



OCI INFORMATIQUE & DIGITAL

CONDITIONS PARTICULIERES

« GESTION DE LA PAIE – SILAE (PAIE) »

Version en vigueur au 1^{er} juin 2026

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relatives au Produit logiciel Silae (logiciel de paie).

Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (les « CGS »).

Article 1. Champs d'application

Les Prestations se rapportent à l'édition, le paramétrage, l'intégration et l'assistance sur les Produits logiciels dits « solutions de paie » ainsi que l'externalisation en tout ou partie des bulletins de paie du Client. Pour rappel, la distribution des Produits logiciels s'effectue conformément aux Conditions générales de vente du Prestataire.

Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions particulières :

« **Cadrage** » : désigne la phase d'analyse réalisée par le Prestataire en collaboration avec le Client en vue de l'intégration de la Solution ou de la mise en place de l'externalisation des Bulletins de paie donnant lieu aux Spécifications ;

« **Incident** » : désigne un événement portant atteinte à l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de la Solution ;

« **Livrable** » : désigne tout livrable documentaire ou logiciel faisant l'objet d'une procédure de Recette ;

« **Mise à jour** » : désigne une évolution fonctionnelle, technique ou de sécurité d'un Produit logiciel, décidée par son éditeur et mise à disposition par l'éditeur selon une fréquence dont il décide unilatéralement ;

« **Paramétrage** » : désigne la possibilité d'adapter le Produit logiciel aux besoins du Client, sans pour cela opérer de modifications du Produit logiciel, le Paramétrage initial est décrit dans le rapport d'audit ;

« **Périmètre** » : désigne le périmètre du projet, défini et validé à l'issue des ateliers de Cadrage précisant les processus-métiers, les fonctionnalités, les entités, les utilisateurs, les interfaces et données couverts par le projet ainsi que les exclusions éventuelles faisant l'objet des Prestations – toute évolution du Périmètre devra faire l'objet d'une analyse préalable et d'une validation des deux Parties ;

« **Solution** » : désigne la solution informatique qui va être mise à disposition dont le socle est constitué par le Produit logiciel Silae et qui fait l'objet de Paramétrages intégrés par le Prestataire en sa qualité d'intégrateur conformément aux Spécifications. La Solution est ensuite déployée chez le Client.

« **Spécifications** » : désigne le descriptif de la Solution conjointement défini par les Parties lors du Cadrage constituant la norme de référence pour l'acceptation des Livrables.

Article 3. Hierarchie spécifique des documents

Le Contrat est formé par les documents contractuels suivants, présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique croissante :

- L'Offre commerciale et les Prestations additionnelles associées ;
- Les CGS dans leur dernière version ;
- Les présentes Conditions particulières ;
- Les Spécifications.

Article 4. Obligations spécifiques des Parties

4.1. Obligations spécifiques du Client

Durant chaque phase, le Client doit collaborer activement, en réalisant les actions sous son contrôle. Ces obligations incombant au Client sont autant d'hypothèses sur lesquelles le Prestataire s'est appuyé pour s'engager sur la réalisation des Prestations décrites aux présentes Conditions particulières. Le Client reconnaît que si l'une quelconque de ces actions n'est pas exécutée, s'avère incorrecte ou inexacte, cela est susceptible d'avoir une influence sur le calendrier, les frais et le prix du projet, les Livrables, ou le niveau d'effort requis ainsi que d'entraîner des retards dans le projet et une augmentation des coûts à la charge du Client.

Article 5. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations par le biais d'une Offre commerciale qui s'inscrivent dans les présentes Conditions particulières. Les principales prestations que le Prestataire propose sont décrites en **Annexe A**.

Article 6. Limites générales des Prestations

Le Prestataire rappelle que la Solution est éditée par un tiers et qu'il s'agit d'une Solution en mode SaaS. Dans ce cadre :

Hébergement – L'hébergement est réalisé par l'éditeur selon les modalités qu'il définit et sur lesquelles le Prestataire n'intervient pas, c'est-à-dire pour lesquelles il appartient exclusivement au Client d'en apprécier la teneur et de demander toute information complémentaire dont il pourrait avoir besoin ainsi que de vérifier les éventuelles modifications apportées par les éditeurs par la suite.

Sauvegarde – Le Client reconnaît qu'il est responsable de la sauvegarde des Données contenues dans le Produit logiciel et des dangers liés à une éventuelle absence de sauvegarde (par exemple en cas de perte ou de dommage affectant les Données). Il lui revient à ce titre de s'enquérir des éventuelles modalités de sauvegarde mises en place par l'éditeur du Produit logiciel (notamment lorsque le Produit logiciel est en mode SaaS) et/ou de définir sa stratégie de sauvegarde lorsque le Produit logiciel est hébergé chez le Client ou un tiers mandaté par lui.

Article 7. Modalités spécifiques de Réversibilité

Demande de Réversibilité – Le Client doit faire une demande écrite au plus tard trois (3) mois avant l'arrivée au terme du Contrat. Sans précision de la part du Client, il s'agira d'une Réversibilité simple.

Coût – Le Prestataire fera parvenir au Client une offre commerciale au préalable, détaillant les opérations de Réversibilité, le matériel éventuellement nécessaire et leur coût dont le déclenchement sera subordonné à l'acceptation de l'Offre commerciale.

Le Client est informé que le Prestataire réalise la Réversibilité dans la mesure des moyens dont il dispose et que le respect de ses engagements (délais de réalisation, suivi et frais associés à des procédures par exemple de transfert), peut être subordonné à la diligence des tiers (par exemple : un éditeur, le repreneur, etc.) ainsi qu'aux prestations réalisées par ces tiers auxquelles le Client doit souscrire. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable d'une mauvaise réalisation de la Réversibilité si cette mauvaise exécution trouve son origine dans le comportement dudit tiers.

Délai de mise en œuvre – Les Parties planifient ensemble la Réversibilité et déterminent, entre autres, les délais dans lesquelles la Réversibilité est réalisée. En tout état de cause, la durée de la Réversibilité simple ne saurait excéder deux (2) mois et la durée de la Réversibilité avancée ne saurait excéder six (6) mois.

Restitution des Données – Dans le cadre de la Réversibilité, les Données en possession du Prestataire sont remises au Client ou au nouveau prestataire désigné par lui dans un format communément lisible et sur le support de son choix. En Réversibilité simple, le Client s'engage à vérifier les Données restituées dans les cinq (5) Jours Ouvrés suivant leur remise. En Réversibilité avancée, le Client s'engage à vérifier les Données restituées dans les quinze (15) Jours Ouvrés suivant leur remise. Sans retour de la part du Client, dans les délais mentionnés ci-avant il est réputé avoir reçu et accusé réception de la bonne restitution des Données.

Suppression des Données – Il est précisé, en sus des CGS, que les Données détenues par les Fournisseurs sont supprimées selon la politique dudit Fournisseur (par exemple : éditeur Silae).

ANNEXE A

DESCRIPTION DES PRESTATIONS ENVISAGEES ET NIVEAUX DE SERVICE

Les Prestations peuvent porter sur :

- La mise à disposition de la Solution chez le Client,
- La reprise de la Solution,
- Les Prestations de maintenance (corrective et évolutive),
- Les Prestations d'assistance,
- L'externalisation par le Client de l'établissement des Bulletins de paie et de la DSN auprès du Prestataire.

Article 1. Mise à disposition du Produit logiciel de paie

Le projet de mise à disposition du Produit logiciel de paie se décompose en trois phases :

- Phase de Cadrage (phase 1) ;
- Phase de déploiement (phase 2) ;
- Phase de maintenance (phase 3).

1.1. Phase de Cadrage (phase 1)

1.1.1. Objectifs

- Comprendre les enjeux, analyser l'impact de l'activité du Client et de ses processus métiers sur le Paramétrage de la paie, clarifier les besoins, définir le Périmètre du projet et évaluer l'existant du Client.
- Estimer les délais et planifier la réalisation du projet.

Le Cadrage permettra, entre autres, de formaliser les Spécifications et de confirmer ou d'infirmer le montant associé aux Prestations de conception et de déploiement de la Solution. Par ailleurs, à l'issue du Cadrage, les Parties confirment ou non les Produits logiciels constituant la Solution. En cas d'augmentation du montant défini dans l'Offre commerciale initiale, le montant ne pourra excéder trente pourcent (30 %) du montant convenu entre les Parties, sauf accord autre entre les Parties.

1.1.2. Prestations couvertes

- Identification des ressources et rôles impliqués dans la gestion des ressources humaines et de la paie chez le Client ;
- Etablissement du planning-projet ;
- Revues des flux de paie existants et des cibles ;
- Ateliers d'analyse des besoins fonctionnels et IT avec les acteurs concernés (modules, interfaces, rapports) ;
- Identification des écarts et arbitrages ;

- Définition du Périmètre obligatoire ;
- Stratégie de reprise et migration des Données ;
- Validation des Spécifications.

1.1.3. Actions attendues de la part du Client

- Désigner l'équipe projet et s'assurer de leur disponibilité ;
- Fournir au Prestataire les documents nécessaires à la réalisation du Cadrage (par exemple : bulletin de paie, DSN, bordereau cotisation, fiche de paramétrages des contrats sociaux etc.) ;
- Exprimer au Prestataire les processus-type ;
- Participer et contribuer aux ateliers et aux réunions planifiées par le Prestataire ;
- Réviser les analyses ;
- Arbitrer le fonctionnel attendu (soit les fonctionnalités de l'outil retenues lors du cadrage) de la Solution si nécessaire ;
- Valider les Livrables.

1.1.4. Livrables

- Planning-projet ;
- Spécifications.

1.2. Phase de conception et déploiement de la Solution (phase 2)

1.2.1. Objectifs

- Concevoir la Solution sur la base des Spécifications définies durant le Cadrage ;
- Déployer la Solution chez le Client.

1.2.2. Prestations couvertes

La phase de conception de la Solution se décompose comme suit :

- Paramétrage et configuration ;
- Conception et personnalisation des interfaces et des rapports ;
- Reprise de Données ;
- Développement des interfaces ;
- Formation des principaux Utilisateurs (key users) en vue du recettage des Livrables sur le Périmètre fonctionnel activé, à distance ou en présentiel selon les modalités convenues entre les Parties.

Le déploiement se fait selon la méthodologie suivante :

- (1) Validation de la Solution par le Client selon les délais prévus au planning-projet ;
- (2) Mise en production de la Solution.

1.2.3. Actions attendues de la part du Client

- Passer la commande auprès du Prestataire des environnements de la Solution – à compter de la commande par le Prestataire auprès de l'éditeur, l'environnement sera mis en place par l'éditeur dans les dix (10) Jours Ouvrés ;
- Participer et contribuer aux ateliers et aux réunions planifiées conjointement avec le Prestataire ;
- Restituer les documents et éléments attendus dans le respect des échéances et des jalons du projet ;
- Réviser les analyses ;
- Arbitrer le fonctionnel attendu si nécessaire sous cinq (5) Jours Ouvrés ;
- Prendre à sa charge la définition de son cahier de recettage applicable à la Recette des Livrables ;
- Valider les Livrables et la Solution.

Article 2. Reprise de la Solution

Dans le cas où le Client a déjà procédé à l'intégration du Produit logiciel Silae par l'intermédiaire d'un prestataire-tiers, le Prestataire réalise un Cadrage qui lui permet de prendre connaissance du Produit logiciel Silae et des paramétrages mis en place.

Les Parties définissent les modalités de reprise du projet, la reprise dépendant des possibilités laissées par le précédent intégrateur. En fonction du besoin du Client confirmé dans l'Offre commerciale, le Prestataire procède à la mise à disposition de la Solution selon la méthodologie détaillée à l'article 1 de la présente Annexe ou à une simple reprise.

La méthodologie de reprise appliquée par le Prestataire est la suivante :

2.1. Phase d'analyse (phase 1)

- (1) Le Prestataire prend connaissance de la base de données de la paie mis en place par le précédent prestataire,
- (2) Le Prestataire analyse la base de données sur la base des éléments suivants : paramétrages, bulletins de paie et utilisation par les Utilisateurs de la Solution,
- (3) Le Prestataire réalise un compte-rendu qui contient la liste des recommandations (par exemple : projet de mise à disposition de la Solution tel que prévu à l'article 1 de la présente Annexe, modifications, optimisations de paramétrage, modifications impactant les bulletins etc.) que le Prestataire soumet à l'appréciation du Client, ces recommandations étant ensuite mises en œuvre dans le cadre de Prestations complémentaires.

Durant la reprise, le Client s'engage à :

- Désigner l'équipe projet et s'assurer de leur disponibilité ;

- Fournir au Prestataire les documents nécessaires à la réalisation du Cadrage (par exemple : bulletin de paie, DSN, bordereau cotisation, fiche de paramétrages des contrats sociaux etc.) ;
- Exprimer au Prestataire les processus-type ;
- Participer et contribuer aux ateliers et aux réunions planifiées par le Prestataire ;
- Réviser les analyses ;
- Arbitrer le fonctionnel attendu (soit les fonctionnalités de la Solution retenues lors du Cadrage) de la Solution si nécessaire ;
- Valider les Livrables (restitution d'audit et Spécifications qui prendront la forme d'une Offre commerciale contenant les opérations validées par le Client).

2.2. Phase de réalisation (phase 2)

En fonction des recommandations retenues par le Client, les Spécifications reprendront le Périmètre du Client et indique les actions que les Parties mettront en œuvre aux fins de la bonne reprise du Produit logiciel. Les Prestations complémentaires sont réalisées et les Prestations récurrentes éventuellement souscrites (maintenance et externalisation) démarrent.

Article 3. Phase de maintenance (phase 3)

La maintenance démarre à l'issue de la phase 2 et porte sur la Solution.

3.1. Maintenance corrective

Le Service client traite les Incidents à distance sur la Solution (le nombre ainsi que la durée de traitement des Incidents sont illimités).

A ce titre, le Prestataire intervient dans le cadre de la gestion des Incidents et/ou des tiers-mainteneurs (redirection par le Prestataire vers maintenance ou support tiers, avec suivi des Tickets).

Le Prestataire assurera la correction des Incidents sur la Solution, relevés et reproduits par le Client et transmis au Prestataire, avec les renseignements requis afin de permettre leur localisation et leur identification. L'ouverture d'un Ticket par le Client, dans le cadre de la Prestation de maintenance corrective, se fait conformément aux CGS et plus précisément conformément au mode opératoire du service client transmis par le Prestataire sur demande du Client.

La méthode de correction sera laissée à la discrétion du Prestataire et pourra prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de documentation ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Incident.

Il est entendu qu'en cas d'Incidents nécessitant une collaboration de l'éditeur de la Solution, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour traiter le Ticket mais ne peut être tenu responsable quant à sa résolution ou au délai de résolution.

Dans les cas d'exclusions et de limitations des Prestations prévues, les délais de diagnostic et d'intervention seront refacturés au Client au temps passé au tarif en vigueur communiqué sur demande.

3.2. Maintenance évolutive

Les Mises à jour sont réalisées automatiquement dans la Solution par l'éditeur qui en informe le Client (sauf Mise à jour majeure impliquant une évolution fonctionnelle ou technique majeure), cette information étant fournie directement ou par l'intermédiaire du Prestataire.

En cas d'effet de bord d'une Mise à jour, le Client peut contacter le Prestataire dans le cadre des Prestations d'assistance.

Toute Mise à jour s'appliquera à tout l'environnement du Client. En outre, les évolutions incluses dans la Mise à jour peuvent nécessiter des Prestations complémentaires (par exemple : formation complémentaire).

3.3. Prestations d'assistance

Dans le cadre des Prestations d'assistance, le Prestataire se tient à disposition du Client dans la limite du Contrat-temps souscrit par ce dernier. Les Prestations d'assistance permettent au Client de formuler toute Sollicitation n'étant pas considérée comme un Incident et ainsi prise en charge dans le cadre des Prestations de maintenance corrective.

Il peut s'agir, à titre d'exemple, de la mise en œuvre d'un paramétrage, d'une demande d'informations complémentaires au sujet de la Solution ou encore d'une demande de conseil au Prestataire.

Article 4. Option : Externalisation de l'établissement des bulletins de paie et de la DSN auprès du Prestataire

Le Prestataire propose deux services managés d'externalisation : l'externalisation récurrente et l'externalisation ponctuelle de l'établissement des bulletins de paie et de la DSN auprès du Prestataire.

4.1. Externalisation récurrente de l'établissement des bulletins de paie et de la DSN

Lorsque le Client souscrit à cette option, le Prestataire en charge l'établissement des bulletins de paie et de la DSN pour la durée des Prestations.

Dans ce cas, l'Offre commerciale détaille :

- La durée initiale des Prestations (fixée par défaut à douze (12) mois, cette période étant renouvelable tacitement pour des périodes de douze (12) mois ensuite),
- Les éléments attendus de la part du Client pour l'externalisation chez le Prestataire,
- Le contenu des Prestations,

- Les obligations à la charge de chacune des Parties.

Le Prestataire réalise les Prestations en plusieurs phases :

- Durant la **phase d'intégration** (« *build* »), le Prestataire acquiert les informations nécessaires et procède aux opérations préalables nécessaires à la mise en place de la Prestation d'externalisation récurrente, notamment en définissant avec le Client les échéances applicables aux Prestations (par exemple, date maximale de (i) transmission des variables de paie, (ii) mise à disposition des bulletins et états de paie pour validation par le Client avant la génération des virements, (iii) établissement de la DSN pour validation par le Client et transmission par le Client de la DSN, (iv) mise à disposition de l'ensemble documentaire pour archivage par le Client) et des modalités de réalisation de la phase d'exploitation. La phase d'intégration permet de définir le nombre initial de bulletins de paie dans la Solution, ce nombre pouvant évoluer au fur et à mesure de l'exécution du Contrat dans le cadre de Prestations additionnelles.
- Durant la **phase d'exploitation** (« *run* »), le Prestataire réalise la Prestation d'externalisation récurrente selon les modalités définies à l'Offre commerciale et validées lors de la phase d'intégration.

A chaque renouvellement, les échéances applicables à l'externalisation devront être validées par le Client. Par ailleurs, les Parties tiendront compte de l'évolution du nombre de bulletins de paie au plus tard lors du renouvellement des Prestations.

4.2. Externalisation ponctuelle de la paie et de la DSN (offre Sérénité OCI)

Lorsque le Client souscrit à cette option, le Prestataire en charge, sur Sollicitation du Client, l'établissement des bulletins de paie et de la DSN. Cette externalisation n'inclut pas les travaux courants de gestion des ressources humaines (tels que les contrats de travail, les DPAE, les DSN évènementielles ou les documents de soldes de tout compte, etc.) et se fait de manière ponctuelle, pour un (1) mois complet, sauf accord autre entre les Parties lors du traitement de la Sollicitation.

Dans ce cas, l'Offre commerciale détaille :

- La durée initiale des Prestations (fixée par défaut à douze (12) mois, cette période étant renouvelable tacitement pour des périodes de douze (12) mois ensuite),
- Les éléments attendus de la part du Client pour l'externalisation chez le Prestataire,
- Le contenu des Prestations,
- Les obligations à la charge de chacune des Parties.

Le Prestataire réalise les Prestations en plusieurs phases :

- Durant la **phase d'intégration** (« *build* »), le Prestataire acquiert les informations nécessaires et procède aux opérations préalables nécessaires à la mise en place de la Prestation d'externalisation ponctuelle, notamment la réalisation de l'analyse obligatoire préalable du dossier de paie ainsi que, le cas échéant, la réalisation des ajustements de Paramétrage nécessaires convenus avec le Client.
- Durant la **phase d'exploitation** (« *run* »), le Prestataire réalise la Prestation d'externalisation ponctuelle sur Sollicitation du Client selon les modalités définies à l'Offre commerciale et validées lors de la phase d'intégration, cette phase intégrant :
 - o La prise en charge de la Sollicitation dans un délai maximum de cinq (5) Jours Ouvrés par le Prestataire pour la mise en œuvre des premières actions d'externalisation,
 - o La production des bulletins de paie demandés par le Client,
 - o La génération et le contrôle de la DSN mensuelle,
 - o L'accompagnement, si nécessaire, au Client jusqu'à mise à disposition des documents finaux, et
 - o Mise à disposition des livrables suivants : (i) bulletins de paie au format PDF déposés dans un répertoire désigné par le Client ou (ii) en mode SaaS, bulletins de paie disponibles sur la Solution et téléchargeables par le Client ainsi que (iii) le fichier des virements de paie, à vérifier par le Client et à transmettre par le Client à son établissement bancaire.

A chaque renouvellement, les échéances applicables à l'externalisation devront être validées par le Client. Par ailleurs, les Parties tiendront compte de l'évolution du nombre de bulletins de paie au plus tard lors du renouvellement des Prestations.