disponibilidad general del servicio utilizando el tiempo de inactividad total acumulado durante seis meses (7/7 – 24 h/24)

Objetivo del indicador: 99,5% de disponibilidad (acuerdo contractual)

Cálculo de disponibilidad (%)

[* Disponibilidad máx. durante 6 meses / (accesibilidad máx. durante 6 meses - Tiempo de inaccesibilidad (min.))] x 100

*Número total de minutos de disponibilidad durante 6 meses = 60 mins x 24 horas x 30 días x 6 meses = 259,200 mins

3 PROCESO DE MANTENIMIENTO EN FASE DE EJECUCIÓN

3.1 Procedimientos para la gestión de incidencias

Las solicitudes de soporte siguen el procedimiento que se menciona a continuación. Según el tipo de solicitud, los pasos 2 a 5 pueden ser los pasos finales del flujo de trabajo.

Paso	Responsable	Acción
1	Cliente	Crear la solicitud
2	Nivel 1 - Atención al Cliente	Clasificar la solicitud / Recopilar información complementaria
3	Nivel 1 - Atención al Cliente	Calificación de temas complejos
4	Nivel 2 - Soporte técnico	Análisis técnico
5	Nivel 3 – I+D	Acción correctiva
6	Nivel 1 - Atención al Cliente	Confirmación de la resolución

3.1.1 Matriz RACI para actividades de soporte

- **R**: *Responsable*
- **A**: *Autorizador*
- **C**: *Consultado*
- **I**: *Informado*

Actividades / Actores	Administrador del cliente	Nivel 1 de Atención al Cliente de Cegid	Nivel 2 de Atención al Cliente de Cegid	Nivel 3: Producto / Soporte Técnico / Producción	Gerente de Atención al Cliente / Gerente de Éxito del Cliente
Declaración de solicitudes	R, A	I, C			
Incidente del proceso	C, I	R, A	C	C	C
Test, Validación de la resolución	R, A	I			
Gestión de crisis	C, I	R	C	C	R, A

3.1.2 Control de calidad del servicio en fase de proyecto

Existen varias medidas de control para garantizar la calidad del servicio:

- Revisión semanal de KPI por parte de la dirección de Atención al Cliente, con planes de mejora y seguimiento de acciones.
- Revisiones de encuestas de satisfacción del cliente y planes de mejora.
- Revisión diaria por parte del Centro de Gestión de colas de tickets.
- Reglas de alerta preventivas cuando se identifique un posible escalamiento de clientes o un incumplimiento del SLA en la herramienta de ticketing.
- Comité semanal de revisión operativa con el Servicio de Atención al Cliente y la dirección de I+D

3.2 Procedimiento de gestión de cambios

Todas las semanas, Cegid realiza una actualización de versión para Cegid HR que implica la entrega de parches y nuevas funciones.

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.

3.2.1 Gestión de versiones

Semanalmente se lanzan versiones nuevas de la aplicación Cegid HR.

Cegid publica la documentación correspondiente a la o las nuevas funcionalidades en la Comunidad TS.

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.

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.

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.

Si, por razones técnicas, una función importante que afecta a la ergonomía o al funcionamiento de la aplicación debe entregarse directamente en producción, la documentación relevante se transmitirá

antes de que esté disponible en línea. Se envía un recordatorio un mes antes de que la función esté disponible en línea.

3.2.2 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».

3.3 Procedimiento de gestión de crisis

El objetivo del proceso de gestión de crisis es prevenir y reducir los daños de la crisis mediante un seguimiento eficiente y regular de las medidas adoptadas para resolver la crisis rápidamente en caso de no pueda tratarse a través de procesos estándar.

El procedimiento de gestión de crisis de Cegid incluye la gestión de todo tipo de incidencias, incluidas aquellas que afectan al servicio y también las alertas de seguridad. El procedimiento incluye un proceso de escalamiento que puede elevar el incidente hasta la gerencia ejecutiva de Cegid. El procedimiento de gestión de crisis se organiza en torno a una única interfaz, creada por el equipo de Atención al Cliente.

Los procesos de gestión de crisis se activan en las siguientes circunstancias:

- **CÓDIGO NARANJA:** En caso de fuerza mayor, de un incidente con bloqueo para el que no se haya proporcionado una alternativa ni ninguna medida correctiva dentro de un período razonable, o de situaciones de degradación prolongadas durante un período inaceptablemente largo:
- **CÓDIGO ROJO:** Incidente con bloqueo generalizado o situación de degradación
- **CÓDIGO NEGRO:** Todas las alertas de seguridad (conocidas o potenciales) que pongan en peligro los datos del cliente

3.3.1 Descripción general del proceso de gestión de crisis

La primera medida es poner en marcha la creación de una unidad de crisis llamada «Comité de crisis».

Esta identifica a los clientes potencialmente afectados y establece un plan de comunicación para informar a dichos clientes.

En el caso de un Código Negro confirmado, el DPO (delegado de protección de datos) e ISSM (Responsable de seguridad del Sistema de Información) activan y gestionan la unidad de crisis de

Cegid. La unidad identifica a los clientes que pueden verse afectados y se comunica con ellos a través de los representantes designados en la fase de proyecto como representantes de seguridad (ISSM o equivalente).

En otras situaciones (Código Rojo y Código Naranja), la unidad de crisis incluye, entre otros, a uno o varios consultores encargados del incidente, al gestor de incidentes, a gerentes de Atención al Cliente, al representante de ISSM de Cegid o un miembro de su equipo, a un representante de Servicios en la Nube y a un representante de I+D. La unidad de crisis funciona de la misma forma que para la gestión de incidencias. Por lo tanto, se implementan procedimientos regulares de comunicación, resolución y observaciones postcrisis.

La unidad se disuelve una vez que el problema está completamente resuelto, se informa a los clientes de la resolución y se crea el informe del incidente. El informe del incidente incluye un resumen del incidente, el análisis con causa raíz, las medidas correctivas y posibles medidas preventivas. A continuación, la dirección de Cegid realiza un plan de acción de análisis y mejora (si es necesario) partiendo de las enseñanzas extraídas del incidente.

El proceso de gestión de crisis incluye comunicaciones periódicas a la dirección y la dirección ejecutiva de Cegid cuando sea necesario.

3.4 Finalización de contrato

3.4.1 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.

3.4.2 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.

3.5 Solicitud de servicios adicionales

3.5.1 Servicios avanzados

El cliente podrá emitir en cualquier momento una solicitud de servicios adicionales. Esta solicitud puede realizarse a través de un ticket de la Comunidad Cegid HR o a través del service manager del Cliente/Gestor de Cuenta. Cegid enviará el presupuesto correspondiente en un plazo de 15 días hábiles.

Para solicitudes más complejas, puede concertarse una conferencia telefónica con el equipo de servicios antes de entregar el presupuesto al cliente.

3.5.2 Care +

Dentro del soporte prestado por el Servicio de Atención al Cliente de Cegid HR, algunas acciones quedan fuera del ámbito del soporte estándar que podemos ofrecerle. Estas acciones se pueden llevar a cabo a través de un **Servicio Avanzado**. Los servicios avanzados tienen una duración mínima de un día.

Si tiene una necesidad funcional o técnica puntual, que requiera sólo de una a cuatro horas de servicio, puede utilizar un Servicio basado en créditos. Los Servicios basados en créditos son un

conjunto de créditos que puede utilizar a lo largo del año, en función de sus necesidades.

Un servicio puede requerir varios créditos. El servicio lo realizan consultores funcionales o técnicos. Puede suscribirse a un paquete de días (*punch cards*). Los créditos de servicio mediante *punch cards* se venden por día y pueden utilizarse por día o por hora.

Si ya dispone de créditos de servicio y su solicitud está fuera del ámbito de la asistencia estándar, el consultor de Atención al Cliente le indicará que su solicitud puede llevarse a cabo como parte de *punch cards /servicio basado en créditos*, que requiere el uso de "x" créditos. En cuanto lo valide, el servicio podrá llevarse a cabo.

Si no dispone de créditos de servicio, puede ponerse en contacto con su representante de ventas o Customer Success Manager, para obtener más información.

4 HOSTING

4.1 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

4.2 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 Francia y los centros de datos de Cegid HR 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.

Así pues, Cegid puede garantizar la protección completa frente a la Ley Patriota de los Estados Unidos a todos los clientes que deseen protegerse contra ella.

Los hostings de Cegid comparten las siguientes características:

- Centros de datos diseñados con altos grados de redundancia para soluciones de disponibilidad extremadamente alta (Nivel 3 o equivalente)

- Un sistema de comunicación de alta velocidad basado en una red de fibra óptica de larga distancia totalmente redundante
- Los más altos estándares de seguridad activa
- Preocupación permanente por la eficiencia energética y la minimización de cualquier impacto ambiental.

Los centros de datos utilizados por Cegid disponen de certificaciones sólidas. Si desea más información al respecto, consulte la siguiente documentación:

- Microsoft Azure: https://docs.microsoft.com/en-us/compliance/regulatory/offering-home

5 ARQUITECTURA TÉCNICA

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.

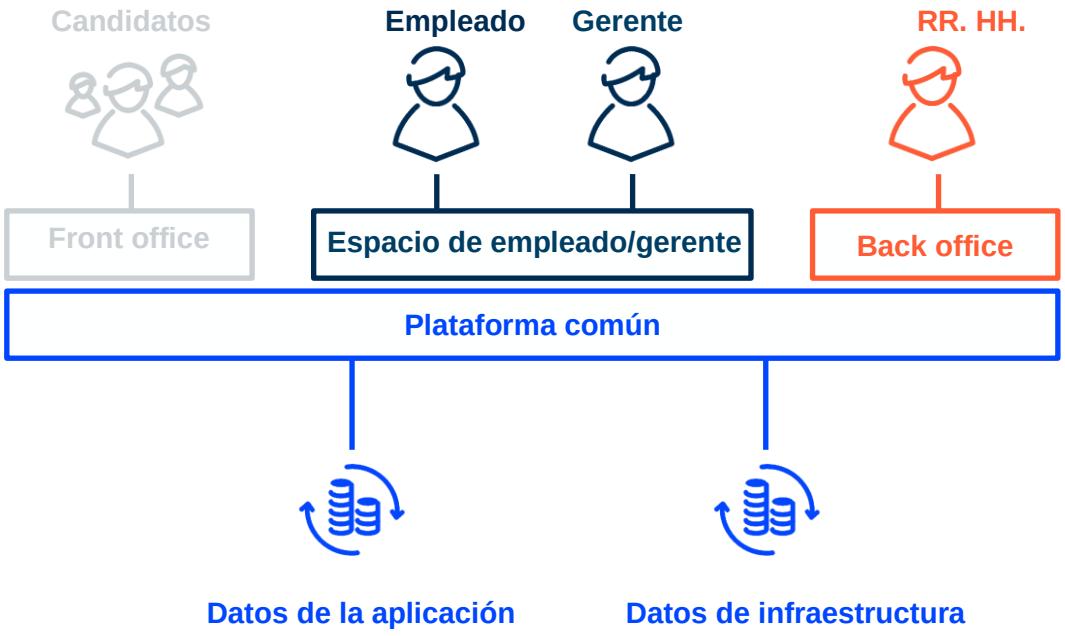
Si bien la arquitectura de Cegid HR permite muchas opciones, algunas de ellas no están disponibles cuando se utilizan las metodologías de proyecto Plug & Play o Adjust & Play, y algunas de ellas tampoco están disponibles en función del alcance funcional. Estas metodologías se basan en un tiempo de implementación 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.

5.1 Arquitectura de la aplicación

La solución Cegid HR se compone de varias unidades lógicas, todas ellas integradas en una única aplicación:

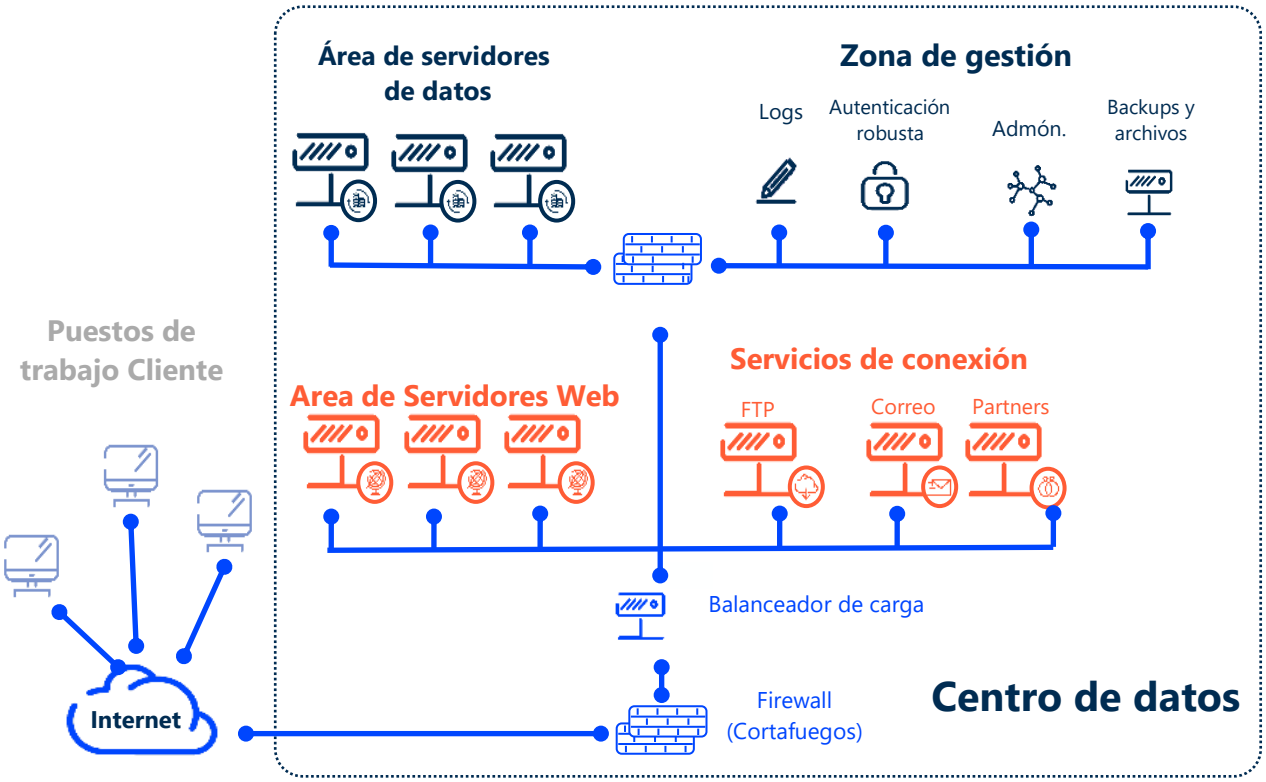
- Área personal. Esta es la parte que utilizan los empleados y gerentes. Esta área permite acceder a indicadores personalizados, actuar cuando es necesario y navegar por toda la aplicación.
- Back office. Esta parte la utilizan principalmente los equipos de RR.HH. El back office se utiliza para todos los procesos de gestión del talento: contratación, evaluaciones, movilidad, compensación, capacitación, revisiones de empleados, etc. El back office se subdivide en dos grandes grupos: el back office de adquisición de talento y el back office de gestión del talento.
- Uno o más front-offices. Los front-offices permiten a los candidatos y empleados ver las vacantes de empleo, postularse para ellas y enviar sus CV, administrar sus solicitudes y suscribirse a listas de correo. Es posible implementar varios front-offices que se correspondan con varios portales de Internet o Intranet, cada uno de ellos con diferentes funcionalidades y cartas gráficas.
- Toda la información puede constituirse en una base de datos común en el módulo de RR.HH. de Cegid HR Core.

El front-office es un bloque independiente, ya que está expuesto a la Internet pública y, por lo general, forma parte del sitio web de una empresa. Por lo tanto, se puede reconfigurar y personalizar para el cliente. Sin embargo, está vinculado a un back office para gestionar candidatos, vacantes y solicitudes.



5.2 Arquitectura de servidor y red

El siguiente es un diagrama de la arquitectura implementada para el alojamiento de la aplicación:



La tecnología de virtualización se basa en máquinas virtuales de Azure.

Todos los servidores web cuentan con tecnología avanzada de balanceador de carga. Todos los servidores de bases de datos están configurados con replicación síncrona utilizando las

características de "*Always On*" de Microsoft SQL Server. Los servidores de datos de "Data-Learning" están configurados para que sean servidores independientes.

El área de almacenamiento y archivo está separada físicamente del área de producción. Solo los administradores autorizados de Cegid HR pueden acceder al área de administración, después de una serie de 2 filtros de cortafuegos y una secuencia de autenticación robusta. Cada administrador utiliza una cuenta nominal (cuenta asociada a una única persona).

Únicamente los servidores web tienen acceso a los servidores de datos, por lo que no es posible acceder a ellos desde Internet.

5.3 Infraestructura técnica de software

5.3.1 Componentes de la infraestructura

La solución de gestión de empleados y candidatos se ha desarrollado sobre una plataforma Microsoft .Net. Se basa en toda la arquitectura técnica de Microsoft: sistema operativo Windows Server, base de datos SQL Server, servidor de aplicaciones IIS, lenguaje de programación C#.

La solución de diseño y publicación de la formación (LMS/LCMS) se basa en la arquitectura LAMP (Linux/Apache/MySQL/PHP), así como en una estructura de datos que gestiona los medios de formación.

A continuación, se ofrece un resumen de los principales componentes de la infraestructura para la versión actual del producto:

Para módulos .NET:

Componente	Producto	Versión
Sistema operativo del servidor	Windows Server	2019-2022
Servidor de Internet	IIS	10.0
Marco de aplicación	.NET	4.8.X
Motor de la base de datos	SQL Server	2022

Concierne a*: Core HR/HUB, Talent Management, Compensación, Training, Recruiting, Conversación Continua y departamentos técnicos de Cegid HR, Federated identity*

Para módulos .NetCore:

Componente	Producto	Versión
Sistema operativo del servidor	Kubernetes	1.28
Servidor de Internet	Nginx	1.21.6.x.
Framework de aplicación	.NETCore	Desde 3.1 hasta 7
Motor de la base de datos relacional	SQL Server	2022
Motor de la base de datos no relacional	ElasticSearch	8.14.x

Concierne a: *Agency Portal, Talent Match, Talent Profile*

Para módulos PHP:

Componente	Producto	Versión
Sistema operativo del servidor	Linux Ubuntu	20.04-22.04 LTS
Servidor de Internet	Servidor Apache http	2.4
Marco de aplicación	PHP	7.4
Motor de la base de datos	MySQL	8

Concierne a: *LMS, LCMS*

La arquitectura de Cegid HR permite instalar diferentes bloques de la arquitectura de la aplicación anterior en la misma ubicación física o en diferentes ubicaciones, al tiempo que se mantiene la unidad de datos y procesamiento. Esto permite distribuir la carga de procesamiento dentro de la aplicación del cliente más allá del equilibrio de carga natural que comportaría una infraestructura compartida.

5.3.2 Bases de datos de la aplicación

Una aplicación Cegid HR se basa en un grupo de bases de datos:

Bases de datos técnicas que no contienen datos de usuario

Base de datos	Uso	Instancias
Main-Tenants	Base de datos que enumera todos los "tenant" de una ubicación física	Una base de datos por centro de datos

Bases de datos que contienen datos de usuario

Base de datos	Uso	Instancias
Data-Candidates	Base de datos que contiene principalmente datos vinculados al módulo de Adquisición de talento: la bolsa de candidatos, vacantes, postulaciones y sus anexos.	Una base de datos por cliente
Data-Employees	Base de datos que contiene principalmente datos vinculados a los siguientes módulos funcionales: • Core HR/Hub • Talent Management • Talent Review • Compensación • TMS (administración de la formación)	Una base de datos por cliente
Data-Learning	Base de datos que contiene principalmente datos vinculados a los siguientes módulos: • LMS (resultados de formación) • LCMS (contenido de formación)	Una base de datos por cliente
Data-OKR	Base de datos que contiene principalmente datos vinculados al siguiente módulo: Conversación Continua (p. ej., objetivos clave)	Una base de datos por centro de datos con aislamiento de cliente lógico
Data-File	Almacén de datos que contiene todos los adjuntos (archivos)	Un almacén de datos con aislamiento de cliente lógico
Data-Skills	Base de datos que contiene todas las definiciones de habilidades	Una base de datos con aislamiento de cliente lógico

5.4 Gestión MultiTenant

La aplicación Cegid HR está disponible en forma de sitios web. Cada cliente dispone de su propio subdominio, que puede ser atendido por una instancia única o compartida de servidor web. De esta forma, el producto tiene una arquitectura de software multitenant y todos los subdominios apuntan a la última versión de la aplicación. Cada cliente dispone de su dominio único (o de algunos dominios únicos), que se comparan con una ID de cliente único.

Aunque la arquitectura del producto es puramente multitenant en todos los casos en la capa del servidor web (software), la gestión multitenant en la capa de la base de datos puede variar, ya que se utilizan diferentes patrones según el módulo.

Para las bases de datos centrales (Data-Candidates, Data-Employees, Data-Learning) que contienen la mayor parte de la información individual, el multi-tenancy es muy limitado, ya que cada cliente tiene su propia base de datos, alojada en servidores SQL compartidos. En este caso, el servidor web se conectará a la base de datos de clientes para responder a una solicitud. Las principales razones de esta elección de arquitectura son:

- Gestión más sencilla de la seguridad y la confidencialidad de los datos
- Copias de seguridad y restauraciones más fáciles.
- Capacidad para personalizar el comportamiento de cada instancia de la aplicación de cliente, aunque se implemente el mismo producto para todos los clientes

Sin embargo, para las bases de datos Data-OKR, Data-File y Data-Skills, la arquitectura es diferente y muchos clientes pueden compartir la misma base de datos. En este caso, el servidor web se conectará a la misma base de datos para muchos clientes y el componente de software responsable del aislamiento del cliente restringirá los datos de todas las solicitudes de acceso a la base de datos.

Además:

- No hay cuentas que reemplacen a los Clientes, lo cual significa que todas las cuentas utilizadas para acceder a los datos de un módulo a través de la interfaz de usuario deben estar registradas en la administración de cuentas de las bases de datos de *Clientes* para poder utilizarse, incluidas las cuentas de servicio utilizadas por el personal de Cegid para administrar los entornos.
- Los datos de cliente no están cifrados de forma predeterminada, pero el cifrado completo de la base de datos puede activarse como servicio adicional. Cegid proporciona, previa solicitud, software de encriptación de datos de la base de datos.

Cegid ofrece, previa solicitud y como parte de un acuerdo comercial adicional, un entorno de servidor dedicado, que consiste en un aislamiento completo de los datos del cliente en un servidor de base de datos dedicado.

5.5 Entorno de Test

A cada cliente se le proporciona una URL de producción y una URL de prueba.

El entorno de pruebas se instala y gestiona como un entorno separado del entorno de producción. Se gestiona como si fuera el entorno de un cliente diferente.

Los entornos de prueba se utilizan para probar nuevas funcionalidades antes de activarlas en producción, o para probar una acción. Los datos del entorno de pruebas son una copia de los datos de producción de un momento anterior y, en consecuencia, son más antiguos.

Por defecto, todos los datos de una base de pruebas son anónimos. Si el cliente realiza una solicitud de soporte, Cegid puede actualizar los datos de prueba utilizando los datos de producción (sin adjuntarlos y con un nivel adecuado de Anonimización).

Los entornos de prueba no están sujetos a los niveles de disponibilidad establecidos para los entornos de producción Cegid se reserva el derecho de interrumpir estos entornos para realizar diversas tareas de mantenimiento, actualización, etc. durante el horario laboral,

Es posible añadir entornos adicionales, por ejemplo: un segundo entorno de pruebas, un entorno de formación, etc. La implementación de estos entornos adicionales no está incluida en el estándar y está sujeta a un acuerdo comercial adicional.

5.6 Aplicación Móvil

La aplicación móvil Cegid HR está disponible en dos plataformas móviles: Android e iOS. La aplicación puede descargarse en sus respectivas “App Stores”.

El acceso a la aplicación móvil puede realizarse escaneando un código QR o utilizando un código manual. Ambos códigos se comparten con el administrador del sistema del cliente previa solicitud tras activar la aplicación móvil en el cliente. La solución es compatible con SSO siempre y cuando el cliente haya implementado un proveedor de identidad.

La aplicación Cegid HR Mobile sólo ofrece una capa de presentación. Esto significa que no se almacena ningún dato en el dispositivo móvil, excepto alguna información como nombre, apellidos, dirección de correo electrónico. Los datos personales se almacenan en los centros de datos de Cegid HR y se accede a ellos en tiempo real a través de API.

5.7 Reporting/Analytics

Todos los módulos comparten una capacidad de generación de informes que permite la gestión de informes, ya sea directamente en la interfaz de usuario o mediante la generación de archivos CSV, Excel o PDF en función del informe. Todos los módulos comparten también un módulo Analytics que permite al usuario explorar los datos de Cegid HR HR a través de un cubo multidimensional.

Las funciones de análisis se proporcionan a través de una infraestructura de MS SQL Analysis Services. Esta infraestructura es multi-tenant y cada cliente tiene su propio cubo de datos dentro de un motor compartido de MS SQL A.S. Los datos analíticos se guardan en el mismo centro de datos que los datos operativos. Cegid cumple la normativa local de protección de datos tanto para las analíticas como datos operativos.

El módulo Talent Acquisition también utiliza Microsoft Reporting Services para gestionar los informes. Este producto forma parte de SQL Server. Se accede a los informes desde la aplicación según los derechos otorgados al usuario conectado.

5.8 Inteligencia Artificial

Nuestros componentes de IA aprovechan dos tipos de funcionalidades, «Model as a Service» (modelos LLM) y «Speech to Text» (Transcripción), apoyándose en componentes de MS Azure o servicios propiedad de Cegid.

Las funcionalidades de «IA» podrán ser activadas o desactivadas bajo petición en cualquier momento a través de su Servicio de Atención al Cliente.

Será necesario un estudio de viabilidad para determinar su elegibilidad. Esta activación afectará a todos los empleados, y no será posible definir granularidad por usuario.

5.8.1 Modelo como servicio

Utilizamos los servicios de Azure para acceder a modelos de inteligencia artificial. Estos modelos funcionan y se alojan en centros de datos de Microsoft. Utilizamos tanto modelos lingüísticos (LLM) como modelos de incrustación. La referencia de los modelos utilizados evoluciona para mantenerse al día con el estado del arte de la tecnología.

A título informativo:

- Los modelos de lenguaje (LLM) son los componentes técnicos utilizados para producir respuestas textuales a partir de preguntas textuales, de forma similar a ChatGPT.

- Los vectores son textos transformados en representaciones geométricas que facilitan las búsquedas de similitud semántica.

- Los modelos de incrustación son algoritmos de transformación de textos en vectores.

Los datos utilizados por los tránsitos de los modelos y no se guardan en el servicio MS Azure. Los datos generados por los modelos no se guardan a menos que sean aceptados por el usuario; en ese caso, se guardarán en las bases de datos segregadas de nuestra aplicación.

Las cuestiones de GDPR relacionadas con esta tecnología son consideradas por Cegid como parte de las medidas de desarrollo «por diseño» y «por defecto».

5.8.2 Voz a Texto

Utilizamos el servicio «Speech to Text» de Azure para permitir la extracción de texto a partir de grabaciones de voz dictadas por el usuario.

Los datos utilizados por «Speech to Text» transitan y no se guardan en el servicio MS Azure. Los datos generados por los modelos no se guardan a menos que sean aceptados por el usuario; en ese caso, se guardarán en las bases de datos segregadas de nuestra aplicación.

Las cuestiones de GDPR relacionadas con esta tecnología son consideradas por Cegid como parte de las medidas de desarrollo «por diseño» y «por defecto».

6 GESTIÓN DEL ACCESO

6.1 Seguridad del acceso a la aplicación

6.1.1 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.

6.1.2 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
- El acceso a la aplicación puede limitarse a grupos específicos de direcciones IP. Todos los accesos fuera de este grupo definido de direcciones IP estarán prohibidos.

6.2 Autenticación

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

6.2.1 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.

6.2.2 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.

6.2.3 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.

6.2.4 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 9)
- 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. Sólo se permite reforzar la política, por ejemplo, establecer 100 días para la renovación de la contraseña está bloqueado, pero 80 días está permitido.

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.

6.2.5 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.

6.2.6 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.

6.3 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.

6.4 Roles, derechos y autorizaciones

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

6.4.1 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 Administración de Cegid HR.

6.4.2 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 de Administración 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.

7 INTERFACES

En Cegid HR es posible importar y exportar datos como archivos en formato CSV o utilizando servicios web. Este capítulo describe los principios que hay tras los intercambios de archivos y servicios web, así como los aspectos de seguridad relacionados con estos intercambios. Las especificaciones de la interfaz se proporcionan al comienzo de los proyectos de despliegue.

7.1 Importación/exportación de archivos

7.1.1 Principios de funcionamiento

La solución Cegid HR ofrece un módulo integrado de importación/exportación. Este módulo permite que los clientes realicen importaciones y exportaciones de forma manual o automática utilizando archivos CSV. Así pues, Cegid confía en la interfaz estándar de Cegid HR al intercambiar archivos a través de otras soluciones de TI.

Los principios de funcionamiento se basan en los siguientes puntos:

- Cegid HR ofrece interfaces estándar para recuperar y actualizar datos de manera regular.
- Las interfaces de entrada/salida estándar están en formato CSV. CSV es un formato basado en texto compatible con todos los sistemas de terceros que pueden interactuar con Cegid HR.
- Cegid HR aplica las siguientes mejores prácticas:
    - El formato que se utilizará es el de la herramienta a la que se importan los datos.
    - Por lo tanto, el cliente será el responsable de asegurarse de que todas las medias interfaces cumplan con el formato de Cegid HR.
    - Cegid HR puede personalizar formatos de exportación, siempre que el formato pueda expresarse en forma de una serie de columnas en formato CSV.

Nuestra visión de la integración se basa en un principio simple: evitando las entradas duplicadas. Así, si los datos se introducen en un lugar, en principio solo se leerán en los otros sistemas que los utilicen. Por ejemplo, si Cegid HR importa datos administrativos de empleados, partiremos del principio de que estos datos son de solo lectura en Cegid HR, incluso si Cegid HR ofrece funciones estándar que hacen posible su edición.

Para mantener el rendimiento del sistema y una sincronización de datos coherente, Cegid aconseja lo siguiente : las importaciones diarias deben ser "incrementales", es decir, deben contener solo los datos que hayan cambiado. Y las llamadas importaciones "Completas" deben ejecutarse los fines de semana.

El acceso a cada importación y exportación está controlado por un derecho de acceso de usuario, que puede modificarse y está administrado por el administrador de RR.HH. del cliente.

Cegid pone a disposición de sus clientes una serie de preguntas frecuentes, en las que se establecen buenas prácticas para la creación de archivos de importación.

7.1.2 Lista de formatos de importación/exportaciones disponibles

Cegid ofrece más de 200 formatos diferentes de archivos de exportación/importación en CSV para Cegid HR, con lo cual cubre todos los objetos de negocio del producto. Los archivos de importación deben codificarse en **UTF-8 con BOM** para administrar juegos de caracteres internacionales. Cegid proporciona documentación completa en todos los formatos al inicio del proyecto.

Lista de los principales objetos que pueden importarse y exportarse:

- Bibliotecas: lista de valores, recursos, traducciones, tablas de asignación, etc.
- Core HR de empleado: empleados, direcciones, datos de contacto, contratos, tarifas por hora, campos extra, etc.
- Datos de la organización: organizaciones, propiedades clave, posiciones, etc.
- Certificados
- Empleos, familias de empleos, competencias, etc.
- Formación: requisitos de formación, acciones de formación, sesiones, registros, historial de formación, planes de formación, costes de formación, contenido LMS, etc.
- Compensación: sueldos, bonificaciones, ventajas, historial de compensaciones, propuestas salariales, etc.
- Mi perfil: cualificaciones, experiencia, historial de formación, etc.
- Valoraciones: campos de formulario, solicitudes de formación, solicitudes de movilidad, objetivos, evaluación de competencias, propuestas salariales, etc.
- Candidatos: datos básicos de los candidatos, cualificaciones, competencias, empleos, movilidad, campos extra, etc.
- Vacantes: empleos, especializaciones, idiomas, competencias requeridas, eventos de vacantes, campos extra, etc.
- Postulaciones: eventos de postulación, candidatos, etc.
- Formación: aprendices, formadores, grupos, sesiones, inscripciones, resultados de formación, proyectos, etc.

7.2 Interfaz FTP segura

La aplicación está diseñada para intercambiar datos con sistemas externos a través de interfaces. Todos los intercambios de archivos están autenticados y encriptados (FTPS o SFTP). Todos los servicios web usan HTTPS y requieren autenticación.

Cegid puede automatizar importaciones y exportaciones hacia y desde Cegid HR. Los principios tras esta automatización son los siguientes:

- Cada cliente tiene un espacio privado y seguro en el sitio FTP de Cegid. En este espacio, el cliente puede colocar archivos para importarlos o recuperar archivos que se hayan exportado.
- Hay un planificador programado para realizar importaciones y exportaciones de acuerdo con una planificación predefinida. Cegid se encarga de configurar el planificador de acuerdo con los requisitos de los clientes.
- Si los archivos están presentes, se procesarán de acuerdo con las instrucciones programadas. Si no hay archivos, el planificador no hará nada y no generará ningún error.

- Los clientes pueden programar las importaciones si utilizan nuestras API de importación.

El planificador determina la naturaleza y el orden de las importaciones que se realizarán, para lo cual utiliza los nombres de los archivos remitidos. Los archivos de importación deben tener un nombre asignado de acuerdo con la siguiente sintaxis:

```
[Tipo de importación]_[Modo de importación]_[Cultura]_[Orden]_.csv
```

Donde
`[ImportType]` es el **tipo** de importación que se ejecutará => campo obligatorio.

El tipo de importación corresponde a un tipo de objeto que se importará. Los valores posibles para el tipo de importación se enumeran en el capítulo **7.1.2. Lista de formatos importación/exportación.**

`[ImportMode]` es el **modo** de importación que se ejecutará => campo obligatorio.

Lista de modos de importación:

- "`InsertOnly`"
- "`InsertAndUpdate`"

`[Cultura]` es el código del entorno cultural; por ejemplo, formato en-gb para inglés británico => campo no obligatorio. Si el campo no está presente, la importación utilizará el ajuste de cultura de la empresa.

`[Orden]` es un número entero correspondiente al orden (ascendente) de ejecución de las importaciones. => Obligatorio.

Ejemplo de importación de un empleado en modo "InsertAndUpdate". La importación de datos en el modo "InsertAndUpdate" funciona de la siguiente manera: si una fila del archivo de importación hace referencia a un empleado existente, los campos que aparezcan en la fila de importación se usarán para actualizar el registro existente porque se está usando el modo de inserción/actualización. Si no hay una fila para un empleado existente en particular en el archivo de importación, no sucederá nada con el registro del empleado. Si una línea del archivo de importación hace referencia a un empleado que no existe, se creará el registro de empleado.

Ejemplo de importación de un empleado en modo "InsertOnly". La importación de datos en el modo "InsertOnly" funciona de la siguiente manera: si una fila del archivo de importación hace referencia a un empleado existente, la fila de importación correspondiente se rechazará. Si no hay una fila para un empleado existente en particular en el archivo de importación, no sucederá nada con el registro del empleado. Si una fila del archivo de importación hace referencia a un empleado que no existe, se creará el registro de empleado.

Acceso al sitio FTP: el acceso al sitio FTP de Cegid se realiza mediante el uso de un nombre de usuario y una contraseña, ya sea a través del protocolo FTPS o SFTP (seguro). Cegid renueva la contraseña manualmente a petición del cliente. Así pues, la contraseña del sitio FTP no caduca.

En SFTP, también es posible optar por autenticarse mediante el intercambio de claves por adelantado. Los FTP utilizan el modo pasivo.

7.3 Interfaces de programación de aplicaciones (API)

Cegid proporciona una serie de servicios web que permiten que aplicaciones de terceros utilicen los servicios de Cegid HR. Estos servicios web cubren los siguientes dominios funcionales:

- Bibliotecas: lista de valores, recursos, traducciones, tablas de asignación, etc.
- Core HR de empleado: empleados, direcciones, datos de contacto, contratos, tarifas por hora, campos extra, etc.
- Datos de la organización: organizaciones, propiedades clave, etc.
- Candidatos: información personal, cualificaciones, competencias, empleos, movilidad, campos extra, etc.
- Vacantes: empleos, especializaciones, idiomas, competencias requeridas, eventos de vacantes, campos extra, etc.
- Postulaciones: eventos de postulación, candidatos, etc.
- Formación: gestión de la publicación de contenido formativo.

Cegid ha elegido un enfoque REST para las API web. Todas las llamadas a la API de Cegid HR están aseguradas mediante una clave de aplicación y por una cuenta especializada con su propia contraseña.

Para la parte de "Gestión de publicaciones de formación", el protocolo de servicios web es SOAP, protegido por dirección IP o filtrado de usuario/contraseña.

Por defecto, un tenant determinado (es decir, un cliente) puede enviar hasta 10.000 solicitudes de API por día. En caso de superarse este umbral, deberá ponerse en contacto con un representante de Cegid.

La documentación de los servicios web está disponible en https://developers.cegid.com/

7.4 Interfaz de correo electrónico

La aplicación Cegid HR envía correos electrónicos utilizando el protocolo SMTP clásico. Los correos electrónicos pueden enviarse en formato HTML, o bien en texto sin formato si los clientes no puedan procesar correos electrónicos HTML.

Por defecto, las aplicaciones utilizan @talent-soft.com como remitente. Si desea cambiar la dirección de correo electrónico del remitente, póngase en contacto con nosotros.

7.5 LMS Interoperabilidad

7.5.1 Aula virtual

Existen cuatro tipos diferentes de herramientas que se pueden utilizar:

- Cegid HR: por todas las aulas virtuales creadas, la herramienta que se utilizará por defecto es Moxtra en marca blanca.

- Microsoft Teams: Los clientes pueden añadir varias herramientas de Microsoft Teams para generar automáticamente un único enlace de Teams con varias configuraciones de Azure existentes.
- Otras: pueden usarse otras herramientas para agregar herramientas de videoconferencia externas (Jitsi, Skype, etc.). El enlace a la herramienta de aula virtual externa debe agregarse manualmente.
- LTI (Learning Tool Interoperability): un método de integración estándar para herramientas de aprendizaje), se pueden añadir varias herramientas en la versión 1.1 o 1.3, dependiendo de lo que utilice el socio. Las herramientas identificadas son Zoom y Glowbl. La autenticación se realiza mediante el inicio de sesión único (SSO) y el aprovisionamiento de cuentas;

Solo un superadministrador tiene acceso al menú de configuración y a todas las demás opciones de configuración técnica.

7.5.1 Unidad de aprendizaje (Contenido pedagógico)

Nuestras plataformas son compatibles con SCORM 1.2, SCORM 2004 3ª edición y AICC 3.5.

No se pueden utilizar contenidos producidos bajo otros estándares (xAPI) o exportados en formatos diferentes (por ejemplo, archivos .story).

También es posible utilizar contenidos externos mediante LTI. Varios editores de contenidos de formación muy conocidos ofrecen compatibilidad con LTI 1.1 y/o LTI 1.3, entre ellos LinkedIn Learning, GoodHabitz y Microsoft Learn.

Los enlaces LTI permiten integrar unidades de aprendizaje alojadas en herramientas de terceros en una ruta de formación LMS, leerlas desde el portal Cegid HR y recuperar información de seguimiento (puntuación y tiempo empleado) desde Cegid HR.

8 OPERACIONES

8.1 Procedimientos operativos

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

8.1.1 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.

8.1.2 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.

8.2 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.

8.2.1 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	*Una vez al día*	*30 días*
Copia de seguridad completa mensual	*Una vez al mes*	*12 meses*

Proveedor Cloud y localización de los backups:

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

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.

8.2.2 Encriptación de datos

Encriptación de datos en transito

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 HMHMAC-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.

8.3 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

8.4 Plan de continuidad del negocio

8.4.1 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.

8.4.2 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 Perdida 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. No aplicable para los módulos LxMS	Fallo del clúster	Hasta 30 minutos
Perdida 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.

Cegid se compromete a un Objetivo de Tiempo de Recuperación (RTO) y un Objetivo de Punto de Recuperación (RPO) de 24h para su solución HR.

9 NORMATIVA Y DIRECTRICES

9.1 Regulación 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.

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

Privacidad por diseño

El uso de metodologías agiles 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 HR 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 HR 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.

9.1.2 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.

9.1.3 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 las entidades vinculadas 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.

9.1.4 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. En función de los datos, éstos se suprimen (física e irreversiblemente) o se anonimizan.
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.

Derecho a la portabilidad de datos
La solución ofrece una función de exportación de todos los datos considerados de carácter personal en todos los módulos de la suite Cegid HR. Esta acción está sujeta a un derecho específico.

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).

9.2 Directrices de accesibilidad al contenido web

Cegid se compromete a garantizar la accesibilidad digital de sus servicios y productos digitales de conformidad con el artículo 47 de la Ley nº 2005-102 de 11 de febrero de 2005. Para más información consulte https://www.cegid.com/en/cegid-Talentsoft-accessibility-statement/ .