Livret de services

Dématérialisation Coffre numérique de bulletins

LS 05/2019

www.cegid.com

ARTICLE 1 : OBJET DU LIVRET SERVICE

Ce Livret Service a pour objet de :

- décrire les Services Connecteur et Plateforme PeopleDoc composant le Service ;
- fixer les conditions de disponibilité du Service ;
- définir les conditions du Support qui s'applique au Service ;
- déterminer les dispositions relatives à la protection des Données Personnelles.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

Anomalie : désigne un défaut, un dysfonctionnement ou une non-conformité reproductible du Service par rapport à sa Documentation. Les Anomalies devant être qualifiées par Cegid sont classifiées en trois catégories :

- Anomalie de criticité 1 : Le Service est inaccessible. Les dysfonctionnements empêchent les distributions, le processus de signature et la gestion des demandes RH.
- Anomalie de criticité 2 : Une fonctionnalité du Service est indisponible mais n'empêche pas une activité/utilisation des fonctions majeures du Service.
- Anomalie de criticité 3 : Désigne une Anomalie qui ne relève pas du niveau de criticité 1 et/ou 2.

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Cegid.

Données Client : Désigne les informations (dont les Données Personnelles) dont le Client est propriétaire et/ou responsable qu'il saisit, renseigne, transmet, collecte, conserve et/ou traite dans le cadre de la réalisation du Support et du Service.

Données Personnelles :Désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de son utilisation du Service , au sens de la directive 95/46/CE, de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés puis, à compter du 25 mai 2018, le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dit "RGPD"), cet ensemble règlementaire désigné ci-après «Règlementation Applicable ».

Heure ouvrée : désigne les heures de la période d'ouverture du Support.

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

People Doc: désigne la société People Doc opérant le Service fourni au Client et ayant autorisée Cegid à distribuer le Service.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service.

DISPOSITIONS GENERALES CONCERNANT LE SERVICE

ARTICLE 3 : ACCES ET DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Service est mis à disposition du Client par accès distant, par l'intermédiaire de la Plateforme PeopleDoc (pour les Utilisateurs Client) et du « portail » MyPeopleDoc (pour les Bénéficiaires).

Il est précisé que l'accès en ligne à nécessite l'utilisation par le Client d'un réseau de télécommunications via un opérateur choisi par le Client indépendamment du Contrat.

Les Parties déclarent avoir mis en place une politique antivirus rigoureuse afin de se préserver de tout sinistre informatique généré notamment par des virus, bombes logiques, vers ou chevaux de Troie.

Par ailleurs, étant donné que nul ne peut garantir le fonctionnement d'Internet dans son ensemble, le Client déclare bien connaître Internet, en particulier ses caractéristiques et ses limites, et reconnait à ce titre que les transmissions de données sur Internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses qui sont parfois saturées à certaines périodes de la journée ;

D'une manière générale, le terme « disponible » (ou « disponibilité ») désigne le fait que le Service soit accessible aux Utilisateurs Clients et/ou aux Bénéficiaires.

Le terme « indisponible » (ou « indisponibilité ») désigne lui, uniquement les Anomalies de criticité 1.

a. Base de calcul - Taux de disponibilité

Cegid fournit ses meilleurs efforts afin d'atteindre un taux de disponibilité du Service de 99,5% (ci-après le « Taux de disponibilité ») calculé sur une base mensuelle :

$$\frac{\text{Total} - \text{Temps d'arrêt} - \text{Maintenance planifiée}}{\text{Total} - \text{Maintenance planifiée}} \times 100$$

Définitions :

« Total » désigne le nombre de minutes totales dans le mois ;
« Temps d'arrêt » désigne le nombre de minutes totales d'indisponibilité de la plateforme hors maintenance planifiée dans le mois ;
« Maintenance planifiée » désigne le nombre de minutes totales de maintenance planifiée dans le mois.

Le taux de disponibilité mensuels sera transmis mensuellement au Client à sa demande.

b. Taux d'Indisponibilité

Au-delà de ce Taux de Disponibilité, il est entendu que l'on calcule le temps d'indisponibilité (« Temps d'Indisponibilité ») du Service en excluant :

(i) le temps nécessaire à la maintenance planifiée et à l'évolution régulière du Service et des plateformes ainsi qu'à l'installation de patchs de sécurité. Ce temps pourra correspondre à cent vingt (120) minutes par semaine calendaire et à cent vingt (120) minutes par mois calendaire.

La maintenance planifiée et l'évolution régulière seront réalisées en tant que nécessaire.

Cegid sera tenue, dans la mesure où ces opérations impacteraient la continuité du Service, de prévenir le Client dans un délai minimum cinq (5) jours ouvrés avant la réalisation desdites opérations.

(ii) toute autre circonstance hors de contrôle de Cegid et/ou de PeopleDoc incluant notamment mais sans limitation les dysfonctionnements de l'internet, la saturation des réseaux, les dysfonctionnements ISP imputables aux systèmes du Client, etc. ;

(iii) les Anomalies de criticité 1 et 2.

Par dérogation aux dispositions du (i) ci-dessus, il est précisé qu'en cas de faille de sécurité quelle qu'elle soit, une nouvelle version du Service et des plateformes pourra être déployée sans devoir respecter de délai de prévenance particulier vis-à-vis du Client. PeopleDoc s'engage néanmoins à notifier le Client dans les plus brefs délais en précisant les évolutions de la nouvelle version du Service et les plateformes pouvant impacter les traitements de Données Personnelles au sens de la Règlementation Applicable.

ARTICLE 4 : INFORMATION DU CLIENT

Afin d'apprécier l'adéquation du Service à ses besoins et d'effectuer son choix en connaissance de cause, le Client reconnaît que lui a été remis les informations nécessaires et a procédé à toute démonstration que le Client a pu requérir.

Il appartient au Client de s'assurer que ses structures propres permettent l'utilisation du Service.

ARTICLE 5 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue deux types de comptes utilisateurs :

- Le compte « Administrateur » qui permet l'administration du Service,
- les comptes « Utilisateurs » qui permettent l'utilisation du Service.

La gestion du compte « Administrateur » est de la responsabilité de Cegid et ce, sur la base des instructions fournies par le Client. Cegid crée ce compte, et lui attribue un mot de passe initial.

La création des autres types de comptes ainsi et l'attribution des droits associés sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non divulgation des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées.

ARTICLE 6 : OBLIGATION DE CONTRÔLE

Toute utilisation des identifiants et mots de passe des Utilisateurs est réputée constituer une utilisation du Service par le Client, ce que ce dernier reconnaît expressément. Le Client conserve à tout moment la responsabilité de son personnel et est soumis à une obligation de contrôle le concernant.

Le Client est seul responsable, notamment :

(i) du contenu des Documents, de leur conformité avec les réglementations applicables, et plus généralement, de toute information qu'il dépose sur la Plateforme PeopleDoc qu'il distribue ou conserve pour son compte dans le cadre du Service ;

(ii) d'une éventuelle utilisation frauduleuse de l'identifiant et/ou du mot de passe ou de toute usurpation d'identité d'un des Utilisateurs ;

(iii) du dépôt des Documents sur la Plateforme PeopleDoc dans les temps ;

(iv) de s'assurer que les Utilisateurs et Bénéficiaires disposent du niveau de connaissance nécessaire pour utiliser le Service ;

(v) de fournir aux Bénéficiaires les indications nécessaires à une utilisation sécurisée du Service, et notamment, l'obligation de garder strictement personnels et confidentiels leurs identifiants et mots de passe d'accès ;

(vi) d'avertir Cegid de toute modification ou évolution susceptible d'affecter le fonctionnement du Service.

ARTICLE 7 : LOCALISATION ET NON UTILISATION DES DONNEES CLIENT

Les Données Client sont localisées dans un ou plusieurs sites situés en Union Européenne.

Le Client est et demeure propriétaire des Données Client.

Cegid s'interdit d'utiliser, modifier, céder ou transférer à un tiers, en totalité ou en partie, à titre onéreux ou gratuit, les Données Client qui auront pu lui être communiquées par le Client à l'occasion de la réalisation du Support et du Service Connecteur pour d'autres fins que celles du présent Contrat.

Par exception à ce qui précède, l'engagement de Cegid de non utilisation des Données Client ne concernera pas les opérations nécessaires à l'établissement par Cegid de ses factures et statistiques d'utilisation ainsi qu'à la fourniture de toute explication concernant l'exécution du Support et du Service.

De même, Cegid pourra compiler des informations statistiques agrégées et rendues anonymes et pourra les rendre publiques à condition qu'elles n'identifient pas les informations confidentielles du Client et qu'elles ne comprennent aucune Donnée Personnelle. Cegid conserve tous les droits de propriété intellectuelle sur les résultats de ces traitements statistiques.

ARTICLE 8 : SECURITE DES DONNEES CLIENT

Cegid s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données Client afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

En conséquence, Cegid s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- prendre toutes les mesures utiles conformément à l'état de l'art permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des Données Client ;

- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Contrat ;
- respecter la confidentialité et ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire.

Ce niveau de sécurité est assuré uniquement dans le cas où le Client utilise exclusivement les outils proposés par Cegid pour la réalisation du Support et Service.

ARTICLE 9 : REVERSIBILITE

Un mécanisme de Réversibilité à l'issue de la Durée de Conservation Client ou en cas de cessation du Contrat est prévu.

Dans ce cadre la restitution des Documents conservés du Client au titre du Service sera effectué sur demande expresse du Client soit auprès de PeopleDoc soit auprès de Cegid.

Les Documents dont la restitution aura été expressément demandée seront restitués gratuitement au Client.

A défaut de demande expresse de restitution de la part du Client, et à l'issue d'une période de soixante jours à compter de la date de fin de la Durée de Conservation Client, PeopleDoc pourra librement procéder, à ses frais, à la destruction de tout Document.

Toute restitution sera effectuée sous un format et sur un support conforme aux standards en usage au moment de la restitution. À titre d'exemple le format en usage est le PDF et le support le DVD.

Toute copie des Documents sera détruite dans les trente jours suivant leur restitution.

Les Bénéficiaires pourront, à leur demande et à titre gratuit, adhérer à titre personnel au service de coffre-fort électronique de PeopleDoc. Le Client est informé qu'à l'issue de la Durée de Conservation Bénéficiaire il n'est pas prévu de restitution au profit des Bénéficiaires.

En aucun cas, la réversibilité ne confère de droits d'accès, d'utilisation ou autres au Client ou aux Bénéficiaires sur le Service postérieurement à la date de cessation du Contrat.

ARTICLE 10 : SOUS TRAITANCE

Cegid informe le Client, qui l'accepte expressément, que PeopleDoc sous-traite une partie du Service, et en particulier les services d'hébergement.

PeopleDoc pourra librement, sous sa responsabilité, prendre la décision de changer de mode d'hébergement ou de partenaire hébergeur sans que cela remette en cause l'engagement des Parties dans le cadre du Contrat.

DISPOSITIONS PARTICULIERES CONCERNANT LE SERVICE CONNECTEUR

ARTICLE 11 : DESCRIPTION DU SERVICE CONNECTEUR

Dans le cadre du Coffre-fort Numérique RH, le Service Connecteur porte sur la distribution des bulletins de paie pour le compte du Client auprès des Bénéficiaires lorsque ceux-ci sont des salariés, par voie électronique dans le Coffre-fort Salarié.

Les Parties déclarent connaître et se conformer à l'article L.3243-2 Code du travail qui permet, sauf opposition du salarié, la remise du bulletin de paie sous forme électronique dans des conditions de nature à garantir notamment l'intégrité des données.

Les Parties acceptent que l'exécution du Service Connecteur s'inscrive dans ce cadre légal et réglementaire.

Le Client est informé que le Service Connecteur, se conforme à tout moment à ces exigences et assure :

- l'intelligibilité des bulletins de paie ;
- l'intégrité des bulletins de paie ;
- la traçabilité des opérations effectuées sur les bulletins de paie.

Le Service Connecteur est disponible en France Métropolitaine et DOM-TOM.

Aucun développement spécifique ne peut être inclus dans le Service Connecteur ou rendu accessible au titre du Service Connecteur.

ARTICLE 12 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable, Cegid agit, pour le Service Connecteur et pour le Support, en qualité de sous-traitant, uniquement pour le compte et sur les instructions du Client, lequel est qualifié de responsable des traitements de Données Personnelles.

Lesdites instructions doivent être conformes à la Règlementation Applicable.

Le Client garantit respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent et traiter les Données Personnelles en conformité avec la Règlementation Applicable. En conséquence, il appartient au Client de procéder, sous sa seule responsabilité, aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par la Règlementation Applicable concernant tout traitement qu'il effectue et données qu'il traite à partir du Service. Plus généralement, il appartiendra au Client de se mettre en conformité avec toute législation locale applicable exigeant un procédé particulier de déclaration administrative relative aux Données Personnelles.

12.1 Description du traitement

En qualité de sous-traitant, Cegid est autorisé à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : Support et Service Connecteur pour la Plateforme PeopleDoc du Client.

La nature des opérations réalisées sur les données est : accès, copie, stockage, modification.

La ou les finalité(s) du traitement sont : réalisation du Support et de l'alimentation par des Documents et/ou données, via le Service Connecteur, de la Plateforme PeopleDoc du Client.

Les données à caractère personnel traitées sont : données d'identification (état civil), vie personnelle, informations d'ordre économique et financier, données de connexion, données de localisation (déplacements, données GPS, GSM…), données sensibles.

Les catégories de personnes concernées sont : salariés, intérimaires.

Il est entendu que la durée du traitement de Données Personnelles équivaut à la durée du Contrat à l'exception des sauvegardes des Données Client en application du présent Livret Service.

12.2. RGPD

Les clauses suivantes seront applicables à compter du 25 mai 2018 et complèteront le présent article :

En complément des clauses de sécurité des Données Client en application du présent Livret Service , et compte tenu de l'état des connaissances conformément à l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client et Cegid mettent en

œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques.

Compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, Cegid s'engage à aider, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à des demandes d'exercice du droit des personnes en application des articles 15 à 22 du RGPD.

De plus, Cegid fournit au Client toute information utile en sa possession afin de l'aider à satisfaire aux exigences de la Règlementation Applicable qui incombent au Client en qualité de responsable de traitement, aux frais de celui-ci, concernant les analyses d'impact relative à la protection des Données Personnelles menées par et sous la seule responsabilité du Client ainsi que les consultations préalables auprès de l'autorité de contrôle compétente qui pourraient en découler.

Cegid notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entrainant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisés à de telles Données Personnelles.

Cegid fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;

-les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés.

Le Client autorise Cegid à faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

Cegid s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

Cegid s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants des obligations au moins aussi équivalentes en matière de protection des Données Personnelles que celles fixées dans le présent Contrat et par la Règlementation Applicable.

Cegid demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

Cegid informe le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants avant toute action sur les Données Personnelles par le sous-traitant. Si, dans les dix (10) jours ouvrés à compter de la réception de la notification dudit changement, le Client s'oppose par lettre recommandée avec accusé de réception à cet ajout ou ce remplacement ou émet des objections détaillées et justifiées sur ce sous-traitant, Cegid s'engage à les examiner de bonne foi.

Cegid s'interdit de transférer les Données Personnelles en dehors de l'Union Européenne, l'Espace Economique Européen et les pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne, comprenant les entreprises établies aux Etats-Unis d'Amérique certifiées "Privacy Shield", sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article 46 du RGPD et en dehors des besoins strictement nécessaires en application du Contrat.

Cegid met à la disposition du Client, aux frais de celui-ci et sur sa demande écrite, un ensemble de documents permettant de démontrer et vérifier le respect des obligations de Cegid en qualité de sous-traitant au sens de la Règlementation Applicable.

Cegid supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies en application de l'article 9. du présent Livret Service à moins que le droit de l'Union Européenne ou la loi française n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

Le Client s'engage à indiquer à Cegid au moment de la signature du Contrat la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de l'article 12 du présent Livret Service A défaut d'indication par le Client, l'administrateur du Service sera désigné comme ladite personne à contacter.

Cegid s'engage à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information ou de contrôle.

DISPOSITIONS PARTICULIERES CONCERNANT LE SERVICE PLATEFORME PEOPLEDOC

ARTICLE 13 : DESCRIPTION DU SERVICE PLATEFORME PEOPLE DOC

Le Service Plateforme PeopleDoc comprend les niveaux suivants :

Coffre-Fort Numérique RH

- La conservation, des Documents Coffre-Fort Salarié, pendant la Durée de conservation Bénéficiaire, sous réserve de l'acceptation par chaque Bénéficiaire des conditions générales d'utilisation du service ;
- La conservation des bulletins de paie dans la Plateforme PeopleDoc pendant la Durée de Conservation Client.
- La conservation de Documents d'entreprise non nominatifs dans la Plateforme PeopleDoc via un plan de classement « Entreprise » standard pré livré au moment de l'initialisation de la Plateforme PeopleDoc pouvant par la suite être personnalisé.
- La mise à disposition par PeopleDoc d'un fichier (zip) contenant les Documents (bulletins de salaires) PeopleDoc Salariés des salariés ayant fait le choix de ne pas adhérer au Service. Ce fichier pourra être importé par l'Utilisateur Gestionnaire afin d'imprimer localement les bulletins de paie ou être transmis à un imprimeur référencé par le Partenaire et PeopleDoc;
- Le partage des Documents destinés aux Bénéficiaires.

Les Parties déclarent connaître et se conformer à l'article L.3243-2 Code du travail qui permet, sauf opposition du salarié, la remise du bulletin de paie sous forme électronique dans des conditions de nature à garantir notamment l'intégrité des données.

Les Parties acceptent que l'exécution du Service Plateforme PeopleDoc s'inscrive dans ce cadre légal et réglementaire.

Le Client est informé que Coffre-Fort Numérique RH, se conforme à tout moment à ces exigences et assure :

(i) l'intelligibilité des bulletins de paie ;
(ii) l'intégrité des bulletins de paie ;
(iii) la traçabilité des opérations effectuées sur les bulletins de paie.

ARTICLE 14 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Il est rappelé qu'au sens de la Règlementation Applicable, PeopleDoc agit, pour le Service Plateforme PeopleDoc, en qualité de sous-traitant, uniquement pour le compte et sur les instructions du Client, lequel est qualifié de responsable des traitements de Données Personnelles.

Lesdites instructions doivent être conformes à la Règlementation Applicable.

Le Client garantit respecter l'ensemble des obligations qui lui incombent et traiter les Données Personnelles en conformité avec la Règlementation Applicable. En conséquence, il appartient au Client de procéder, sous sa seule responsabilité, aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par la Règlementation

Applicable concernant tout traitement qu'il effectue et données qu'il traite à partir du Service. Plus généralement, il appartiendra au Client de se mettre en conformité avec toute législation locale applicable exigeant un procédé particulier de déclaration administrative relative aux Données Personnelles.

Il est également précisé que PeopleDoc n'est pas un hébergeur de données de santé agréé au sens de la Loi Informatique et Libertés et du Code de la santé publique français. Le Client s'engage à ne pas transmettre de telles données de santé au Service Plateforme PeopleDoc dans le cadre du Service Plateforme PeopleDoc.

Il est également précisé que PeopleDoc n'est pas un hébergeur de données de santé agréé au sens de la Loi Informatique et Libertés et du Code de la santé publique français. Le Client s'engage à ne pas transmettre de telles données de santé au Service Plateforme PeopleDoc dans le cadre du Service Plateforme PeopleDoc

14.1 Description du traitement

En qualité de sous-traitant, PeopleDoc est autorisé à traiter pour le compte du Client les Données Personnelles nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : Service Plateforme PeopleDoc.

La nature des opérations réalisées sur les données est : accès, copie, stockage, modification.

La ou les finalité(s) du traitement sont : réalisation des services liées au Service Plateforme PeopleDoc décrit ci-dessous.

Les données à caractère personnel traitées sont : données d'identification (état civil), vie personnelle, informations d'ordre économique et financier, données de connexion.

Les catégories de personnes concernées sont : salariés, intérimaires.

Il est entendu que la durée du traitement de Données Personnelles équivaut à la durée du Contrat à l'exception des sauvegardes des Données Client en application du présent Livret Service.

14.2. RGPD

Les clauses suivantes seront applicables à compter du 25 mai 2018 et complèteront le présent article :

En complément des clauses de sécurité des Données Client en application du présent Livret Service , et compte tenu de l'état des connaissances conformément à l'état de l'art, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le Client et PeopleDoc

mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques.

Compte tenu de la nature du traitement de Données Personnelles, PeopleDoc et Cegid s'engagent à aider, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite à des demandes d'exercice du droit des personnes en application des articles 15 à 22 du RGPD. PeopleDoc s'engage à informer le Client, par écrit et sous quinze (15) jours calendaires, de toute demande par un Bénéficiaire relative à l'exercice de ses droits.

PeopleDoc notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entrainant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisés à de telles Données Personnelles.

PeopleDoc fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes :

- les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ;

-les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés.

Le Client autorise PeopleDoc à faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement de Données Personnelles pour le compte du Client strictement nécessaires à l'exécution du Contrat.

PeopleDoc s'engage à faire appel à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à répondre aux exigences de la Règlementation Applicable.

PeopleDoc s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants des obligations au moins aussi équivalentes en matière de protection des Données Personnelles que celles fixées dans le présent Contrat et par la Règlementation Applicable.

PeopleDoc demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant de ses obligations.

PeopleDoc s'interdit de transférer les Données Personnelles en dehors de l'Union Européenne, l'Espace Economique Européen et les pays reconnus comme disposant d'un niveau de sécurité adéquat par la Commission Européenne, comprenant les entreprises établies aux Etats-Unis d'Amérique certifiées "Privacy Shield", sans mettre en place les outils adéquats d'encadrement de ces transferts en application de l'article

46 du RGPD et en dehors des besoins strictement nécessaires en application du Contrat.

PeopleDoc met à la disposition du Client, aux frais de celui-ci et sur sa demande écrite, un ensemble de documents permettant de démontrer et vérifier le respect des obligations de PeopleDoc en qualité de sous-traitant au sens de la Règlementation Applicable.

PeopleDoc supprimera les Données Personnelles et leurs éventuelles copies en application de l'article 9 du présent Livret Service à moins que le droit de l'Union Européenne ou la loi française n'exige la conservation de ces Données Personnelles.

Cegid s'engage à indiquer à PeopleDoc au moment où la demande de création du Service Plateforme PeopleDoc est exécutée par Cegid la personne à contacter pour toutes informations, communications, notifications ou demandes en application de l'article 14 du présent Livret Service.

People Doc et Cegid s'engagent à coopérer avec les autorités de protection des données compétentes, notamment en cas de demande d'information ou de contrôle.

DISPOSITIONS CONCERNANT LE SUPPORT

ARTICLE 15 – DESCRIPTION DU SUPPORT

Cegid s'engage à fournir au Client le Support via un accès au Portail et via un accès téléphonique.

Les dispositions de l'article 12 Protection des Données Personnelles s'appliquent au Support.

15-1 ACCES PORTAIL AU SUPPORT

a) Description générale des prestations fournies.

L'accès par le Client au Portail lui permettra de bénéficier des prestations suivantes :

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

b) Modalités particulières d'exécution

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

De manière à faciliter l'exécution du Support, le Client s'engage à décrire avec précision sa Demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchainement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Cegid de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

Cegid accusera réception de la Demande sous la forme électronique.

À défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Cegid s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la Demande intervenu pendant les Heures ouvrées de la période d'ouverture du Support.

Les horaires d'ouverture du Support sont précisés sur le Portail.

Cegid s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) Heures ouvrées. Le respect par Cegid de ce pourcentage sera évalué par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la date de début de fourniture du Support et implique le respect par le Client de ses obligations et des Pré requis Techniques de Cegid notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Cegid que dans la mesure où les Utilisateurs ont été préalablement formés à l'utilisation du Service et le Client dispose des dispositifs techniques permettant la téléassistance.

S'il s'avérait que ce n'est pas le cas, Cegid demandera au Client de régulariser la situation et en l'absence de régularisation dans un délai de 30 jours l'accès au support pourra être suspendu de plein droit par Cegid.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

À l'issue du délai de prise en charge de la Demande (huit (8) Heures ouvrées), Cegid procèdera à la qualification et à la reproduction de l'Anomalie.

À l'issue de cette qualification et de cette reproduction de l'Anomalie, Cegid disposera :

- d'un délai de douze (12) Heures ouvrées pour fournir au Client un plan d'action corrective en cas d'Anomalie de criticité 1.
- d'un délai de six (6) Jours ouvrés pour fournir au Client une correction ou une solution de contournement en cas d'Anomalie de criticité 2.

En ce qui concerne les Anomalies de criticité 3, Cegid ne sera pas tenue au respect d'un délai de correction ou de fourniture d'une solution de contournement.

d) Crédits

En ce qui concerne les Anomalies 1 et 2, dans l'éventualité où Cegid ne se conformerait pas à ses engagements en terme de délais et après notification écrite du Client, Cegid octroiera au Client un crédit défini comme suit : 1% du prix d'achat du Client à Cegid (i) pour le Service et, (ii) pour le mois concerné et par nombre de dysfonctionnements.

Le crédit ne pourra pas dépasser un maximum 20 % du prix d'achat du Client à Cegid (i) pour le Service et pour le mois concerné et sera considéré comme compensatoire.

Il est précisé également que le Client devra notifier Cegid par écrit dans un délai de trente (30) jours suivant le dernier jour du mois où les engagements de Résolution n'ont pas été atteints.

Si le Client ne notifie pas Cegid dans ledit délai, le Client est supposé avoir renoncé au crédit pour le mois concerné.

15-2 ACCÈS TÉLÉPHONIQUE AU SUPPORT

L'accès téléphonique au Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel de Cegid.

Cegid recevra, pendant ses heures d'ouverture, les Demandes, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le Support est accessible par le Client aux horaires indiqués sur le Portail consultable à tout moment par le Client.

Le coût des appels téléphoniques restera à la charge du Client.

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

Les réponses seront apportées par Cegid soit sous forme de prise d'appel direct, soit sous forme de rappel du Client soit sous forme électronique.