

# CONDITIONS GENERALES D'ADHESION A LA PLATEFORME DE SERVICES

## SIRH FULLWEB

Collectivités / EPCI / services communs RH

Référence : marché en vue de la fourniture d'une solution informatique de gestion des ressources humaines en mode web et prestations associées notifié le à la société Ciril GROUP

### I - Cadre général du service

#### 1- Objet

Dans le cadre du développement des prestations proposées aux collectivités et établissements affiliés, le CDG a souhaité :

- donner aux collectivités affiliées et adhérentes, un accès, au meilleur prix, à l'ensemble des fonctionnalités d'une application de gestion RH reconnue sur le marché,
- proposer un système ouvert, adapté aux choix d'organisation et de mutualisation éventuelle de la fonction RH,
- améliorer, dans le respect de la confidentialité des données de chaque collectivité, la réalisation par le CDG de ses missions réglementaires, et la qualité de ses prestations.

Pour ce faire, le CDG met à la disposition des collectivités et établissements affiliés une plateforme de services leur permettant d'accéder en mode web à un logiciel métier et à un ensemble de fonctionnalités et de services constituant leur Système d'Information RH.

Ce dispositif permet de répondre à la fois aux besoins propres des collectivités pour la gestion de leurs effectifs, et aux projets de mutualisation de la gestion RH avec les collectivités et EPCI de leur territoire dans le cadre d'un « service commun ».

Il s'appuie sur le logiciel CIRIL-FULL WEB dont le CDG a fait l'acquisition et pour lequel il dispose des droits d'usage, de marque et de propriété intellectuelle dans le cadre d'un marché public. La collectivité sera informée en cas de changement de prestataire.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir :

- les engagements réciproques du CDG et de la collectivité ou établissement public qui a souhaité adhérer à la plateforme SIRH – FULLWEB.
- les conditions d'accès de la collectivité ou établissement public aux services objet du marché visé en référence.

Ces conditions générales sont applicables sauf disposition particulière qui viendrait explicitement y déroger.

Les collectivités adhérentes au service organisent leurs relations contractuelles et financières avec le seul CDG.

## **2 - Moyens humains et techniques**

*[Le projet de la collectivité s'inscrit dans le cadre de l'extension du service commun RH constitué avec ..... qui utilise déjà la plateforme SIRH Full Web]*

Pour les besoins de ce service, le CDG met à disposition de la collectivité son expertise statutaire et technique. La collectivité pourra notamment s'appuyer sur le conseiller RH désigné qui constituera son interlocuteur opérationnel sur l'ensemble du projet, tout particulièrement dans sa phase de mise en œuvre et pour assurer l'assistance aux utilisateurs.

La collectivité désigne un référent interne qui pourra être mobilisé pour les besoins du projet et participera à toutes les phases de son suivi et de sa mise en œuvre.

*[L'EPCI est l'interlocuteur du CDG pour l'ensemble du territoire communautaire.]*

Le CDG anime l'ensemble des acteurs du projet et assure la cohérence des différentes actions, y compris vis-à-vis de ses sous-traitants, de l'éditeur du logiciel et de l'hébergeur des données.

## **3 - Pilotage du projet**

Le pilotage du projet, dans la phase de migration, est assuré par :

- ➔ Un comité de pilotage, constitué du DGS, du responsable RH de la collectivité et du conseiller RH du CDG.

→ Un comité technique, constitué par :

- Les spécialistes paies, carrière et SIRH du CDG
- les expertises informatiques de la collectivité et du CDG
- les intervenants de ciril GROUP durant la phase de migration

Après la migration, les interlocuteurs de la collectivité seront invités à participer à un « club des utilisateurs » animé par le CDG destiné à partager les expériences et à proposer les développements du service.

#### **4 – Responsabilités**

La collectivité demeure seule responsable des traitements et données informatiques concernant ses agents qui sont gérés au sein d'une base spécifique, distincte des autres fichiers gérés par le CDG. Celui n'est susceptible d'intervenir sur la base spécifique de la collectivité que dans le cadre d'un accord express qui en définit les conditions et modalités.

La collectivité s'engage à n'utiliser les services auxquels elle a souscrit que pour ses propres besoins ou missions. Elle reconnaît disposer des matériels et logiciels conformes et adaptés, ainsi que du personnel qualifié pour assurer le bon fonctionnement des services. Elle garantit utiliser les services dans le respect des lois et règlements concernant notamment le contenu des fichiers et les traitements des données individuelles.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, le CDG s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des données et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

La collectivité assure le respect du droit d'accès, de rectification ou de suppression des informations dont bénéficient ses agents en application des articles 39 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le CDG n'assume aucune responsabilité et n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de sa plate-forme ainsi qu'en cas d'utilisation des services non conforme aux présentes conditions générales ou d'intrusion d'un tiers dans le système informatique de la collectivité.

Le CDG ne se substitue pas, dans l'utilisation des services, à la responsabilité juridique de la collectivité vis-à-vis de ses agents ou des tiers.

Dans le cas où une faute dans l'exécution de ses obligations engageant la responsabilité du CDG serait retenue, il est expressément convenu qu'il ne serait tenu à réparation que du préjudice direct et immédiat, dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le

montant facturé au titre des six derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versé au cours d'une année civile ne pourra excéder un montant égal au minimum de facturation annuelle.

## **II – Les fonctionnalités de la plateforme de services SIRH Full Web**

La plateforme SIRH Full Web donne accès aux fonctionnalités décrites ci-après, à chaque collectivité adhérente (directement ou dans le cadre d'un groupement constituant un « service commun RH »). Si l'ensemble des fonctionnalités sont accessibles dès l'installation, le déploiement est organisé prioritairement sur les modules de base ; la programmation de la mise en œuvre des modules complémentaires fait l'objet d'une planification distincte.

La plateforme est accessible à un nombre limité de gestionnaires au sein de chaque collectivité dans le respect des contraintes de sécurité et de confidentialité qui nécessitent notamment une gestion des droits permettant un accès sélectifs aux informations. Le CDG assure les fonctions dévolues à l'administrateur du système.

Certains services sont également accessibles via un portail web ouvert à un ensemble d'utilisateurs (jusqu'aux agents) pour les fonctionnalités dites « déconcentrées » (Services Métiers Déconcentrés) : consultation, modification des données personnelles, saisie des congés, inscription aux formations, etc.

Le SIRH Full Web peut être interfacé, selon la configuration et les choix logiciels de la collectivité, avec d'autres applications de son système d'information RH (gestion des temps, médecine du travail, etc.) et comptable (traitement de la paie, gestion des finances).

### **Modules de base :**

#### **➤ La gestion des rémunérations et l'élaboration des paies**

Le SIRH permet la création et la gestion de l'ensemble des cas de paies inhérents aux diverses situations ou positions administratives des personnels gérés, celui-ci pouvant relever de la fonction publique territoriale comme titulaire ou non-titulaire de droit public ; les développements en cours doivent permettre, à terme, d'assurer également les paies relevant du droit du travail privé.

Les fonctionnalités sont notamment :

- La gestion des informations de paie
- La gestion des calculs et rappels
- La visualisation des bulletins
- Les éditions inhérentes à la confection des paies

- La gestion des interfaces avec la gestion des absences
- La gestion du mandatement et des interfaces comptable et budgétaire
- La gestion des états de charges

➤ **La gestion des carrières**

Cette fonctionnalité permet le suivi des événements et de la situation de carrière de l'ensemble des agents. Il envisage l'ensemble des cas et des situations ou positions administratives.

Les fonctionnalités sont :

- La gestion du dossier administratif des titulaires et stagiaires, et des contractuels
- La gestion et le calcul des avancements d'échelon
- La gestion des avancements de grade
- La gestion des promotions internes
- La gestion des reclassements, intégrations et revalorisations indiciaires
- La gestion des contrats
- La gestion des arrêtés
- La gestion des élections professionnelles
- La gestion du seuil d'affiliation CNRACL
- Les éditions inhérentes à la gestion des carrières
- La gestion des interfaces avec la paie et les absences (1/2 traitement)
- La gestion des enfants (SFT)
- La gestion des historiques, la réalisation des simulations, le suivi des échéanciers et des alertes

➤ **La gestion des absences**

Le SIRH Full Web permet de gérer tous les types d'absences pour, notamment, gérer les effets en paye, suivre l'absentéisme et déterminer les coûts correspondants.

Il intègre un suivi des plannings largement consultable et permet de gérer les droits à congés individuels et les droits syndicaux.

Il permet la saisie des heures travaillées et le calcul des temps, ou peut être interconnecté avec l'une des applications disponible sur le marché.

Les fonctionnalités sont :

- la gestion des congés maladie et accident du travail
- la gestion des congés individuels et des RTT
- la gestion des absences pour raisons syndicales
- la gestion des absences au titre de la formation
- la visualisation de planning
- les éditions inhérentes à la gestion des absences
- la gestion des heures de récupérations
- la gestion des interfaces avec la paie

➤ **Un outil de requête**

Le SIRH Full Web permet la disponibilité d'un requêteur interne

**Modules complémentaires**

➤ **La gestion des postes et des effectifs**

Le SIRH permet de traiter le tableau des emplois, de suivre les effectifs, de gérer les vacances de postes, et de favoriser le rapprochement des compétences du poste et de ceux des candidats déclarés ou potentiels.

Il permet également d'intégrer les données issues des entretiens professionnels annuels, et les actions à conduire (formation, projets professionnels, promotion, etc.).

C'est un outil de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences sur un territoire.

Pour ce faire, les fonctionnalités sont :

- La gestion de l'effectif
- La création et la modification des fiches de postes
- La gestion des postes
- La création d'organigrammes
- La gestion des emplois et postes-types
- Les éditions inhérentes à la gestion des postes et des effectifs
- La gestion des entretiens professionnels annuels

### ➤ **La gestion de la formation**

Le SIRH permet d'élaborer le plan de formation annuel ou pluriannuel à partir des besoins identifiés et de l'offre disponible, et de suivre sa mise en œuvre (suivi individuel, budgétaire et contrôle des dépenses).

Les fonctionnalités sont :

- La gestion du plan de formation
- La gestion des catalogues d'offres
- La gestion des actions de formations
- Le suivi de leur mise en œuvre
- Le suivi des dépenses de formation
- Les éditions inhérentes à la gestion des formations

### ➤ **Les prévisions budgétaires**

Le module permet la préparation et le suivi des dépenses de personnel. Pour ce faire, un outil de simulation permet d'évaluer des hypothèses différentes et des tableaux de bord prévisionnels font apparaître les coûts prévus au fur et à mesure de l'exécution du budget annuel.

### ➤ **Le bilan social**

Le SIRH permet d'éditer l'ensemble des tableaux entrant dans le cadre du rapport présenté au comité technique sur l'état de la collectivité, de l'établissement, du service ou d'un groupe de services. Ces tableaux sont exportables sur des outils bureautiques tels qu'Excel dans le format demandé.

### ➤ **La gestion des frais de mission**

Les fonctionnalités sont liées aux déplacements des agents et des élus :

- La gestion des frais kilométriques
- La gestion des conventionnements avec des tiers
- La gestion des abonnements
- La gestion de l'interface avec la paie

### ➤ **Les élections aux instances paritaires**

Le SIRH permet de saisir les électeurs, les lieux de vote et d'assurer la gestion des scrutins

L'ensemble de ces fonctionnalités sont disponibles techniquement dès l'installation, mais ne peuvent être mis à disposition des gestionnaires RH et des utilisateurs que sous réserve de la réalisation des opérations de paramétrage et d'avoir suivi au préalable les formations correspondantes.

### **III – La migration de l'application**

Un chef de projet chargé de planifier les phases de mise en œuvre, de garantir le respect des échéances, de rechercher une réponse aux difficultés techniques et de coordonner les différents intervenants est identifié au sein du CDG, et est en relation directe et permanente avec le référent désigné par la collectivité.

#### **➤ Formation**

La formation initiale des gestionnaires RH de la collectivité est assurée par le CDG pour l'ensemble des modules de base ; elle a lieu avant toute prise en main de l'outil informatique, selon un calendrier prenant en compte la priorisation nécessaire des différentes fonctionnalités du logiciel ; une documentation complète et détaillée sera remise lors de chaque session.

En principe, la formation initiale est programmée sur 10 jours répartis comme ci-dessous :

- Dossier Administratif de l'Agent – 2 jours
- Module Carrière – 2 jours
- Module Paie – 3 jours
- Module Absences 1 jour
- Requêteur – 0,5 jour
- Services Métiers Déconcentrés afférents (SMD) – 1,5 jours

Des journées supplémentaires de formation pourront être organisées à la demande de la collectivité ou après suggestion du CDG selon les besoins identifiés, notamment pour la formation aux modules complémentaires.

#### **➤ Installation**

La société Ciril GROUP procédera à l'installation et au paramétrage de l'ensemble du système, en collaboration avec le service informatique du CDG.

#### **➤ Assistance à la migration**

L'assistance à la migration des collectivités vers la plateforme de services SIRH Full Web est assurée conjointement par Ciril GROUP et les équipes du CDG 29, sous la responsabilité de ce dernier.

Elle comprend plusieurs phases :

- *Analyse préalable et paramétrage des rubriques*

Le CDG réalisera sur site les analyses permettant au prestataire d'assurer un paramétrage (création de la collectivité et des établissements, des droits d'accès, des unités comptables par défaut, de l'organigramme, etc.) tenant compte des spécificités de chaque collectivité, notamment en matière d'organisation, de paye, de régime indemnitaire, de temps de travail, etc.

- *Reprise des historiques de données carrière*

Pour chaque collectivité, CIRIL assurera, sur demande du CDG, la reprise des données carrières issues de la base départementale du CDG. Aucun historique de paie ne sera repris. Le CDG assurera un support à l'intervenant en tant que de besoin.

La reprise des absences ayant une incidence sur la paie et la reprise des données N4DS en cas de démarrage en cours d'année feront l'objet d'un devis distinct.

- *Paies « en double »*

Un contrôle des bulletins de paie « en double » sera assuré par le CDG, au plus tard le mois précédent la mise en production du logiciel.

- *Paramétrage comptable*

Les opérations de paramétrage comptable seront assurées par Ciril GROUP, avec l'appui opérationnel des équipes du CDG.

- *Recette*

La recette de la production sera assurée par le CDG et la collectivité selon des modalités convenues au préalable.

- *Support à la mise en production*

Un support sur site sera assuré à la collectivité pour garantir la fiabilité de la production de la première « paie réelle » sur le nouveau logiciel et lever les éventuelles réserves identifiées lors de la recette.

Cette assistance pourra être prolongée en cas d'anomalies persistantes sur les trois mois suivants la mise en production.

#### **IV – Assistance utilisateurs**

Le CDG assure, en période d'exploitation, une assistance aux collectivités qui adhèrent à la plateforme de services du SIRH Full Web, dans les conditions suivantes :

- Une assistance « gestionnaires RH » et une assistance « exploitation technique », incluses dans l'offre de services de base (accès logiciel cf. Annexe 1)
- Une assistance « accompagnement en ligne », qui fait l'objet d'une facturation spécifique

##### ➤ **Assistance « Gestionnaires RH » avec délai garanti**

Ce service est exclusivement accessible via un portail (helpdesk) ouvert aux gestionnaires RH désignés (hors utilisateurs de Services Métiers Déconcentrés) ; il peut être déclenché pour tout incident, c'est-à-dire une altération ou une dégradation du service, concernant l'utilisation courante de l'une des fonctionnalités du logiciel ayant fait l'objet d'une formation initiale.

L'assistance consiste dans une prise en charge de l'incident selon un mode opératoire comportant plusieurs étapes :

- La création de l'incident lors de son signalement par la collectivité entraîne son affectation automatique au service des conseillers RH; elle génère un accusé de réception ;
- L'incident est ensuite affecté à un conseiller RH qui qualifie la demande, réalise un pré-diagnostic (nature de l'incident, criticité, priorité) et la prend en charge ;
- La collectivité est avisée de la mise en traitement de l'incident, et de ses différentes phases (ex : suspension en raison d'un facteur extérieur) ;
- le rétablissement de la fonctionnalité est indiqué par le CDG ;
- la fermeture ou la réouverture de l'incident est assurée par la collectivité.

Le signalement de l'incident est réceptionné aux heures d'ouverture de l'établissement.

Le traitement, jusqu'au rétablissement, est assuré par mail, par téléphone ou par télémaintenance (utilisation de TeamViewer).

Les engagements qualité du CDG 29 sont déterminés suivant la criticité (incidents bloquants et non bloquants) et la priorité (urgente ou non) de chaque incident. Les délais garantis sont calculés à partir du signalement :

- Incident bloquant et urgent : prise en charge 1 h ouvrée après le signalement, traitement immédiat, rétablissement dans les 8 heures ouvrées.
- Incident non bloquant et/ou non urgent : prise en charge 1 h ouvrée après le signalement, début du traitement dans les 8 heures ouvrées, rétablissement dans les 24 heures ouvrées.

L'assistance « utilisateurs RH » est assurée, en premier niveau, par le conseiller RH du secteur géographique de la collectivité. En cas d'absence ou d'indisponibilité, une suppléance est organisée en interne. Si l'incident relève de l'assistance « exploitation technique » (voir plus loin), la procédure est transférée au support informatique du CDG.

L'objectif retenu est d'assurer le traitement et la résolution de 90 % des signalements au niveau 1. Un bilan est établi chaque année pour la collectivité.

La prise en charge et le traitement de l'incident, dans les délais convenus, nécessitent de garantir la disponibilité d'un interlocuteur au sein de la collectivité dans la phase de diagnostic et de rétablissement. De même, la collectivité doit tenir compte des délais d'intervention de l'assistance dans l'organisation de son processus paie.

En second niveau, l'incident est pris en charge par un conseiller « spécialiste métier » (paie, DAA-carrière, absences). Si nécessaire, le référent « niveau 2 » saisit l'assistance CIRIL suivant les modalités prévues au marché.

L'assistance n'a pas pour objet de répondre à des besoins de formation, de pallier des besoins de développements informatiques ou de surmonter des défaillances dans l'exploitation technique (voir plus loin).

La collectivité n'a pas d'accès direct à la prestation d'assistance de ciril GROUP.

#### ➤ **Assistance « Exploitation technique »**

Dans les mêmes conditions de délais et de mise en œuvre, le CDG assure une assistance aux problèmes courants d'exploitation du système d'information affectant, par exemple, l'accès au site ([sirh.cdg29.fr](http://sirh.cdg29.fr)) et le portail d'assistance ([assistance.cdg29.fr](http://assistance.cdg29.fr)), les connections (login/mot de passe), la modification des droits sur le compte utilisateur, les problèmes liés aux choix du navigateur, etc.

L'incident est traité par l'administrateur informatique du CDG qui assurera, si nécessaire, l'intervention de l'assistance de CIRIL.

Cette assistance technique n'a pas pour objet de répondre à des besoins de formation ou de développements nouveaux.

### ➤ **Assistance « Accompagnement en ligne »**

Cette assistance doit permettre de répondre aux besoins ponctuels de formation (ex : déficit de maîtrise du logiciel, nouveaux utilisateurs de la plateforme, y compris via un Services Métiers Déconcentrés) ou de remplacement d'un gestionnaire temporairement et exceptionnellement indisponible.

Elle peut concerner également l'accompagnement de la mise en œuvre opérationnelle de nouvelles fonctionnalités, l'aide à la correction des anomalies ou erreurs, l'assistance au paramétrage de règles d'exploitation, etc.

Le service est assuré par un conseiller RH grâce à la prise de main à distance du système d'information et l'accompagnement en ligne, sur des plages horaires convenues par avance.

La prestation est facturée à l'heure suivant le tarif en vigueur, et/ou fait l'objet d'un forfait annuel selon les besoins des collectivités (cf. Annexe financière).

### **V - Hébergement et sécurité des données**

Le CDG assure le choix de l'hébergeur externe des données. Il tient à la disposition de la collectivité l'ensemble des documents concernant cette prestation, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la sécurité des données (cf. Annexe 2).

Dans ce cadre, la collectivité donne mandat au CDG pour agir en son nom, et pour son compte, auprès du prestataire, pour la protection et l'accès à ses données propres. Le prestataire garantit le CDG des préjudices et recours susceptibles d'être engagés à son encontre par la collectivité.

La collectivité reconnaît avoir pris connaissance et accepter les conditions du marché signé par le CDG avec l'hébergeur.

### **VI - Conditions financières**

- Coût de la migration et de l'assistance au démarrage

L'annexe 1 ci-jointe récapitule le tarif des services proposés par le CDG.

- Facturation des droits d'utilisation

La rétribution du droit d'usage du logiciel est liée à un coût forfaitaire annuel par agent incluant l'accès à l'intégralité des fonctionnalités de l'application, le service d'assistance aux utilisateurs et la maintenance technique et réglementaire.

Le montant de la rétribution distingue :

- un tarif général applicable aux effectifs titulaires et contractuels sur emploi permanent (y compris les emplois aidés)

- un tarif spécifique applicable aux élus et agents non permanents (remplacements, renforts, saisonniers, intérimaires, vacataires, formateurs, etc.).

Un tarif particulier applicable aux agents relevant du droit privé (hors emplois aidés) pourra être établi lorsque la fonctionnalité sera disponible.

Le CDG est autorisé par la collectivité à lui établir et adresser un état des effectifs arrêtés au 1er décembre, gérés sur la plateforme SIRH Full Web au cours de l'année écoulée. Sans contestation dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'état des effectifs, le CDG facture la collectivité.

Validé le 27 avril 2016,

Le Président,



Yohann NEDELEC