

cegid



Användarvillkor

Cegid

Talentsoft

10/10/2023

www.cegid.com

Innehåll	2
1. Inledning	6
1.1. Dokumentets syfte	6
1.2. Ändringar av detta dokument	6
2. Beskrivning av support	7
2.1. Plats för support	7
2.2. Supportavtal	7
2.3. Tillgång till applikationsresurserna	8
2.4. Sektion för stöd	8
2.5. Arbetsflöde för supportärenden mellan kund och Cegid	9
2.5.1. Lista över status för Zendesk	9
2.5.2. Kund till Cegid Talentsoft Ticket Workflow	11
2.6. Avtalsdefinition av avvikelser & SLA-policy	11
2.6.1. Definitioner	11
2.6.2. Cegid Standard SLA för Cegid Talentsoft	12
2.6.3. Tillgänglighet för SaaS	12
3. Underhållsprocessen i körfasen	13
3.1. Förfaranden för hantering av incidenter	13
3.1.1. RACI-matris för stödverksamhet	13
3.1.2. Körfas Kontroll av tjänstekvalitet	13
3.2. Förfarande för hantering av förändringar	14
3.2.1. Hantering av versioner	14
3.2.2. Underhållsperioder	14
3.3. Förfarande för krishantering	15
3.3.1. Översikt över krishanteringsförfaranden	15
3.4. Uppsägning av avtal	16
3.4.1. Plan för reversibilitet	16
3.4.2. Policy för förstöring av data	16
3.5. Begäran om ytterligare tjänster	16
3.5.1. Avancerade tjänster	16

3.5.2.	Kreditbaserade tjänster (Care+)	17
3.5.3.	Premium Support.....	17
3.6.	Premium Support Styrning	18
3.6.1.	Möten för uppföljning av aktiviteter.....	18
3.6.2.	Styrande kommitté.....	18
3.6.3.	Workshops.....	19
4.	Webbplatser för värdtjänster.....	20
4.1.	Värdplatser	20
4.2.	Säkerhet och konfidentialitet för leverantörer av värdtjänster	21
5.	Teknisk arkitektur.....	22
5.1.	Applikationsarkitektur	22
5.2.	Server- och nätverksarkitektur	23
5.3.	Teknisk infrastruktur för programvara.....	24
5.3.1.	Komponenter för infrastruktur	24
5.3.2.	Databaser för applikationer.....	26
5.4.	Hantering av flera kunder	27
5.5.	Testmiljö	27
5.6.	Mobilapplikation.....	28
5.7.	Rapportering/analys.....	28
6.	Tillträdeshantering	29
6.1.	Säkerhet för åtkomst till applikationer.....	29
6.1.1.	Kandidatens front office.....	29
6.1.2.	Back Office och medarbetare/chefer	29
6.2.	Autentisering	29
6.2.1.	Kundens ansvar.....	29
6.2.2.	Autentisering för kandidatens front office	29
6.2.3.	Autentisering i Employee/Manager-området.....	29
6.2.4.	Hantering av lösenord.....	30
6.2.5.	Enkel inloggning.....	30
6.2.6.	Sessionens längd	31
6.3.	Policy för kakor	31
6.4.	Roller, rättigheter och ackrediteringar.....	31
6.4.1.	Roller och rättigheter	31

6.4.2. Ackrediteringar.....	31
7. Gränssnitt.....	32
7.1. Import/Export av filer	32
7.1.1. Operativa principer	32
7.1.2. Lista över tillgängliga import-/exportformat	32
7.2. Säkert FTP-gränssnitt.....	33
7.3. Gränssnitt för applikationsprogrammering (API)	34
7.4. Gränssnitt för e-post.....	35
7.5. Interoperabilitet mellan LMS	35
7.5.1. Virtuellt klassrum	35
7.5.2. Utbildningsenhet (pedagogiskt innehåll).....	35
8. Verksamheter.....	37
8.1. Operativa förfaranden.....	37
8.1.1. Purge.....	37
8.1.2. Schemalagda uppgifter (Batch-uppgifter)	37
8.2. Datahantering	37
8.2.1. Säkerhetskopiering av data.....	37
8.2.2. Kryptering av data.....	38
8.3. Administration och tillsyn.....	38
8.4. Plan för kontinuitet i verksamheten	39
8.4.1. Plan för återhämtning av verksamhet (ARP).....	39
8.4.2. Applikation Kontinuitetsplan för aktiviteter (ACP).....	40
9. Förordningar och standarder	41
9.1. Allmänna dataskyddsförordningen (GDPR).....	41
9.1.1. Täckning av GDPR-krav som gäller för alla Personas	41
9.1.2. Modul för hantering av personuppgifter.....	42
9.1.3. Täckning av GDPR-krav som är specifika för kandidater	42
9.1.4. Täckning av GDPR-krav som är specifika för anställda	43
9.2. Riktlinjer för tillgängligt webbinnehåll	44

Historik över modifieringar och valideringar

Typ av ändringar	Version	Datum
Skapande av dokumentet	1.0	04/07/2018
Ändring av SLA, tillägg av Zendesk-status, uppdatering av Premium-avsnittet	1.1	28/04/2020
Lägg till eskaleringshantering, avancerade tjänster	2.0	07/05/2020
Lägg till ny varumärkesprofilering	3.0	11/01/2021
Uppdatera Support-sektionen, inklusive nytt Helpcenter, ändra Approver	4.0	06/04/2021
Cegid-mall	5.0	05/10/2021
Ändra titel, slå samman tekniska arkitekturspecifikationer från tidigare Talentsoft Technical Files, lägg till godkännare och revisorer, byt namn på dokument	6.0	04/02/2022
Lägg till kapitel Regler och riktlinjer	7.0	10/08/2022
Uppdatera supportavsnitt, uppdatera versioner infrastrukturkomponenter, ta bort kapitel produktionstjänster, uppdatera lösenordshantering, uppdatera Application Activity Continuity Plan (ACP), nytt kapitel tekniska förutsättningar, nytt kapitel om personliga Modul för datahantering	8.0	01/04/2023
Ändringar i avsnittet om premiestöd, ändringar i avsnittet om LTI	8.1	01/08/2023
Tillägg av kreditbaserade tjänster. Ändringar av stödavsnittet	8.2	10/10/2023

Revisor(er)

Datum	Namn, funktion
01/10/2023	Anne-Claire Porter Guillaumet, chef för kundtjänst
09/10/2023	Alexandre Blanc & Pauline Hubert, Solution Architects

Godkännare(r)

Datum	Namn, funktion
11/10/2023	Anne-Claire Porter-Guillaumet, chef för kundtjänst Cegid Talentsoft
11/10/2023	Francois Noel, chef för SaaS Cegid Talentsoft
11/10/2023	Pierre-Antoine Schaeffer, produktchef

Distributionslista

Person eller grupp
Cegid Talentsoft Kund
Cegid Talentsoft Intern

1. INLEDNING

1.1. Objective of the document

Service dokumentet är en integrerad del av avtalet och förklarar de särskilda bestämmelser som gäller för Cegid Talentsoft Services.

Detta dokument syftar till att beskriva de åtgärder som vidtagits för att säkerställa:

- Kvaliteten på det stöd som tillhandahålls av Cegid
- Kvaliteten på uppföljning av förfrågningar och eskaleringsprocesser under efterprojektet "RUN"-fas ("Build"-fas).
- Stöd RACI
- Beskriv den tekniska arkitekturen för applikationen Cegid Talentsoft, både för den gemensamma klientinfrastrukturen och den klientspecifika infrastrukturen

Detta dokument uppdateras när den tekniska miljön för tjänsten Cegid Talentsoft ändras.

1.2. Modifications to this Document

Alla ändringar av dokumentet resulterar i en ny version av detta dokument. Ändringar registreras och dateras i versionshistoriken i början av dokumentet.

En mindre ändring kommer inte nödvändigtvis att leda till att en ny version av dokumentet utfärdas omedelbart. Ändringen kommer att införlivas i nästa version av dokumentet.

Varje ändring av dokumentet måste utgöra en del av dokumentet och är lika bindande för parterna.

Om dokumentet ändras är det den version som publiceras på Cegids officiella webbplats som gäller. Den version som bifogas kundavtalet används för att kontrollera att det inte sker någon tillbakagång enligt vad som anges i avtalet.

Dokumentet ses över minst en gång per år. Denna översyn kan leda till en ny version av detta dokument.

2. STÖD BESKRIVNING

2.1. Support Location

Cegid Talentsofts kundtjänst är baserad i Frankrike (Boulogne-Billancourt och Nantes), Nederländerna (Haag), Tyskland (Köln), Danmark (Köpenhamn), Sverige (Stockholm) och Kanada (Montreal). Supportförfrågningar kan göras på franska, engelska, tyska, nederländska, spanska, svenska och danska.

Supportärenden skall ställas via Help Centre på Talentsoft Community (TS Community), ett onlinesupportverktyg som är tillgängligt för alla kunder med supportavtal ~~via internet~~.

2.2. Support Contract

Cegid erbjuder två typer av supportpaket för Cegid Talentsoft:

Standard supportpaket (ingår i licensen):

- Skapa supportförfrågningar via TS Community
- Få tillgång till nya produktfunktioner via TS Community
- Få tillgång till produktdokumentation via TS Community
- Delta i workshops om bästa praxis som leds av kundgruppen

Premiumpaket (finns som tillval):

- Dedikerad Cegid Talentsoft-konsult
- Kontextualiserade demonstrationer av nya funktioner
- Styrande kommitté
- Indikatorer för uppföljning av

serviceåtaganden Supporten kan endast

försäkras av Cegid om:

- Administratörerna har fått fullständig utbildning i användningen av Talentsoft-modulerna
- Nominal Service används på utrustning som uppfyller Cegids tekniska krav

Om administratören byts ut under Run-fasen är det kundens ansvar att se till att denne är fullt utbildad för att ha tillgång till ärendehanteringsverktyget.

Om det visar sig att så inte är fallet kan tillgången till biljettverktyget, efter föregående meddelande, stängas av Cegid med omedelbar verkan, utan att Kunden kan kräva någon ersättning eller kompensation eller någon återbetalning av belopp som redan betalats enligt Avtalet.

Utöver dessa två typer av support har kunder i Run-fasen tillgång till produktutbildning via Talentsoft Academy och ett brett utbud av serviceerbjudanden som kan beställas efter projektfasen och som kallas "Advanced Services" eller "Care+" (kreditbaserade tjänster).

Sammanfattning av vårt tjänsteutbud i Run-fasen:

ACCOMPAGNEMENT CONSULTANT PREMIUM	ADVANCED SERVICES	CARE +	TALENTSOFT ACADEMY
<p>Premium consultants are responsible for maintaining your management solution in operational condition (upgrades & application maintenance). They ensure your solution keeps pace with your company's needs. They also support you in the use of your solution's application functionalities and during your various campaigns, all via a defined governance.</p>	<p>Support services to enable you to adopt best practices for using your solution and develop your usage</p> <p>Product adoption</p>	<p>An additional service to cover your needs not covered by the standard support package.</p> <p>Your Customer Care team is extending its services to provide you with even more support.</p>	<p>Do you need to improve your skills on the Talentsoft software suite?</p> <ul style="list-style-type: none">• E-learning tutorials• Interactive exercises• Downloadable summaries• Blended learning courses

2.3. Access to the Application Resources

Talentsoft Community är ett samarbetsutrymme där du kan ansluta och samarbeta med över 6 000 HR-experter. Det är också en go-to resurs via Help Centre för produktartiklar, handledning och guider, och annat informativt innehåll samt våra senaste HR-nyheter, funktioner, forum och evenemang. Kunden får tillgång till en kunskapsbas med de vanligaste frågorna och de svar som ges. Det är också ingången till att deklarerera supportärenden via Help Centre.

Dokumentationen är klassad med Cegid Talentsoft-modul.

Sökfunktionen utför sökningar genom alla tillgängliga resurser.

Kunder kan ge åtkomsträttigheter till Cegid Talentsoft dokumentdatabas för en eller flera användare. Användarhandboken för Community finns tillgänglig online på TS Community.

2.4. Support Section

Supportärenden skickas via hjälpcentret i Talentsoft Community, ett supportverktyg som är tillgängligt för alla kundadministratörer. Förfrågningarna registreras för att säkerställa spårbarhet och behandlas enligt hur kritiska de är. Det är kundens ansvar att skicka in sina förfrågningar. För att skapa ett nytt ärende finns formulären tillgängliga:

- Längst ned i varje artikel
- Längst ner på sidan Hjälpcenter
- På sidan "Mina aktiviteter"

TS Community är tillgängligt 24/7; förfrågningar behandlas av ett funktionellt team, måndag till fredag från 8:30 till 18:30 CET / 9:00 till 17:00 EST.

Detta verktyg är kompatibelt med antingen Google Chrome eller Microsoft Edge. Webbläsare som Firefox stöder inte alla funktioner på Community Pages och det kan hända att sidan laddas långsamt eller att sidan är ogiltig.

För att underlätta genomförandet av stödet måste administratörer när de skickar in förfrågningar ange följande information för att göra det möjligt för Cegid att reproducera och kvalificera de möjliga incidenter som kommit till hans kännedom:

- Typ och allvarlighetsgrad för begäran,
- Detaljerad beskrivning av sammanhanget,
- Den åtgärd som vidtogs för att generera avvikelser med en kort beskrivning av problemet,
- Fullskärmsbild/video med datum och klockslag för händelsen,
- Antal påverkade användare och deras identitet.

Anomalier beskrivs i avsnitt 2.6.

Konfigurationsförfrågningar omfattar tekniska eller funktionella åtgärder som administratören inte har nödvändig åtkomst för att utföra.

Biljetter av typen "Fråga" är alla förfrågningar av pedagogisk karaktär eller till följd av en omkvalificering.

Cegid ger sig själv rätten att rekvalificera biljetter vars "Typ" har använts felaktigt.

När ärendet avslutas skickas en nöjdhetsundersökning till kunden för att få feedback och förbättra vår servicekvalitet.

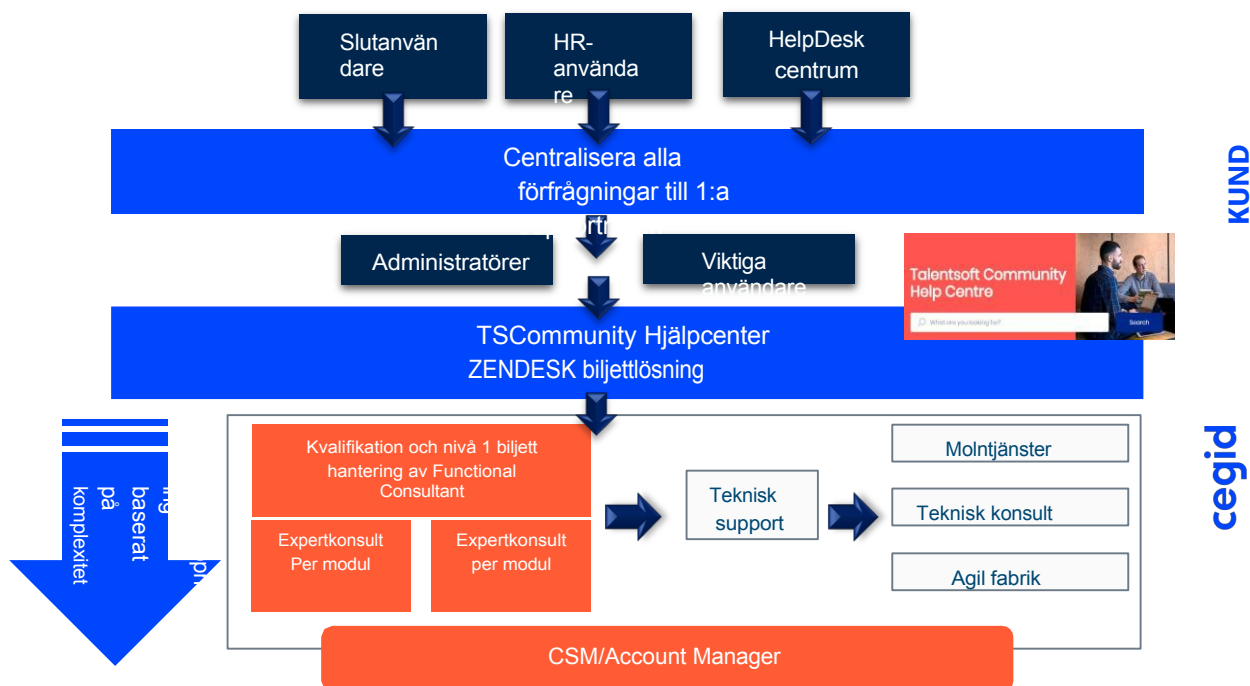
2.5. Support Ticket Workflow between Customer and Cegid

2.5.1. Lista över status för Zendesk

I tabellen nedan förklaras de olika statusarna i Zendesk (ärendehanteringsverktyget) med motsvarande ägare för ärendets utveckling.

Status	Definition	Ägare
Ny	Ärendet skapas av kunden och skickas till Cegid. Denna status uppdateras automatiskt av Zendesk när ärendet skapas.	<i>Cegid</i>
Öppna	Cegid arbetar med ärendet. Denna status uppdateras automatiskt av Zendesk så snart det finns en ägare tilldelad eller kunden har lagt till en kommentar.	<i>Cegid</i>
Pågående	Kunden arbetar vidare med ärendet. Denna status uppdateras av Cegid när ett svar eller kompletterande information krävs från kunden. Ärendet stängs automatiskt efter 28 dagar och 2 påminnelser om inget svar inkommit från kunden.	<i>Kund</i>
På vänt	Cegid arbetar med ärendet. Biljetten analyseras och/eller bearbetas av teknisk support eller FoU.	<i>Cegid</i>
Väntar på leverans	Ärendet väntar på att en patch/felkorrigering ska installeras.	<i>Cegid</i>
Inväntar godkännande	Kunden arbetar vidare med ärendet. Denna status uppdateras av Cegid när validering krävs av kunden. Ärendet stängs automatiskt efter 28 dagar och 2 påminnelser om inget svar inkommit från kunden.	<i>Kund</i>
Validerad	Ärendet är löst. Denna status uppdateras automatiskt när den föreslagna lösningen valideras av kunden.	<i>Kund</i>
Stängt	Ärendet är stängt: när den validerats av kunden (automatisk uppdatering) vid manuell begäran om stängning från kunden till Cegid automatiskt efter en viss tid om det inte finns någon aktivitet på biljetten, oavsett dess status: Väntar på godkännande: Stängt efter 28 dagar (2 påminnelser) Pending: Stängt efter 28 dagar (2 påminnelser)	<i>N/A</i>

2.5.2. Kund till Cegid Talentsoft Ticket Workflow



2.6. Contractual Definition of Anomalies & SLA Policy

2.6.1. Definitioner

En anomali är ett fel, en incident, en felfunktion eller ett onormalt beteende som skiljer sig från det förväntade beteendet som dokumenterats av lösningen. Applikationens fullständiga eller partiella otillgänglighet, eller försämring av prestanda, som stör eller avbryter användningen av lösningen betraktas också som en anomali.

Det finns tre typer av allvarlighetsgrad:

Blockering av anomali:

- Funktionsstörningar som gör det omöjligt att utföra väsentliga uppgifter, vilket leder till att HR:s affärsverksamhet upphör
- Funktionsfel som inte kan kringgåas på något sätt
- Avbrott i funktionstestningen, och i synnerhet avvikelser som:
 - Ändra data eller deras konsistens
 - Blockera flödet av affärsprocesser
 - Ge oanvändbara resultat för affärsprocesser

Stor avvikelse:

- Funktionsstörningar som gör det omöjligt att utföra en uppgift, men för vilka det finns lösningar:
 - Systemet kan användas om än med försämrad driftkvalitet
 - Anomalin stör utförandet av åtgärden men hindrar inte användarna från att kunna testa de andra funktionerna.

Mindre avvikelse:

- Funktionsstörningar med tillgängliga lösningar och som inte påverkar andra funktioner:
 - Påverkan på användningen av ansökan är obetydlig
 - Exempel: avvikelser som förändrar systemets ergonomi.

2.6.2. Cegid Standard SLA för Cegid Talentsoft

Tid för upplösning av anomalier

SLA beror på avvikelstens allvarlighetsgrad, som definieras av kunden:

	SLA under arbetstid	SLA inom arbetsdagar
Blockering	15 timmar	1,5 dagar
Större	50 timmar	5 dagar
Mindre	100 timmar	10 dagar

Arbetstiderna för Cegid Talentsofts kundtjänst är måndag till fredag från 08:30 till 6:30 CET och 9:00 till 5:00 EST.

SLA:er börjar gälla när incidenter skickas in via TS Community under öppettiderna eller när verksamheten startar nästa gång. Supportperioden avslutas när Cegid bekräftar en slutgiltig lösning eller workaround.

Den tid det tar att behandla ärendet från "Pending" och "Awaiting Approval" dras av från total bearbetningstid.

SLA-period = (Datum då lösning eller workaround accepterades - Skapandedatum) - Tidsperiod under vilken där ärendet var "Pending".

SLA-priset ingår i prenumerationspriset för licensen.

2.6.3. Tillgänglighet för SaaS

Cegid åtar sig att mäta sin servicestandard utanför den planerade underhållsperioden med hjälp av följande indikator:

Definition: Mäter den totala tillgängligheten med hjälp av den kumulativa totala stilleståndstiden under sex månader (7/7 - 24h/24)

Mål för indikatorn: 99,5% tillgänglighet (avtalsenlig överenskommelse)

Beräkning av tillgänglighet (%)

[* Max. tillgänglighet under 6 månader / (max. tillgänglighet under 6 månader - Tid för otillgänglighet (min))] x 100

*Totalt antal minuter med tillgänglighet under 6 månader = 60 min x 24 timmar x 30 dagar x 6 månader = 259 200 min

3. UNDERHÅLLSPROCESS I KÖRFASEN

3.1. Incident Management Procedures

Supportförfrågningar följer den procedur som anges nedan. Beroende på vilken typ av förfrågan det gäller 2 till 5 kan vara arbetsflödets sista steg.

Steg	Lag	Åtgärder
1	Kund	Skapa begäran
2	Nivå 1 - Kundservice	Klassificera förfrågan / Samla in kompletterande information
3	Nivå 1 - Kundservice	Kvalificering av komplexa ämnen
4	Nivå 2 - Teknisk support	Teknisk analys
5	Nivå 3 - FoU	Korrigerande åtgärd
6	Nivå 1 - Kundservice	Bekräftelse av upplösning

3.1.1. RACI-matris för stödverksamhet

- **R:** Ansvarig
- **A:** Ansvarig eller godkännare
- **C:** Konsulterad
- **I:** Informerad

Aktiviteter/aktörer	Kundadm inistratör	Kundtjänst Cegid Nivå 1	Kundtjänst Cegid Nivå 2	Nivå 3: Produkt/ Teknisk support/ Produktion	Customer Care Manager/ Customer Success Manager
Förklaring av önskemål	R, A	I, C			
Incident i processen	C, I	R, A	C	C	C
Test, validering av resolutionen	R, A	I			
Krishante ring	C, I	R	C	C	R, A

3.1.2. Körfas Kontroll av tjänstekvalitet

Det finns flera kontrollåtgärder för att garantera kvaliteten på tjänsterna:

- Veckovisa KPI-granskningar av kundtjänstledningen med förbättringsplaner och uppföljning av åtgärder

- Granskning av kundnöjdhetsundersökningar och förbättringsplaner
- Daglig granskning av biljettköer
- Förebyggande varningsregler när potentiella kundskaleringar eller SLA-överträdelser identifieras i ärendehanteringsverktyget.
- Veckovis operativ granskningskommitté med kundtjänst och FoU-ledning

3.2. Change Management Procedure

Varje vecka genomför Cegid en versionsuppgradering för Cegid Talentsoft som innebär leverans av patchar och nya funktioner.

Varje utveckling testas av den ansvarige ingenjören innan den sammanställs i en version. En rigorös kvalificeringsprocess används för varje version före driftsättning. Cegid använder mer än 25.000 automatiska tester som måste godkännas innan den nya versionen kan presenteras för driftsättningskommittén. Customer Service Management har den slutliga godkännanderätten för driftsättning i produktion.

Versionerna går online varje måndagskväll efter kl. 18.00 CET, utan fel. Test- och produktionsmiljöerna driftsätts båda samtidigt.

3.2.1. Hantering av versioner

Nya versioner av applikationen Cegid Talentsoft släpps varje vecka.

Cegid publicerar den dokumentation som motsvarar de nya funktionerna på TS Community.

Som standard levereras nya funktioner i inaktiverat läge. De kan aktiveras genom att skicka en förfrågan till Cegids kundtjänst eller genom att aktivera de nya rättigheterna eller konfigurationen i programvaran.

Dokumentation om varje nyligen levererad och avaktiverad funktion publiceras senast samma dag som funktionen görs tillgänglig online.

Cegids produktteam kan besluta att direkt i produktionen leverera efterlängtade funktioner, eller funktioner som avsevärt förbättrar programvarans användning eller funktion. I detta fall överförs dokumentationen innan den görs tillgänglig online.

Om en viktig funktion som påverkar applikationens ergonomi eller funktion av tekniska skäl måste levereras direkt i produktionen, skickas relevant dokumentation innan den görs tillgänglig online. En påminnelse skickas ut en månad innan funktionen görs tillgänglig online.

3.2.2. Underhållsperioder

Måndag till fredag morgon:	Daglig omstart kl. 07.00
Lördag morgon kl.	06.00 - 08.00 CET (med risk för produktionsavbrott)
Måndagskvällar:	18:30 - 19:30 CET (veckovis utgivning, med kort produktion) avbrott för att starta om applikationen)

De planerade underhållsåtgärderna meddelas på TS Community, minst en vecka före datumet, i

avsnittet "IT-underhåll och avbrott".

3.3. Crisis Management Procedure

Syftet med krishanteringsprocessen är att förebygga och minska skadorna av krisen genom att utlösa en effektiv och regelbunden uppföljning av åtgärder, som inte kan hanteras genom standardprocesser för att snabbt lösa krisen.

Cegids krishanteringsrutin omfattar hantering av alla typer av incidenter, inklusive sådana som påverkar service och säkerhetslarm. Rutinen innehåller en eskaleringsprocess som kan ta incidenten vidare till Cegids verkställande ledning. Krishanteringsförfarandet är organiserat kring ett enda gränssnitt som skapats av kundtjänstteamet.

Krishanteringsprocesserna utlöses under följande omständigheter:

- I händelse av force majeure, en blockeringsincident där en lösning eller korrigerande åtgärder inte har tillhandahållits inom en rimlig tidsperiod eller långvariga nedgraderade situationer under en oacceptabelt lång period: **ORANGE KOD**
- Omfattande blockering eller försämrade situation: **RÖD KOD**
- Alla säkerhetsvarningar (kända eller potentiella) som äventyrar kunddata: **SVART KOD**

3.3.1. Översikt över krishanteringsförfaranden

Den första åtgärden är att skapa en krisenhet med namnet "krigsrummet".

Den senare identifierar de kunder som potentiellt påverkas och upprättar en kommunikationsplan för att informera de påverkade kunderna.

Vid en bekräftad Black Code aktiveras Cegids krisenhet som leds av DPO och ISSM. Enheten identifierar de kunder som kan komma att påverkas och kommunicerar med dem via de representanter som i projektfasen utsågs till säkerhetsrepresentanter (ISSM eller motsvarande).

I andra situationer (röd kod och orange kod) består krisgruppen av, men är inte begränsad till, konsult(er) som ansvarar för incidenten, incident manager, kundtjänstchefer, Cegids ISSM-representant eller en medlem av deras team, en representant för Cloud Services och en representant från R&D. Krisenheten arbetar på samma sätt som incidenthanteringen. Det innebär att rutiner för regelbunden kommunikation, lösning och återkoppling efter krisen implementeras.

Enheten demonteras när problemet är helt löst, kunderna informeras om lösningen och incidentrapporten skapas. Incidentrapporten består av en sammanfattning av incidenten, analys med grundorsak, korrigerande åtgärder och eventuella förebyggande åtgärder. Cegids ledning genomför sedan en analys och en handlingsplan för förbättring (om nödvändigt) baserat på incidentläran.

I krishanteringsprocessen ingår regelbunden kommunikation med Cegids ledning och koncernledning vid behov.

3.4. Contract Termination

3.4.1. Plan för reversibilitet

I avtalet anges att de uppgifter som lagras i Kundens databas tillhör Kunden (se abonnemangsavtal). Om avtalsförhållandet upphör, och senast inom sextio dagar från den dag då avtalsförhållandet upphörde, skall Cegid till Kunden återföra all data och information som erhållits från Kunden som ett led i fullgörandet av detta avtal. För att Kunden ska kunna utnyttja uppgifterna i fråga överförs uppgifterna i textformat ".csv" utan någon ändring av den logiska strukturen för dessa uppgifter.

Cegid åtar sig att förse Kunden med information om innebörden av kolumner och länkar mellan data från olika filer så att Kunden kan utnyttja den returnerade datan.

Cegid åtar sig att inte behålla kopior av Kundens data och får inte använda data för något annat syfte.

- När kundens begäran har mottagits anordnas ett konferenssamtal mellan Customer Success Manager, kunden eller dennes representant och kundtjänsten. Syftet med mötet är att presentera filformatet för dataöverföringen och överföringsförfarandena (SFTP/kundfilöverföringsverktyg). Under detta möte schemaläggs en data för dataöverföring.
- När datumet för dataöverföringen har fastställts förser kundtjänsten kunden med dataöverföringsfilerna. Kunden bekräftar formellt mottagandet av all data. Efter mottagandet stänger Cegid ned kundens version av applikationen och förstör alla säkerhetskopior.
- Kundtjänsten förser kunden med ett intyg om destruktion.

3.4.2. Policy för förstöring av data

Vid uppsägning av avtal eller byte av mjukvaruplattform åtar sig Cegid att radera all kunddata (inklusive databas, URL och säkerhetskopior). På begäran av kunden kommer Cegid att tillhandahålla ett uttalande om datadestruktion. Data raderas 60 till 90 dagar efter det att avtalet har upphört.

3.5. Request for Additional Services

3.5.1. Avancerade tjänster

Kunden kan när som helst begära ytterligare tjänster. Denna begäran kan göras via en TS Community-biljett eller via Customer Success Manager/försäljningsrepresentant. Cegid tillhandahåller motsvarande offert inom 15 arbetsdagar.

För mer komplexa förfrågningar kan ett konferenssamtal med serviceteamet bokas in innan offerten skickas till kunden.



3.5.2. Kreditbaserade tjänster (Care+)

Inom den support som tillhandahålls av Cegid-Talentsoft Customer Care faller vissa åtgärder utanför ramen för den standardsupport som vi kan erbjuda dig.

Dessa åtgärder kan utföras genom en **avancerad tjänst**. Avancerade tjänster gäller för minst en dag.

Om du har ett punktligt funktionellt eller tekniskt behov som bara kräver en till fyra timmars tjänst kan du använda en kreditbaserad tjänst. Servicekrediter är en uppsättning krediter som kan användas under hela året, beroende på dina behov.

En tjänst kan kräva flera krediter. Tjänsten utförs av funktionella eller tekniska konsulter. Du kan prenumerera på ett paket av dagar (stämpelkort). Servicekrediter genom stämpelkort säljs per dag och kan användas per dag eller per timme.

Om du redan har servicekrediter och din begäran ligger utanför ramen för standardsupport, kommer kundtjänstkonsulten att berätta för dig att din begäran kan utföras som en del av ett stämpelkort/

Kreditbaserad tjänst, som kräver användning av 'x' krediter. Så snart du har validerat kan tjänsten utföras.

Om du inte har några servicekrediter kan du kontakta din säljrepresentant eller Customer Success Manager för mer information.

3.5.3. Premium Support

En begäran om denna tjänst kan göras genom att kontakta din försäljningsrepresentant eller CSM.

Premium Support är en förstärkt supporttjänst som tillhandahålls av ett team av konsulter som är experter på lösningen. De behärskar sina kunders installationer och är experter på sina kunders sammanhang och strategiska utmaningar.

Tjänsten är ett komplement till standardsupporten och är uppbyggd kring 4 axlar:

- Underlätta kundens dagliga administration genom att skapa en nära relation och regelbundna uppföljningar med kundens administratörer
- Se till att kunden får ut mesta möjliga av sin lösning genom att säkerställa att rätt nivå av information, utbildning och rådgivning ges.
- Hantera kvaliteten på tjänsten och kundens HRIS-projekt i Run-fasen genom att animera kommittéer, ge råd i samband med beslutsfattande och övervakning av handlingsplaner.
- Övervaka och skala upp specifika integrationer genom att inrätta särskild teknisk styrning.

3.6. Premium Support Governance

Cegid håller återkommande kommittémöten för att upprätthålla Premium support-partnerskapet och säkerställa en högkvalitativ servicenivå i Run-fasen.

3.6.1. Möten för uppföljning av verksamheten

Frekvens: En gång i veckan eller varannan månad (beroende på kundens omfattning)

Målsättningar:

- **Underlätta din dagliga administration**
genom att skapa en nära relation och regelbunden uppföljning med administratörerna
- **Säkerställa en nära relation med Cegids tekniska team och/eller tredje part**
genom att tillhandahålla kontextuella element till dina förfrågningar
- **Ta hand om dina specifika behov**
genom att utföra nödvändiga undersökningar av dina mest komplexa ärenden

Deltagare:

- Cegid: dedikerade konsulter
- Kund: Central administratör

3.6.2. Styrande kommitté

Frekvens: Kvartalsvis eller halvårsvis (beroende på kundens omfattning)

Målsättningar:

- **Bidra till era strategiska frågor**
genom att presentera KPIS, analysera tidigare och framtida perioder och planera viktiga åtgärder
- **Att dela Talentsofts vision**
Genom att presentera produktinformation eller nyheter/uppdateringar om färdplanen
- **Engagera hela ekosystemet**

- **Övervaka kvaliteten på tjänsterna i enlighet med dina HR-frågor** genom att underlätta beslutsfattandet och övervaka operativa handlingsplaner

Deltagare:

- Cegid: Dedikerad konsult, Customer Success Manager, Account Manager
- Kund: Centrala administratörer, HR och/eller HRIS sponsor.

3.6.3. Verkstäder

Frekvens: Paket av dagar som ska förbrukas inom 12 månader beroende på funktionell omfattning som omfattas av Talentsoft.

Målsättningar:

- Presentation och förklaring av nya funktioner i kundkontext på förvärvade moduler
- Fokus på en viktig funktion som kräver specifik utbildning
- Utbyte av bästa praxis
- Workshops för konfigurationsoptimering (teknisk och/eller funktionell)

Deltagare :

- Cegid: Dedikerad konsult, teknisk och/eller funktionell expert vid behov
- Kund: Sponsor för centrala administratörer, nyckelanvändare om relevant

4. WEBBPLATSER FÖR VÄRDTJÄNSTER

4.1. Hosting Locations

Cegid har för närvarande flera datacenter över hela världen för att kunna ge våra kunder tillgång till Cegid Talentsoft-applikationen och följa dataskyddsbestämmelserna i deras hemländer.

Geografiskt område	Land	Primär lokalisering (sekundär lokalisering)	Leverantör
Europa	Frankrike	Centrala Frankrike - Paris (Södra Frankrike - Marseille)	Microsoft Azure Frankrike
Europa	Irland och Nederländerna	Nordeuropa - Dublin (Västeuropa - Amsterdam)	Microsoft Azure Nordeuropa
Europa	Tyskland	Tyskland västra centrala - Frankfurt (Tyskland norra - Berlin)	Microsoft Azure Tyskland
Europa	Frankrike	Strasbourg (Roubaix/Gravelines)	OVHmoln
Nordamerika	Kanada	Canada Central - Toronto (Canada East - Quebec City)	Microsoft Azure Kanada
Europa (endast befintliga kunder)	Frankrike	Aubervilliers (Saint-Denis / Roissy)	Equinix/Interxion
Nordamerika (endast befintliga kunder)	Kanada	Beauharnois	OVHmoln
Nordamerika (endast befintliga kunder)	USA	Dallas	IBM SoftLayer
Sydamerika (endast befintliga kunder)	Brasilien	São Paulo	IBM SoftLayer
Asien (endast befintliga kunder)	Singapore	Singapore	IBM SoftLayer

4.2. Security and Confidentiality of Hosting Service Providers

Cegid utvärderar och väljer hostingcenter enligt strikta kriterier för säkerhet, sekretess, kvalitet och tillgänglighet. Genom att ha flera center tillgängliga kan Cegid vara mer lyhörd när det gäller att skapa nya kundinstanser, dela risker och arbetsbelastningar mellan flera leverantörer och öka vår kapacitet snabbt och oberoende.

Molnleverantören och Cegid är bundna av ett avtal som innehåller en sekretessklausul. Listan över personer som är behöriga att få tillgång till uppgifterna ses över regelbundet.

Cegids juridiska struktur är baserad i Frankrike och Cegid Talentsofts datacenter för europeiska kunder är baserade i Europeiska unionen. Cegid garanterar att databasen är och alltid kommer att vara placerad i Europa för alla europeiska kunder. Denna garanti gäller även för säkerhetskopior.

Därför kan Cegid garantera fullständigt skydd mot US Patriot Act till alla kunder som vill skydda sig mot den.

Cegids hostingcenter har följande gemensamma egenskaper:

- Datacenter med hög redundans för lösningar med extremt hög tillgänglighet (Tier 3 eller motsvarande)
- Ett höghastighetskommunikationssystem som bygger på ett nätverk av helt redundanta, långdistansfiberoptik
- De högsta standarderna för aktiv säkerhet
- Ständigt fokus på energieffektivitet och minimering av miljöpåverkan.

De datacenter som används av Cegid har starka certifieringar, för mer information, se denna dokumentation:

- Microsoft Azure: <https://learn.microsoft.com/en-us/compliance/regulatory/offering-home>
- Equinix: <https://www.equinix.com/data-centers/design/standards-compliance/>
- OVH: <https://www.ovhcloud.com/en/enterprise/products/hosted-private-cloud/safety-efterlevnad/>
- Interxion: <https://www.interxion.com/uk/why-interxion/awards-accreditations-memberships>
- IBM Softlayer: <https://www.ibm.com/cloud/compliance/global>

5. TEKNISK ARKITEKTUR

Applikationen Cegid Talentsoft är baserad på en tredelad arkitektur:

- Användarnas arbetsstationer använder en webbläsare och måste ha tillgång till internet
- Applikationsservrar svarar på https-förfrågningar
- Dataservrarna är endast åtkomliga från applikationsservrarna. De är värd för databasens sökmotorer samt klientdata.

De underliggande principerna för Cegid Talentsofts tekniska arkitektur möjliggör:

- Avskiljande av kunder för säkerhets-, sekretess- och tillgänglighetsändamål.
- En hög grad av anpassning av varje kunds miljö utan att påverka andra kunder och samtidigt bibehålla enhetligheten i programvarupaketet.
- Hosting i datacenter som uppfyller Cegids krav.

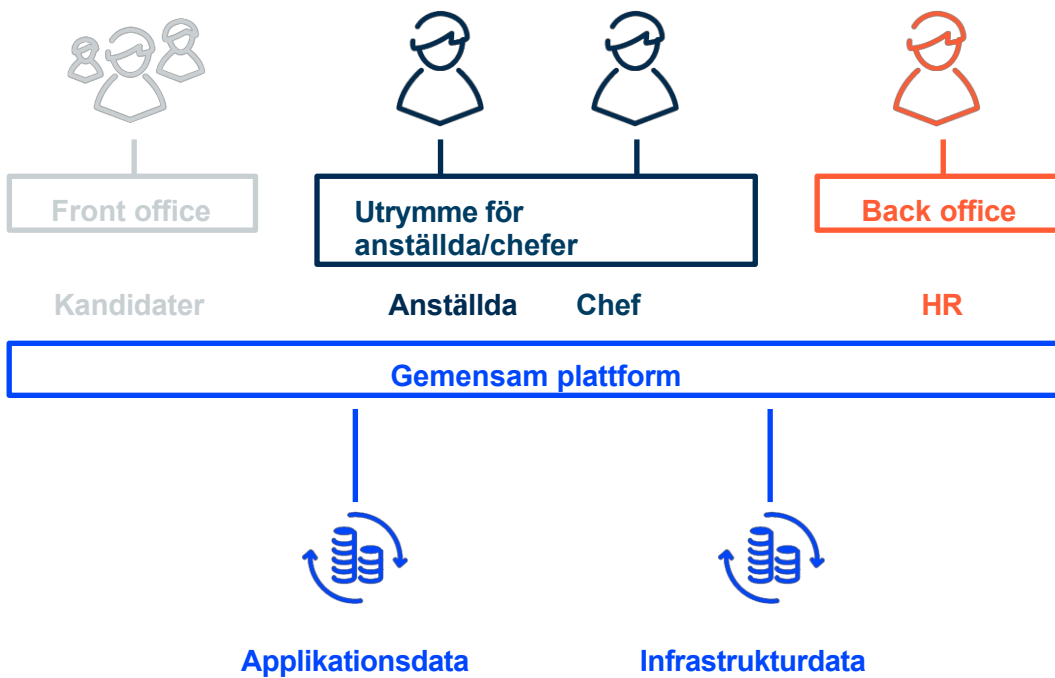
Även om Cegid Talentsofts arkitektur möjliggör många alternativ, är vissa av dem inte tillgängliga när man använder Plug & Play eller Adjust & Play projektmetoder, och vissa av dem är inte heller tillgängliga baserat på den funktionella omfattningen. Dessa metoder bygger på en kort implementeringstid och återanvändning av standardinställningar för de flesta aspekter av lösningen. De ursprungliga inställningarna för Plug & Play- och Adjust & Play-metodikerna beskrivs i det kommersiella erbjudandet.

5.1. Application Architecture

Cegids Talentsoft-lösning består av flera logiska enheter som alla är integrerade i en applikation:

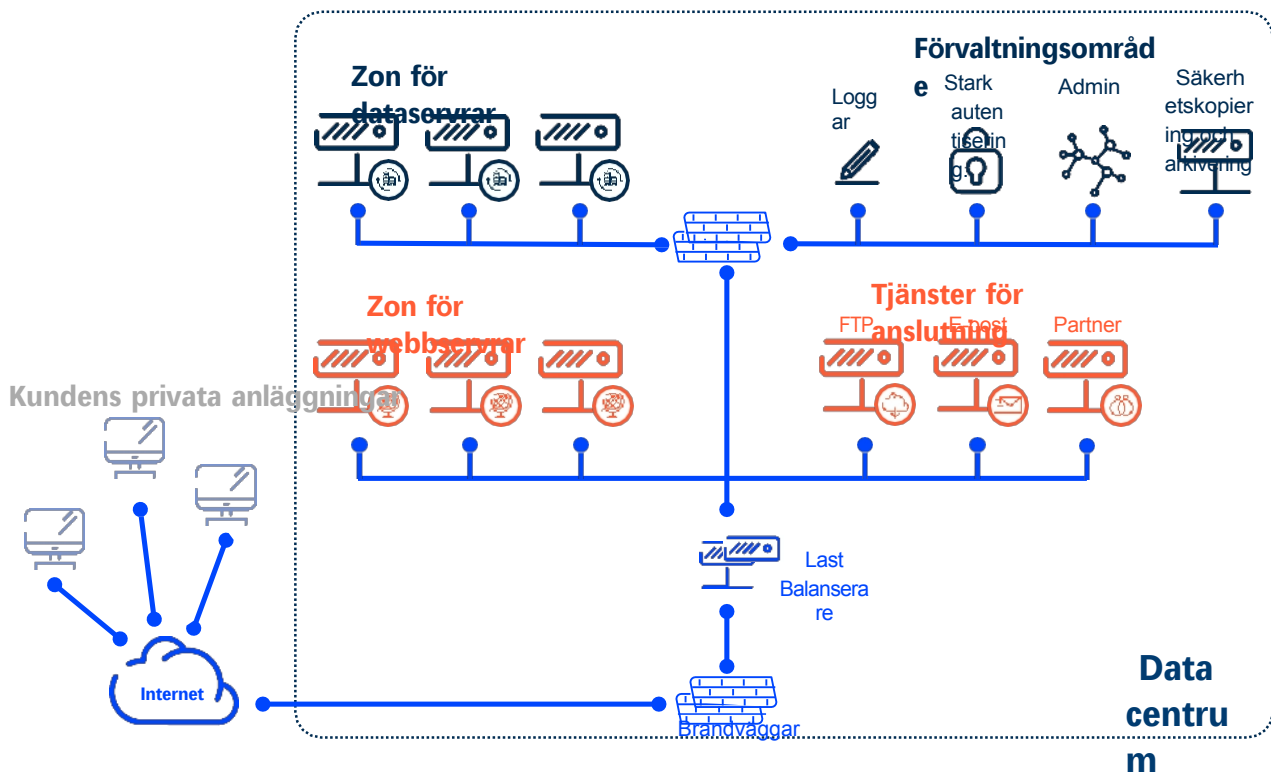
- Ett personligt område. Detta är den del som används av anställda och chefer. Detta område gör det möjligt att få tillgång till personliga indikatorer, agera vid behov och att navigera i hela applikationen.
- Ett back-office. Denna del används främst av HR-team. Back-office används för alla talent management-processer: rekrytering, utvärderingar, rörlighet, kompensation, utbildning, medarbetarsamtal etc. Back-office är uppdelat i två stora grupper: back-office för talent acquisition och back-office för talent management.
- Ett eller flera front office. Front offices gör det möjligt för kandidater och anställda att se lediga jobb, ansöka och skicka in sina CV, hantera sina ansökningar och prenumerera på e-postlistor. Det är möjligt att implementera flera Front Offices som motsvarar flera Internet- eller Intranetportaler, var och en med olika funktioner och grafiska charta.
- All information kan samlas i en gemensam databas i Talentsofts Core HR-modul.

Front office är ett oberoende block eftersom det är exponerat mot det publika Internet och i allmänhet är en del av ett företags webbplats. Det kan därför konfigureras om och anpassas för kunden. Det är dock kopplat till ett back-office för att hantera kandidater, lediga tjänster och ansökningar.



5.2. Server and Network Architecture

Här är ett diagram över den arkitektur som implementerats för applikationshosting:



Vilken virtualiseringsteknik som används beror på datacentret: VMWare används för närvarande i vårt privata moln OVH Cloud, medan vårt offentliga moln Azure baseras på virtuella Azure-

maskiner.

Alla webbservrar är försedda med avancerad teknik för lastbalansering. Alla databasservrar har synkron replikering med hjälp av funktionen "Always On Availability Group" i Microsoft SQL Server. Dataservrarna för "Data-Learning" är inställda på att vara fristående servrar.

Lagrings- och arkiveringsområdet är fysiskt separerat från produktionsområdet. Administrationsområdet är endast tillgängligt för behöriga Talentsoft-administratörer, efter en serie av 2 brandväggsfilter och en stark autentiseringssekvens. Varje administratör använder ett namngivet konto.

Endast webbservrar har tillgång till dataservrar, som därför inte är åtkomliga från Internet.

5.3. Technical Software Infrastructure

5.3.1. Infrastrukturlösningar

Lösningen för hantering av anställda och kandidater har utvecklats på en Microsoft .Net-plattform. Den bygger på hela Microsofts tekniska arkitektur: Operativsystemet Windows Server, databasen SQL Server, applikationsservern IIS och programmeringsspråket C#.

Den utbildning utformning och publikation lösning (LMS/LCMS) är baserad på LAMP-arkitektur (Linux/Apache/MySQL/PHP), samt en datastruktur som hanterar utbildningsmedia.

Här följer en sammanfattning av de viktigaste infrastrukturelementerna för den aktuella produktversionen: För .NET-moduler:

Komponent	Produkt	Version
Operativsystem för server	Windows Server	2019
Internet-server	IIS	10.0
Ramverk för tillämpningar	.NET	4.8.0
Databasmotor	SQL Server	2014 SP3 CU4

Berörda: Core HR/HUB, Talent Management, Compensation, Training, Recruiting, Continuous Conversation och Cegid Talentsoft tekniska avdelningar, Federated identity

För .NetCore-moduler:

Komponent	Produkt	Version
Operativsystem för server	Kubernetes	1.24
Internet-server	Nginx	1.21.6.x.
Ramverk för tillämpningar	.NETCore	3.1 & 5
Motor för relationsdatabas	SQL Server	2014 SP3 CU4
Icke-relationell databasmotor	ElasticSearch	7.17.x

Berörda: AgencyPortal, Talangmatchning, Talangprofil

För PHP-moduler:

Komponent	Produkt	Version
Operativsystem för server	Linux ubuntu	20.04 LTS
Internet-server	Apache http-server	2.4
Ramverk för tillämpningar	PHP	7.4
Databasmotor	MySQL	8

Bekymrad: LMS, LCMS

Cegid Talentsofts arkitektur innebär att olika block av ovanstående applikationsarkitektur kan installeras på samma fysiska plats eller på olika platser samtidigt som data och bearbetning förblir enhetliga. Detta gör det möjligt att fördela bearbetningsbelastningen inom klientapplikationen utöver den naturliga lastbalansering som en delad infrastruktur skulle medföra.

5.3.2. Databaser för tillämpningar

En Cegid Talentsoft-applikation är baserad på en grupp av databaser.

Tekniska databaser som inte innehåller användardata:

Databas	Användning	Instanser
Huvudhyresgäster	Databas som listar alla "hyresgäster" i en fysisk anläggning	En databas per datacenter
Huvudloggning	Databas som innehåller de tekniska loggarna	En databas som endast kan nås av Cegids tekniska administratörer

Databaser som innehåller användardata:

Databas	Användning	Instanser
Data-Kandidater	Databas som huvudsakligen innehåller data kopplade till Talent Acquisition-modulen: kandidatpoolen, lediga tjänster, ansökningar och deras bilagor.	En databas per kund
Data-anställda	Databas som huvudsakligen innehåller data kopplade till följande funktionsmoduler: Core HR / Hub Talent Management Talent Review Ersättning TMS (administration av utbildning)	En databas per kund
Data-lärande	Databas som huvudsakligen innehåller data kopplade till följande moduler: LMS (utbildningsresultat) LCMS (utbildningsinnehåll)	En databas per kund
Data-OKR	Databas som huvudsakligen innehåller data kopplade till följande modul: Kontinuerlig konversation (t.ex. Viktiga mål)	En databas per datacenter med logisk klientisolering
Datafil	Datalager som innehåller alla bilagor (filer)	En datalagring med logisk klientisolering
Data-kunskaper	Databas med alla definitioner av färdigheter	En databas med logisk klientisolering

5.4. Multi-Customer Management

Cegid Talentsoft-applikationen är tillgänglig i form av webbplatser. Varje klient har sin egen underdomän som kan betjänas av en unik eller delad instans av webbservern. På detta sätt har produkten en multi-tenant mjukvaruarkitektur och alla sub-domäner pekar på den senaste versionen av applikationen. Varje hyresgäst har sin unika domän (eller ett fåtal unika domäner) som matchas mot ett unikt hyresgäst-ID.

Även om produktarkitekturen i samtliga fall är renodlat multi-tenant i webbserverlagret (mjukvarulagret), kan hanteringen av multi-tenant i databaslagret variera, med olika mönster beroende på modul. För kärndatabaser (Data-Candidates, Data-Employees, Data-Learning) som innehåller det mesta av den individuella informationen är multi-tenancy mycket begränsat eftersom varje kund har sin egen databas som hostas på delade SQL-serverar. I det här fallet kommer webbservern att ansluta till hyresgästens databas för att besvara en förfrågan. De främsta anledningarna till detta val av arkitektur är följande:

- Enklare hantering av datasäkerhet och sekretess
- Enklare säkerhetskopiering och återställning.
- Möjlighet att anpassa beteendet för varje klientapplikation även om samma produkt implementeras för alla klienter

För databaserna Data-OKR, , Data-File & Data-Skills är dock arkitekturen annorlunda och många kunder kan dela på samma databas. I detta fall kommer webbservern att ansluta till samma databas för många kunder och den programvarukomponent som ansvarar för tenant isolation kommer att begränsa alla förfrågningar till databasen till tenant data.

Dessutom:

- Det finns inga konton som är överordnade hyresgästkonton, vilket innebär att alla konton som används för att komma åt en moduls data via användargränssnittet måste vara registrerade i hyresgästens databaser för att kunna användas, inklusive servicekonton som används av Cegids personal för att administrera miljöerna.
- Hyresgästdata krypteras inte som standard, men fullständig kryptering av databasen kan aktiveras som en tilläggstjänst. Cegid tillhandahåller på begäran mjukvarukryptering av databasen.

Cegid erbjuder på begäran och som en del av ett ytterligare kommersiellt avtal en dedikerad servermiljö, vilket är en fullständig isolering av kunddata på en dedikerad databasserver.

5.5. Test Environment

Varje klient förses med en produktions-URL och en test-URL.

Testmiljön installeras och hanteras som en miljö som är separerad från produktionsmiljön. Den hanteras som om den vore en miljö för en annan kund.

Testmiljöer används för att testa nya funktioner innan de aktiveras i produktion, eller för att testa en åtgärd. Data i testmiljön är en kopia av produktionsdata från en viss tidpunkt och är därmed äldre.

Som standard är alla data i en testdatabas anonyma. Om kunden gör en supportförfrågan kan Cegid uppdatera testdata med hjälp av produktionsdata (utan bilagor och med en lämplig nivå av anonymisering).

Testmiljöer är inte lika tillgängliga som produktionsområden. Vidare förbehåller sig Cegid rätten att tillfälligt avbryta dessa miljöer för att utföra olika uppgifter (t.ex. installationer under arbetstid).

Andra miljöer kan också läggas till, till exempel: en andra testmiljö, en utbildningsmiljö etc. Implementeringen av denna tjänst ingår inte i standarden och är föremål för ett ytterligare kommersiellt avtal.

5.6. Mobile App

Mobilapplikationen Cegid Talentsoft finns tillgänglig på två mobila plattformar: Android och iOS. Applikationen kan laddas ner i respektive appbutik.

Åtkomst till mobilappen kan ske antingen genom att skanna en QR-kod eller genom att använda en manuell kod. Båda koderna delas med kundens systemadministratör på begäran efter att mobilapplikationen har aktiverats i kundens klient. Single Sign On stöds under förutsättning att kunden har implementerat en Identity Provider.

Cegid Talentsoft Mobile-appen tillhandahåller endast ett presentationslager. Detta innebär att ingen data lagras på den mobila enheten, förutom viss information såsom förnamn, efternamn, e-postadress. Personuppgifter lagras i Cegid Talentsofts datacenter och är åtkomliga i realtid via API:er.

5.7. Reporting/ Analytics

Alla moduler har en rapporteringsfunktion som gör det möjligt att hantera rapporter, antingen direkt i användargränssnittet eller genom att generera CSV-, Excel- eller PDF-filer beroende på rapporten. Alla moduler har också en analysmodul som gör det möjligt för användaren att utforska Cegid Talentsoft HR-data genom en flerdimensionell kub.

Analysfunktionerna tillhandahålls via en MS SQL Analysis Services-infrastruktur. Denna infrastruktur är multi-tenant och varje kund har sin egen datakub inom en delad MS SQL A.S.-motor. Analysdata lagras i samma datacenter som operativa data. Cegid följer lokala dataskyddsbestämmelser på samma sätt för analysdata och operativa data.

Talent Acquisition-modulen använder också Microsoft Reporting Services för att hantera rapporter. Denna produkt är en del av SQL Server. Rapporter nås från applikationen enligt de rättigheter som ges till den anslutna användaren.

6. TILLTRÄDESHANTERING

6.1. Application Access Security

6.1.1. Kandidatens front office

Candidate Front Office-applikationerna är exponerade och tillgängliga via Internet.

6.1.2. Back Office och medarbetar-/chefsområdet

Flera åtkomstmetoder är möjliga:

- Applikationen exponeras och är fritt tillgänglig via Internet;
- Applikationen är exponerad och tillgänglig via Internet med begränsningar för IP-adresser;
- Åtkomst till applikationen kan begränsas för specifika grupper av IP-adresser. Alla åtkomster utanför denna definierade grupp av IP-adresser kommer att förbjudas.

6.2. Authentication

Som standard sker autentisering i Cegid Talentsoft genom att man anger ett login och ett lösenord.

6.2.1. Kundansvar

Kunderna är ansvariga för sin egen lösenordspolicy. Vi vill dock informera om att följande policyer kan leda till allvarliga överträdelser av sekretesslagstiftningen (t.ex. GDPR):

- Återanvändning/kloning av lösenord;
- Användning av en algoritm för att skapa lösenorden;
- Användning av ett lösenord som är känt av mer än 1 person;
- Användning av lösenord som läckt ut eller lösenord som är "lätta att hitta", t.ex. "Admin1234". Eller "AZERty12@";
- Ställ in den komplexitet under vad som rekommenderas av den CNIL [: https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/recommandation_passwords_en.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/recommandation_passwords_en.pdf)

I sådana fall skulle endast kunden vara ansvarig för den eventuella händelsen och dess konsekvenser.

6.2.2. Autentisering för kandidatens front office

Kandidaterna måste ange sin e-postadress och ett tillhörande lösenord (som de måste bekräfta) för att skapa ett personligt utrymme som de kan återvända till senare. Det finns ett alternativ för "glömt lösenord". Lösenordet måste innehålla minst 5 tecken.

6.2.3. Autentisering i Employee/Manager-området

Flera autentiseringsmekanismer finns tillgängliga för användare som arbetar med företaget.

- Via Cegid Talentsoft inloggning och lösenord
- Genom enkel inloggning.

Det är möjligt att använda flera autentiseringsmetoder på samma plattform.

Sessionen hanteras helt och hållet på servern. Endast en sessionskaka lagras på användarens arbetsstation och i vissa fall finns en visningsstatus på sidan.

6.2.4. Hantering av lösenord

På Kundens begäran kan Cegid Talentsoft konfigureras för att implementera följande lösenordshanteringspolicyer:

- Byte av lösenord vid första anslutningen (aktiverat som standard)
- Periodisk förnyelse av lösenord, där perioden (i dagar) mellan förnyelserna kan konfigureras (90 dagar som standard)
- Memorering av de senaste X lösenorden för att undvika återanvändning (24 som standard)
- Minsta lösenordslängd på X tecken (8 som standard)
- Kontot låst efter X misslyckade försök (5 försök som standard)
- Minsta antal icke-alfanumeriska, numeriska, gemener och versaler i lösenordet (aktiverat som standard)
- Hantering av slutdatum för kontogiltighet i back office
- Återställning av lösenord via en aktiveringslänk som skickas via e-post
- Tvinga validering av e-postadress innan ett konto aktiveras (aktiverat som standard)
- Förhindra användning av användarnamnstext i ett lösenord (aktiverat som standard)

Det finns två typer av lösenordspolicyer, en för kandidater och en för anställda och lösningsadministratörer.

Vi rekommenderar starkt att du använder SSO om det är problematiskt att lagra lösenord i en databas.

Förlorade/glömda lösenord: När användare glömmet sitt lösenord och inte använder SSO måste de göra följande:

- Använd en webbläsare för att komma åt inloggningssidan för Cegid Talentsoft.
- Ange inloggningen i fältet "Du har glömt ditt lösenord" och klicka sedan på "SEND".
- En återaktiveringslänk skickas via e-post till användaren. Användaren måste ange ett nytt lösenord innan han/hon kan ansluta till applikationen igen.

6.2.5. Enkel inloggning

Om klienten har implementerat en identitetsleverantör är det möjligt att autentisera användare via Single Sign On baserat på protokollen SAML 2.0, WS Federation eller OpenId Connect. Mer information finns i den offentliga dokumentationen för protokollen SAML 2.0, WS Federation och Open Id Connect.

Cegid Talentsoft stödjer både "SP initiated SSO" och "IdP initiated SSO". IdP-initierad är endast tillgängligt med SAML 2.0-protokollet.

6.2.6. Sessionens längd

En sessions varaktighet beror på dess specifika användning i de olika Cegid Talentsoft-modulerna:

- En session i chefs-/medarbetarportalen eller backoffice avbryts efter två timmars inaktivitet. Sessionen varar i högst tolv timmar (kan ändras med konfiguration).
- I Front Office är sessionens varaktighet 20 minuter.

6.3. Cookie Policy

När du navigerar i våra applikationer lagras cookies i användarens webbläsare. Syftet med cookies är att samla in navigationsinformation, identifiera användarna och ge dem tillgång till sina konton.

För att få en lista över cookies från Cegid Talentsoft, se: <https://privacy.talentsoft.com>.

När det gäller cookie-relaterade uppgifter åtar sig Cegid att följa lokala bestämmelser i varje land, att skydda uppgifternas konfidentialitet och att uppfylla territoriella skyldigheter avseende lagringsplats för uppgifter.

6.4. Roles, Right & Accreditations

Cegid Talentsoft har ett dedikerat gränssnitt för administration av roller, rättigheter och ackrediteringar.

6.4.1. Roller och rättigheter

Roller används för att definiera standardprofiler med vissa nivåer av åtkomst till Cegid DigitalRecruiters funktioner. Roller definieras först och tilldelas sedan användare av Cegid DigitalRecruiters. De rättigheter som tilldelas roller är också konfigurerbara inom produkten. Rollerna kan omkonfigureras fullständigt med hjälp av rättighetshanteringsmodulen i Cegid Talentsoft.

6.4.2. Ackrediteringar

Användarackrediteringslistor hjälper till att definiera vem som har rätt att komma åt vilken anställds information. En ackrediteringslista är en lista över anställda (kallade "medlemmar"). En lista tilldelas en eller flera medarbetare (ägarna), som sedan har åtkomst till medlemmarna i listan. Ackrediteringar kan göras om helt och hållet med hjälp av administrationsmodulen i Cegid Talentsoft.

Det är möjligt att generera användarackrediteringslistor automatiskt från hanteringsregler (till exempel med hjälp av en organisation). Sådana listor "uppdateras" automatiskt. Det innebär att om innehållet i organisationerna ändras så uppdateras listorna automatiskt, vanligtvis inom några timmar.

7. GRÄNSSNITT

I Cegid Talentsoft är det möjligt att importera och exportera data som filer i CSV-format eller genom att använda Web Services. I detta kapitel beskrivs principerna bakom fil- och Web Service-utbyten samt de säkerhetsaspekter som är relaterade till dessa utbyten. Gränssnittsspecifikationer tillhandahålls i början av driftsättningsprojektet.

7.1. File Import/Export

7.1.1. Operativa principer

Cegid Talentsoft erbjuder en integrerad import/export-modul. Med denna modul kan kunden manuellt eller automatiskt genomföra import och export med hjälp av CSV-filer. Cegid förlitar sig därmed på Cegid Talentsofts standardgränssnitt vid filutbyte via andra IT-lösningar.

De operativa principerna baseras på följande punkter:

- Cegid Talentsoft använder standardiserade halvgränssnitt för att regelbundet återställa och uppdatera data.
- Standardgränssnitten för inkommande/utgående är i CSV-format. CSV är ett textbaserat format som är kompatibelt med alla tredjepartssystem som kan interagera med Cegid Talentsoft.
- Cegid Talentsoft tillämpar följande bästa praxis:
Det format som ska användas är det som gäller för det verktyg som uppgifterna importeras till. Kunden är därför ansvarig för att säkerställa att alla halvgränssnitt överensstämmer med Cegid Talentsoft-format.
Cegid Talentsoft kan anpassa exportformat, så länge formatet kan uttryckas i form av en serie kolumner i CSV-format.

Vår syn på integration bygger på en enkel princip: att undvika dubbelregistrering. Om data matas in på ett ställe kan de i princip bara läsas i de andra system som använder dem. Om Cegid Talentsoft till exempel importerar administrativa uppgifter från anställda utgår vi från principen att dessa uppgifter är skrivskyddade i Cegid Talentsoft, även om Cegid Talentsoft erbjuder standardfunktioner som gör det möjligt att redigera dem.

För att upprätthålla systemets prestanda och en konsekvent datasynkronisering rekommenderar Cegid följande: de dagliga importerna bör vara "differentiella", dvs. endast innehålla de data som skulle ha ändrats. Och de så kallade "Fullständiga" importerna måste utföras på helgerna.

Tillgång till varje import och varje export styrs av en användarrättighet som kan ändras och administreras av kundens HR-administratör.

Cegid tillhandahåller en uppsättning vanliga frågor till sina kunder, som anger god praxis för skapandet av importfiler.

7.1.2. Lista över tillgängliga import-/exportformat

Cegid tillhandahåller över 200 olika export/import filformat i CSV för Cegid Talentsoft och täcker därmed in produktens alla affärsobjekt. Importfiler måste kodas i **UTF-8 med BOM** för att hantera internationella teckenuppsättningar. Cegid tillhandahåller fullständig dokumentation om alla format

på

början av projektet.

Lista över de viktigaste objekten som kan importeras och exporteras:

- Bibliotek: värdelista, resurser, översättningar, mappningstabeller etc.
- Employee Core HR: anställda, adresser, kontaktuppgifter, kontrakt, timpriser, extra fält etc.
- Organisationsdata: organisationer, nyckelegenskaper, befattningar etc.
- Certifieringar
- Jobb, jobbfamiljer, kompetenser etc.
- Utbildning: utbildningskrav, utbildningsåtgärder, sessioner, registreringar, utbildningshistorik, utbildningsplaner, utbildningskostnader, LMS-innehåll etc.
- Ersättning: löner, bonusar, förmåner, ersättningshistorik, löneförslag osv.
- Min profil: kvalifikationer, erfarenhet, utbildningshistorik osv.
- Utvärderingar: formulärfält, begäran om utbildning, begäran om rörlighet, mål, kompetensbedömning, löneförslag osv.
- Kandidater: Kandidaternas grundläggande uppgifter, kvalifikationer, kompetenser, jobb, rörlighet, extra fält, etc.
- Lediga tjänster: Jobb, specialiseringar, språk, efterfrågad kompetens, lediga tjänster, extra fält osv.
- Ansökningar: ansökningshändelser, kandidater etc.
- Utbildning: Deltagare, utbildare, grupper, sessioner, registreringar, utbildningsresultat, projekt etc.

7.2. Secure FTP Interface

Applikationen är utformad för att utbyta data med externa system via gränssnitt. Alla filutbyten är autentiserade och krypterade (FTPS eller SFTP). Alla webbtjänster använder HTTPS och kräver autentisering.

Cegid kan automatisera import och export till och från Cegid Talentsoft. Principerna bakom denna automatisering är följande:

- Varje kund har ett privat och säkert utrymme på Cegids ftp-sida. I detta utrymme kan kunden placera filer som ska importeras eller hämta filer som har exporterats.
- En scheduler är programmerad för att utföra import och export enligt ett fördefinierat schema. Cegid ansvarar för att konfigurera schemaläggaren enligt kundens önskemål.
- Om det finns filer kommer de att bearbetas enligt de schemalagda instruktionerna. Om det inte finns några filer gör schemaläggaren ingenting och genererar inte några fel.

Schemaläggaren bestämmer vilken typ av import som ska utföras och i vilken ordning, med hjälp av namnen på de filer som skickas in. Importfilerna måste namnges enligt följande syntax:

```
[ImportType]_[ImportMode]_[Kultur]_[Order]_.csv
```

där

[ImportType] är den **typ** av import som ska utföras => obligatoriskt fält.

Importtypen motsvarar en typ av objekt som ska importeras. De möjliga värdena för importtypen listas i kapitel **Erreur ! Källan till renvoi introuvable...**, **Erreur! Källa för återsändning...**

[ImportMode] är **läget** för den import som ska utföras => obligatoriskt

fält. Lista över importlägen:

- "Infoga endast"
- "InsertAndUpdate"

[Culture] är koden för den kulturella miljön, t.ex. en-gb-format för brittisk engelska=> ej obligatoriskt fält. Om fältet inte finns med använder importen företagets kulturinställning.

[Order] är ett heltal som motsvarar den (stigande) ordningen för importens genomförande. => Obligatoriskt.

Exempel på import av en anställd i läget "InsertAndUpdate": Import av data i läget "InsertAndUpdate" fungerar på följande sätt: Om en rad i importfilen hänvisar till en befintlig anställd,

de fält som visas i importraden används för att uppdatera den befintliga posten eftersom infognings-/uppdateringsläget används. Om det inte finns någon rad för en viss befintlig anställd i importfilen, händer ingenting med den anställdes post. Om en rad i importfilen hänvisar till en icke-existerande anställd, skapas den anställdes post.

Exempel på en importerande anställd i 'InsertOnly'-läge: importera data i 'InsertOnly'-läge fungerar på följande sätt: om en rad i importfilen hänvisar till en befintlig anställd, avvisas motsvarande importrad. Om det inte finns någon rad för en viss befintlig anställd i importfilen, händer ingenting med den anställdes post. Om en rad i importfilen hänvisar till en icke-existerande anställd, skapas den anställdes post.

Tillgång till FTP-plats: Tillgång till Cegids FTP-site ges genom användande av login och lösenord, antingen via FTPS eller SFTP (säkert) protokoll. Cegid förnyar lösenordet manuellt på kundens begäran.

begäran. Därför upphör inte lösenordet för FTP-webbplatsen att gälla.

I SFTP är det också möjligt att välja att autentisera genom att utbyta nycklar i förväg. FTP använder passivt läge.

7.3. Application Programming Interfaces (API)

Cegid tillhandahåller ett antal webbtjänster som gör det möjligt för tredjepartsapplikationer att använda Cegid Talentsoft-tjänster. Dessa webbtjänster täcker följande funktionella domäner:

- Bibliotek: värdeförteckning, resurser, översättningar, mappningstabeller etc.
- Employee Core HR: anställda, adresser, kontaktuppgifter, kontrakt, timpriser, extra fält etc.
- Organisationsdata: organisationer, nyckelegenskaper etc.
- Kandidater: personlig information, kvalifikationer, kompetens, jobb, rörlighet, extra områden osv.

- Lediga tjänster: Jobb, specialiseringar, språk, efterfrågad kompetens, lediga tjänster, extra fält osv.
- Ansökningar: ansökningshändelser, kandidater etc.
- Utbildning: hantering av publicering av utbildningsinnehåll.

Cegid har valt en REST-metod för webb-API:er. Alla anrop till Cegid Talentsoft API är säkrade genom en applikationsnyckel och av ett specialiserat konto med eget lösenord.

För delen "Training publication management" är Web Services-protokollet SOAP, säkrat med IP-adress eller inloggnings-/lösenordsfilter.

Som standard kan en viss klient (dvs. klient) skicka upp till 10 000 API-förfrågningar per dag. Om detta tröskelvärde överskrids bör en representant för Cegid kontaktas.

Dokumentationen för webbtjänster finns på <https://developers.cegid.com/>

7.4. Email Interface

Cegid Talentsoft skickar e-post med hjälp av det klassiska SMTP-protokollet. E-postmeddelanden kan skickas i HTML-format eller i vanligt textformat när klienter inte kan hantera HTML-meddelanden.

7.5. LMS Interoperability

7.5.1. Virtuellt klassrum

Det finns fyra olika typer av verktyg som kan användas:

- Cegid Talentsoft: för varje virtuellt klassrum som skapas kommer verktyget Moxtra i white label att användas som standard.
- Microsoft Teams: Kunder kan lägga till flera Microsoft Teams-verktyg för att automatiskt generera en enda Teams-länk med flera befintliga Azure-konfigurationer.
- Övrigt: andra verktyg kan användas för att lägga till externa videokonferensverktyg (Jitsi, Skype, etc.). Länken till det externa verktyget för virtuella klassrum måste läggas till manuellt.
- LTI (Learning Tool Interoperability: en standardiserad integrationsmetod för lärverktyg) kan flera verktyg läggas till i version 1.1 eller 1.3, beroende på vad partnern använder. De verktyg som identifierats är Zoom och Glowbl. Autentisering sker via single sign-on (SSO) och kontotilldelning.

Endast en superadministratör har tillgång till konfigurationsmenyn och alla andra tekniska konfigurationsalternativ.

7.5.2. Inlärningsenhet (pedagogiskt innehåll)

Våra plattformar stöder SCORM 1.2, SCORM 2004 3rd edition och AICC 3.5.

Innehåll som producerats enligt andra standarder (xAPI) eller exporterats i andra format (t.ex. .story-filer) kan inte användas.

Det är också möjligt att använda externt innehåll med hjälp av LTI. Flera välkända utgivare av utbildningsinnehåll erbjuder kompatibilitet med LTI 1.1 och/eller LTI 1.3, inklusive LinkedIn

Learning, GoodHabitZ och Microsoft Learn.

LTI-länkar gör det möjligt att integrera inlärningsenheter som finns i tredjepartsverktyg i en LMS-utbildningsväg, läsa dem från Talentsoft-portalen och hämta spårningsinformation (poäng och tidsåtgång) från Cegid Talentsoft.

8. VERKSAMHET

8.1. Operating Procedures

I detta kapitel beskrivs de arbetssätt som oftast används vid service.

8.1.1. Purge

Rensning av systemloggar. Systemloggar sparas i 90 dagar.

Rensning av applikationsloggen. Applikationsloggen innehåller spåringsdata för användaråtgärder.

Denna logg behåller ett års data, äldre data rensas bort.

Rensning av filer lagrade på säker FTP. De filer som lagras på den säkra FTP-sidan sparas i högst 90 dagar.

8.1.2. Schemalagda uppgifter (Batch-uppgifter)

Ett visst antal batchuppgifter tillhandahålls i standardapplikationen (skicka e-post, registrering för e-postlistor, rensningar, statistiska rapporter, operativa åtgärder).

Varje uppgift kan initieras med hjälp av en standardschemaläggare som kan starta en online-kommandouppgift. Cegid ansvarar för hanteringen av schemaläggare.

Specifika operativa åtgärder. Cegid tillåter att specifika åtgärder schemaläggs i en kunds produktions- och testmiljö, på kundens begäran. Alla förfrågningar måste dock godkännas av Cegid.

8.2. Data Management

Detta kapitel gäller för produktionsdatabaser. Databaserna i testmiljön säkerhetskopieras inte.

8.2.1. Säkerhetskopiering av data

Säkerhetskopiering av databaser utförs baserat på en strategi som innebär bästa datasäkerhet, integritet samt tid för återställning. Säkerhetskopieringen sker online utan avbrott i databasens drift.

Enligt standardförfarandet skall säkerhetskopior sparas under rullande perioder beroende på deras typ:

Åtgärder	Frekvens för säkerhetskopiering	Bevarande av säkerhetskopior
Daglig fullständig säkerhetskopiering	En gång per dag	30 dagar
Månatlig säkerhetskopiering	En gång i månaden	12 månader

Medier och platser för säkerhetskopiering beror på molnleverantören:

Åtgärder	Lagring av säkerhetskopior	Replikering av data
Offentlig (Azure)	Azure Blob-behållare	Data replikeras på samma primära plats och exporteras asynkront till ett sekundärt datacenter
Privat (Quadria)	Lagringsdiskar	Data replikeras asynkront på ett avlägset datacenter
Privat (OVHcloud)	Lagringsdiskar	Data replikeras på samma primära plats och exporteras asynkront till ett sekundärt datacenter

Endast ett mycket begränsat antal personer har tillgång till säkerhetskopior av databaser. Dessa personer, liksom all Cegid-personal, är bundna av en sekretessklausul. På samma sätt har vår molnleverantör ett begränsat antal personer som är behöriga att få tillgång till säkerhetskopior.

8.2.2. Kryptering av data

Kryptering av data i transit

För att säkerställa datasäkerheten krypterar Cegid applikationsflödet med HTTPS-protokoll för alla domäner och kräver Transport Layer Security (TLS) 1.2 eller högre.

Kryptering av data i vila

Som standard krypteras endast applikationslösenord. Lösenord säkras i databasen på ett icke-reversibelt sätt genom hashning och saltning:

- I HMHMAC-SHA1 för Talent Management
- I PBKDF2 HMAC-SHA1 med 15 000 iterationer för Talent Acquisition
- I SHA2-256 för LMS/LCMS

Cegid tillhandahåller en mjukvarubaserad datakryptering med AES 256-metodik inom SQL Server-motorn. Det måste dock noteras att en 5% minskning av prestanda har observerats.

Detta alternativ gäller inte för modulerna LMS, LCMS, Continuous Conversation.

8.3. Administration and Supervision

Plattformen övervakas 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan. Prestandaövervakning och applikationsövervakning har införts och utlöser varningar när problem upptäcks.

En process för hantering och "eskalering" har definierats och följs av de operativa teamen.

Det verktyg som används för infrastrukturövervakning är Zabbix. Verktyget som används för att övervaka

applikationsprestanda är NewRelic. Våra värdleverantörer har också sina egna övervakningssystem.

De operativa förfarandena omfattar följande uppgifter (icke uttömmande förteckning):

- Administration
- Underhåll av operativsystem (diskutrymme, loggar etc.)
- Underhåll av databaser
- Tester, kvalificering och driftsättning av säkerhetsuppdateringar
- Applikationsunderhåll (loggar och prestandaanalys)

Övervakning:

- Övervakning av applikationernas tillgänglighet
- Övervakning av svarstider
- Plattformsbelastning (minne, processorer, diskar) övervakning
- Övervakning av nätverksbandbredd
- Övervakning av batchuppgifter i applikationer och system
- Övervakning av hårdvara

Värdleverantörerna ansvarar för uppgifter i samband med följande element:

- Fysisk utrustning (serverhårdvara, nätverksutrustning etc.)
- Hypervisorer
- Nätverk

8.4. Business Continuity Plan

8.4.1. Plan för återhämtning av verksamhet (ARP)

Förfarandena för återställning av aktivitet beror på datacentret.

- **Azure Nordeuropa**

Kunddata replikeras permanent i ett avlägset datacenter inom samma rättsliga område (inom Europeiska unionen för europeiska kunder). Således replikeras data från Dublin i Amsterdam.

Återställningsprocessen baseras på datareplikering och automatisering av återställning av tjänster på den avlägsna Azure-platsen.

- **Azure Tyskland:**

Kunddata replikeras permanent i ett avlägset datacenter inom samma rättsliga område (inom Europeiska unionen för europeiska kunder). Således replikeras data från Frankfurt i Berlin.

Återställningsprocessen baseras på datareplikering och automatisering av återställning av tjänster på den avlägsna Azure-platsen.

- **Azure Frankrike:**

Kunddata replikeras permanent i ett avlägset datacenter inom samma juridiska område (inom Europeiska unionen för europeiska kunder). Således replikeras data från Paris i Marseille.

Återställningsprocessen baseras på datareplikering och automatisering av återställning av tjänster på den avlägsna Azure-platsen.

- **Azure Kanada:**

Kunddata replikeras permanent i ett avlägset datacenter inom samma rättsliga område (i Europeiska unionen för europeiska kunder). Således replikeras data från Toronto i Quebec City.

Återställningsprocessen baseras på datareplikering och automatisering av återställning av tjänster på den avlägsna Azure-platsen.

- **Privat moln Frankrike (Quadria/OVHCloud):**

Varje databas replikeras på ett avlägset datacenter inom samma land.

Backup-lagringsarrayer replikeras asynkront var 15:e minut till ett avlägset datacenter i samma land.

Återställningsprocessen baseras på aktivering av reservservrarna på fjärrplatsen.

8.4.2. Kontinuitetsplan för applikationsverksamhet (ACP)

Cegid Talentsofts lokaler har en kontinuitetsplan för sin applikationsrapport som kan konsulteras på plats. De nedgraderade situationer som omfattas av detta är:

Händelse	Påverkan på kunderna	Åtgärder för återhämtning	Mål för tiden
Förlust av en applikationsserver	Eventuell långsamhet och/eller delvis aktiva anslutningar återställs Ingen förlust av data	Återställning eller återskapande av den defekta servern.	Upp till 2 timmar
Förlust av en dataserver	Eventuell långsamhet och/eller applikationsfel Möjlig dataförlust upp till 1 minuts värde av transaktioner	Fail-over av klustret	Upp till 30 minuter
Partiell förlust av data från en databas	Eventuella applikationsfel, saknad information Möjlig partiell dataförlust upp till 24h timmar av Data	Återställning av senaste säkerhetskopierade dataset	Upp till 4 timmar
Fullständig förlust av en databas	Avbrott i applikationer, ingen tillgång till data Möjlig dataförlust upp till 24 timmars värde av data	Återställning av senaste säkerhetskopierade dataset	Upp till 4 timmar

Cegid förbinder sig till ett Recovery Time Objective (RTO) och ett Recovery Point Objective (RPO) på 24 timmar för sin Talentsoft-lösning.

9. FÖRORDNINGAR OCH STANDARDER

9.1. General Data Protection Regulation (GDPR)

Nedan följer en beskrivning av hur Cegid Talentsoft-plattformen säkerställer efterlevnad av de viktigaste kraven i GDPR.

Viktig anmärkning: alla datasäkerhetselement beskrivs i Security Assurance Plan eller i andra avsnitt i detta dokument; därför dupliceras de inte här. De är dock alla relevanta för GDPR i den meningen att datasäkerhet är ett centralt krav för alla underleverantörer (dvs. personuppgiftsbiträden).

I Cegid Talentsoft skiljer vi mellan två olika personas: kandidat och medarbetare. Vissa av GDPR-kraven är inte beroende av personas, och vissa av dem genererar olika produktbeteenden beroende på om vi vänder oss till en kandidat eller en anställd.

9.1.1. Täckning av GDPR-krav som gäller för alla Personas

Integritet genom design

Agila processer för mjukvaruutveckling omfattar utbildning av personal, formella kodgranskningar och verktyg för att upptäcka tillämpning av rekommenderade metoder.

Principerna för behandling av personuppgifter enligt definitionen i artikel 5 i GDPR beaktas av designen vid utvecklingen av produkten.

Sekretess som standard

Standardnivån för sekretess är alltid inställd på den mest restriktiva nivån.

Ombud för dataskydd

Cegid har utsett ett dataskyddsombud på grund av verksamhetens natur.

Register för bearbetning

Cegid upprätthåller ett produktbehandlingsregister för sina kunder som personuppgiftsbiträde.

Dataskyddsmyndigheter med underbiträden

Cegid delegerar en del av sin verksamhet till underleverantörer. Personuppgiftsbiträdesavtal undertecknas mellan dem och Cegid och innehåller klausuler som överensstämmer med GDPR.

Alla standardförfaranden enligt ISO 27001 finns på plats. Dessa förfaranden är en del av vårt ledningssystem för informationssäkerhet.

Känsliga uppgifter

Talentsoft samlar inte in känsliga uppgifter som de som anges i artikel 9 i GDPR. Eftersom Talentsoft erbjuder viss flexibilitet när det gäller tillägg till datamodellen, rekommenderar Talentsoft inte att man definierar extra fält som faller under definitionen av "känsliga uppgifter" som anges i artikel 9.

Anmälan om dataintrång

Cegid har en rutin för anmälan av dataintrång. Detta förfarande definieras, underhålls, uppdateras och övervakas enligt ISO27001 ISMS och GDPR.

Vid dataintrång som rör kunduppgifter åtar sig Talentsoft att meddela kunden (dvs. den registeransvarige) så snart som möjligt, så att kunden själv kan följa 72 timmar

tidsfrist med sina egna dataskyddsorgan.

Automatiserad beslutsprocess

Cegid har inga funktioner för automatiserade individuella beslut, inte heller några funktioner för automatiserad profilering. Alla beslut fattas av mänskliga användare som kan få hjälp med sina beslut av relevanta instrumentpaneler, KPI:er, rekommendationer och analyser, vars enda syfte är att hjälpa användarna att fatta välgrundade beslut.

Anonymisering av data

Cegid erbjuder en anonymiseringsfunktion för "hela databasen". Detta används när en produktionsdatabas behöver användas i antingen testläge, felsökningsläge eller utbildningsläge.

Information som ska tillhandahållas när personuppgifter samlas in från den registrerade

Det är upp till kunden att tillhandahålla denna information direkt till kandidater och anställda. Vår lösning ger kunden möjlighet att tillhandahålla denna information genom konfigurationen av lösningen.

9.1.2. Modul för hantering av personuppgifter

I linje med de olika åtgärder som Cegid Talentsoft har genomfört för att företag ska kunna följa den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR), erbjuder Cegid ett centraliserat gränssnitt för att underlätta hanteringen och utövandet av enskilda personers rättigheter när det gäller deras personuppgifter:

- rätten till radering, tack vare radering eller anonymisering av uppgifter
- rätten till dataportabilitet, tack vare dataexport

9.1.3. Täckning av GDPR-krav som är specifika för kandidater

Kandidaterna står inte i ett underordnat förhållande till den potentiella arbetsgivaren, som är ansvarig för databehandlingen. Därför har vi tydligt angett alla möjliga databehandlingsmetoder som används av produkten.

Åtkomsträttigheter, rätt till rättelse

Kandidater med ett konto kan komma åt eller ändra sina uppgifter från Front-Office. Om kandidaten inte har ett konto kan han/hon be kundens administratör (eller DPO) att radera eller ändra sina uppgifter genom att skicka ett e-postmeddelande till dem. Om kundens administratör (eller DPO) behöver hjälp kan han/hon ringa Cegid Talentsoft Customer Care.

En rekryterare kan radera eller ändra en kandidats uppgifter om det behövs.

Kandidater kan begära att deras personuppgifter exporteras. Kandidaten kommer då att få ett e-postmeddelande med en länk för att ladda ner en ZIP-fil som innehåller alla deras personuppgifter.

Rätten att bli bortglömd

Rätten till radering kan automatiseras av enheten:

Kunder kan hantera datalagringsperioden per land.

I slutet av lagringsperioden kommer de sökande att få ett e-postmeddelande med en fråga om de vill ge sitt samtycke till att lagringen av deras personuppgifter förlängs.

Om en sökande ansöker i flera länder som har olika lagringstider kommer den lagringstid som tillämpas att vara den som gäller för den enhet som är kopplad till den senaste ansökningsåtgärden. Om den sökande ger sitt samtycke till att förnya lagringen av personuppgifter kommer uppgifterna att sparas i back office. Om den

kandidaten inte samtycker kommer personuppgifterna att raderas. Om inget svar ges kommer uppgifterna att raderas efter det att lagringsperioden har löpt ut.

Raderingen av data körs asynkront via en schemalagd nattlig uppgift.

Rättslig grund

Det är obligatoriskt för den personuppgiftsansvarige att fastställa den lämpligaste rättsliga grunden för Cegid Talentsoft-lösningen innan den tas i produktion (artikel 6.1 i GDPR).

All överföring av uppgifter inom koncernen måste också motiveras med en rättslig grund och meddelas kandidaterna. Denna information kan lämnas via Cegid Talentsoft.

9.1.4. Täckning av GDPR-krav som är specifika för anställda

Åtkomsträttigheter, rätt till rättelse

Produkten tillhandahåller de funktioner som krävs för att komma åt och ändra anställdas data. Åtkomsten till dessa funktioner styrs via roller och rättigheter, som kan tilldelas direkt av kundernas administratörer.

Rätt att begära rättelse (och radering)

Företag har rättsliga skyldigheter eller berättigade intressen av att samla in och behandla anställdas personuppgifter. I detta avseende måste all radering av uppgifter som begärs av en anställd först godkännas av arbetsgivaren (dvs. den personuppgiftsansvarige).

Därför erbjuder vår produkt en raderingsfunktion i Cegid Talentsofts gränssnitt för hantering av personuppgifter. Denna funktion är föremål för en specifik rättighet, som kan tilldelas av kundens administratörer till deras berörda användare. Beroende på vilka uppgifter det rör sig om raderas de (fysiskt och oåterkalleligt) eller anonymiseras.

Det finns förutsättningar för att radera data:

- Slutdatumet för den tidigare anställdes kontrakt måste ligga i det förflutna
- Den anställdes akt måste avaktiveras

Rätt till dataportabilitet

Produkten erbjuder en exportfunktion för alla uppgifter som anses vara av personlig karaktär i alla moduler i Talentsoft-sviten. Denna åtgärd är föremål för en specifik rättighet.

Rättslig grund

Det är obligatoriskt för den personuppgiftsansvarige att fastställa den lämpligaste rättsliga grunden för Cegid Talentsoft-lösningen innan den tas i produktion (artikel 6.1 i GDPR).

I CNIL:s ramverk "Référéntiel relatif aux traitements de données personnelles mises en œuvre aux fins de gestion du personnel" (*Om behandling av personuppgifter som genomförs i personalförvaltningssyfte*) från den 21 november 2019,st, anger CNIL följande när det gäller samtycke: "Anställda kan endast mycket sällan fritt ge, vägra eller återkalla sitt samtycke, med tanke på det beroende som uppstår genom förhållandet mellan arbetsgivare och anställd. De kan endast ge sitt fria samtycke i fall där godkännandet eller avvisandet av ett förslag inte har några konsekvenser för deras situation".

CNIL föreslår därför andra rättsliga grunder beroende på vilken verksamhet de anställda bedriver. En tabell finns tillgänglig i detta ramverk för att hjälpa den personuppgiftsansvarige att fastställa

dem.

9.2. Web Content Accessibility Guidelines

Cegid har åtagit sig att säkerställa digital tillgänglighet för sina digitala tjänster och produkter i enlighet med artikel 47 i lag nr 2005-102 av den 11 februari 2005. Se <https://www.cegid.com/en/cegid-talentsoft-accessibility-statement/> för mer information.