

Annexe – Livret de Service

1- Définitions

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

« **Délai d'Intervention** » désigne le délai écoulé entre l'ouverture de la Demande auprès du Service Support du Prestataire et la prise de contact du Prestataire auprès du Client.

« **Délai de Résolution** » désigne le délai écoulé entre l'ouverture de la Demande auprès du Service Support du Prestataire et la résolution de la Demande.

« **Demande** » désigne la demande par le Client auprès du Prestataire d'intervenir et de résoudre une Anomalie.

« **Développement Spécifique** » désigne tout programme informatique non disponible en version standard dans la Solution et que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de développer ou de faire développer sans la validation expresse du Prestataire.

« **Fenêtre de Maintenance** » désigne la période de temps durant laquelle le Prestataire effectue les Mises à Jour du Service décrites dans la présente annexe.

« **Maintenance Urgente** » désigne l'arrêt partiel ou total du Service de manière exceptionnelle, en raison de l'application d'actions correctives visant uniquement à résoudre toute Anomalie Bloquante mettant en péril la disponibilité du Service à un ensemble de Clients (exemples : workflow de validation des notes de frais inopérant à tout Client, sinistre sur le centre de données nécessitant une bascule sur le centre de donnée de secours) ou toute Anomalie mettant en péril la sécurité du Service.

« **Mises à Jour** » désigne les améliorations techniques et fonctionnelles apportées à la Solution accessibles au titre du Service. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

« **Support** » désigne les services d'assistance liés à l'utilisation du Service et délivrés par le Prestataire auprès du Client.

2- Objet

Le présent document fait partie des annexes aux Conditions Générales et constitue le « Livret de Service ».

3- Exploitation du Service

Le Prestataire s'engage à fournir l'ensemble des services d'exploitation technique permettant de maintenir en condition opérationnelle le Service :

- Mise à disposition de l'infrastructure technique nécessaire à l'utilisation du Service ;
- Sécurité du Service et des Données;
- Administration et supervision du Service ;
- Sauvegarde et restauration dans le cadre d'un plan de reprise d'activité ;
- Epuration des données de travail (journaux, fichiers et données issus de traitements temporaires) à intervalles réguliers

3.1. Mise à disposition de l'infrastructure technique

Le Service est exploité dans des centres de données sécurisés, assurant le contrôle des accès physiques et logiques, la lutte anti-anti-intrusion, la continuité de service, le stockage et la protection des Données, l'exploitation des équipements et la connectivité aux réseaux distants.

Les centres de données sont certifiés ISO/IEC 27001:2013 et sont localisés dans un ou plusieurs sites situés en Union Européenne :

- Centres de données Microsoft Azure à Dublin (production principale) et Amsterdam (secours);
- Centres de données de CDC Arkhineo en France (Arcueil et Bordeaux) et en Allemagne (Francfort).

Cette infrastructure technique exclue tout équipement informatique des Utilisateurs et équipement réseaux de télécommunications de type internet utilisé par les Utilisateurs pour accéder et utiliser le Service.

3.2. Sécurité du Service et des Données

Le Prestataire s'engage à maintenir les Services et à protéger les Données de tout code ou instruction infectant ou affectant tout programme, logiciel, données, fichier, base de données, ordinateur ou autre matériel, et endommageant, portant atteinte, compromettant l'intégrité ou la confidentialité, incapacitant en tout ou partie, détournant ou permettant de détourner en tout ou partie un système d'information de l'usage auquel il est destiné.

3.3. Administration et supervision du Service

Le Prestataire s'engage à fournir l'ensemble des prestations d'administration et de supervision du Service comme suit :

- L'installation, la maintenance et la mise à jour des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation ;
- L'installation, la maintenance et la mise à jour de la Solution ;
- La surveillance passive et active de l'ensemble du Service ;
- La définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service et des Données ;
- Les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service.

3.4. Gestion des sauvegardes et restaurations

Le Prestataire est responsable de la gestion des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les Données.

Les sauvegardes des Données sont effectuées de manière incrémentale une (1) fois toutes les vingt-quatre (24) heures.

Les sauvegardes des Données sont effectuées de manière complète une (1) fois par semaine.

Les sauvegardes de Données sont conservées sur les durées suivantes pendant la durée des présentes Conditions Générales :

- Trente (30) jours pour les sauvegardes journalières ;
- Un (1) an pour les sauvegardes hebdomadaires.

Les sauvegardes sont cryptées et stockées dans deux (2) centres de données différents de l'infrastructure technique.

Le Prestataire procédera à la destruction de toute Donnée Client à l'issue d'une période de quatre-vingt-dix (90) jours après la date effective de résiliation des présentes Conditions Générales.

3.5. Maintenance de la Solution

3.5.1. Principe de la maintenance

Le Prestataire a la charge de :

- La maintenance corrective assurant le maintien en conditions opérationnelles de la Solution ;
- La maintenance évolutive assurant les évolutions fonctionnelles et techniques de la Solution ;
- La maintenance corrective et évolutive de tout développement opéré par le Prestataire pour le Client afin d'intégrer les flux de données entre la Solution et le système d'information du Client, hors besoins de maintenance requis par tout changement correctif ou évolutif imposé par le système d'information du Client. Dans ce dernier cas, le Prestataire émettra un Bon de Commande pour validation par le Client avant prise en charge.

Les opérations de maintenances correctives et évolutives de la Solution sont effectuées dans le cadre de Mises à Jour de la Solution, dont le contenu et le calendrier sont décidés unilatéralement par le Prestataire et effectués par ses soins.

Les évolutions fonctionnelles proposant des nouveaux modules impactant le process de notes de frais ne sont pas activées automatiquement lors d'une mise à jour.

3.5.2. Principes des Mises à Jour

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Mises à jour de version appliquant des correctifs aux Anomalies et des évolutions apportées au Service.
Leur fréquence est environ une fois tous les deux (2) mois et elles sont exécutées pendant la Fenêtre de Maintenance. Elles sont identifiées par un numéro de version (par exemple 4.5) et font l'objet d'une communication aux Utilisateurs décrivant le contenu des évolutions fonctionnelles.
- Mises à Jour de type « hotfix » appliquent uniquement des correctifs aux Anomalies.
Leur fréquence peut être quotidienne et elles sont exécutées pendant la Fenêtre de Maintenance ou très exceptionnellement pendant une Maintenance Urgente.

Sont expressément exclues des opérations de Mises à Jour les maintenances de tout Développement Spécifique du Client.

Le Client est également informé que, suite à l'exécution d'une Mise à Jour, les Développements Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels et demanderont éventuellement une intervention facturable du Prestataire sur la base du tarif en vigueur.

3.6. Description du Service de support aux Utilisateurs

Le Prestataire s'engage à fournir au Client un service de support aux Utilisateurs via :

- Un accès par chat depuis la Solution ;
- Un accès téléphonique.

Le Service support ne pourra être assuré par le Prestataire 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.

Le Service support délivre aux Utilisateurs les services suivants :

- Qualifier la nature de la Demande ;
- L'informer de l'état d'avancement de la Demande ;
- L'assister à distance ;
- Traiter sa Demande jusqu'à clôture.

3.6.1. – Accès au chat du Service Support

L'accès au chat est ouvert à tous les Utilisateurs du Client depuis une bulle de conversation disponible dans la Solution.

L'accès au chat permet à tout Utilisateur de formuler une Demande simple auprès du Service Support demandant une assistance rapide.

3.6.2. Accès téléphonique au Service support

L'accès téléphonique au service Support permet au Client de formuler ses Demandes auprès d'un centre d'appel du Prestataire. Le numéro de téléphone du centre d'appel est le +33 1 85 09 28 40.

4- Engagement de niveaux de Service

Le Prestataire s'engage sur les indicateurs de Service suivant :

- La plage des fenêtres de Maintenance et la Maintenance Urgente ;
- La disponibilité du Service et le taux de disponibilité du Service ;
- La continuité de Service en cas d'un sinistre survenant sur un centre de données ;
- La plage de service du support ;
- La classification des Anomalies et leurs délais de traitement.

4.1. Plage de la Fenêtre de Maintenance et de la Maintenance Urgente

La Fenêtre de Maintenance aura lieu :

- Entre 00:00 et 07:00 du fuseau horaire d'Europe centrale (CET) du lundi au samedi ;
- A toute heure du dimanche et des jours fériés en vigueur sur le territoire français.

Une Maintenance Urgente est déclenchable, par sa nature, à tout moment. Elle fera l'objet, par tout moyen, d'une communication du Prestataire au Client au plus tard dans les deux (2) heures après le début de l'arrêt total ou partiel du Service et précisera la nature de l'action corrective et la durée prévue de la Maintenance Urgente.

4.2. Disponibilité de la Solution

La Solution est ouverte et disponible en continu 24/24 7/7.

La Solution est conçue avec un objectif de totale continuité de Service, y compris pendant une opération de Mise à Jour effectuée pendant la Fenêtre de Maintenance.

Les Mise à Jour survenant en cas de Maintenance Urgente peuvent nécessiter un arrêt partiel ou total de la Solution.

Le Prestataire garantit la disponibilité de la Solution sur la période de référence (PRT) de 00:00 à 24:00 du fuseau horaire Central European Time (CET) hors interruptions causées (i) par une Maintenance Urgente ou (ii) par un cas de force majeure conformément à l'article des présentes Conditions Générales (iii) par une crise majeure sur l'infrastructure du centre de données ou (iv) par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ou (v) par les systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le Client peut à tout moment vérifier la disponibilité de la Solution depuis la page web suivante : <http://status.expensya.com/> et s'abonner à une alerte par email pour recevoir toute notification relative à un incident de disponibilité de la Solution.

4.3. Taux de Disponibilité

Le Prestataire s'engage à fournir un service dont le taux de disponibilité mensuel (TDM) de la Solution est d'au moins 99% selon le calcul suivant :

TI = temps d'indisponibilité du Service

TDM = (somme des PRT du mois – somme des TI du mois) / (somme des PRT du mois)[%]

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

4.4. Plage d'ouverture du service Support

L'équipe support du Prestataire est disponible par téléphone et répond aux Demandes du Client sur le chat de 9H00 à 18H00 (heures françaises du territoire européen) du lundi au vendredi, hors jours fériés de la France métropolitaine.

4.5. Délais de traitement des Demandes

4.5.1. Classification des Demandes

A chaque nouvelle Demande enregistrée dans le Portail Support, le Service Support du Prestataire qualifie avec le Client la priorité de la Demande.

- **Priorité 1 (P1)** : Elle concerne une Anomalie bloquante ;
- **Priorité 2 (P2)** : Elle concerne une Anomalie non bloquante majeure ;
- **Priorité 3 (P3)** : Elle concerne une Anomalie non bloquante mineure

4.5.2. Délais de traitement

Le Prestataire s'engage à respecter les délais d'Intervention et de traitement comme suit:

Type de demande	Délai d'Intervention	Délai de Résolution
Demande de priorité 1	4 heures ouvrées	1 jour ouvré (*)
Demande de priorité 2	8 heures ouvrées	2 jours ouvrés (*)
Demande de priorité 3	24 heures ouvrées	Prochaine version

(*) Livraison d'une correction ou d'un contournement

5. Prérequis techniques

5.1. Equipements téléphoniques ou informatiques des Utilisateurs

Smartphone

Caractéristique	Description
Abonnement opérateur minimal	3G
Système d'exploitation	Android 4.4 et iOS 9 Le Prestataire met à jour régulièrement les versions minimales supportées et les garantit sur une durée 3 ans minimale

Ordinateur

Caractéristique	Description
Ram	4 GB recommandé
Processeur	1.8 GHz dual core minimum
Résolution graphique	1366x768 recommandé
LAN	TCP/IP
Navigateur	Internet Explorer, Chrome, Safari, Firefox et Edge, dont la date de mise sur le marché n'excède pas 3 ans
Autres logiciels	Adobe Reader ou équivalent, en dernière version pour la visualisation des fichiers PDF.

5.2. Prérequis techniques pour le Single Sign-On (SSO)

La Solution s'intègre de manière standard en SSO avec les protocoles suivants :

- Azure Active Directory (AAD) ;
- ADFS v2 ou plus récent ;
- Système compatible avec SALM v2 ;
- OPENID dans la version SAML.

Le Prestataire peut, sur étude demandée par le Client, envisager l'intégration de la Solution en SSO avec d'autres standards techniques.