

LIVRET SERVICE EXPENSYA

ARTICLE 1 : 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 Expensya sont classifiées en deux catégories.

- *Anomalie bloquante* : Anomalie reproductible par Expensya qui rend impossible ou inopérant l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles du Service.
- *Anomalie non bloquante* : Anomalie reproductible par Expensya qui ne présente pas les caractéristiques d'une Anomalie bloquante.

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 Expensya.

Fenêtre de Maintenance : désigne la période de temps durant laquelle le Service peut être arrêté pour maintenance conformément aux dispositions du présent document.

Maintenance Urgente : désigne l'arrêt du Service, en dehors des Fenêtres de Maintenance, en raison de l'application de patches ou correctifs urgents ou toute autre maintenance urgente.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service et, décidées unilatéralement par Expensya, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service concernant l'utilisation des fonctionnalités applicatives standards.

Portail : désigne le site internet www.expensya.com ou toute autre adresse fournie par Expensya au Client.

Utilisateur : Collaborateur du Client créé dans la table des Utilisateurs habilité à créer des notes de frais

Utilisateur actif : Utilisateur qui saisit au moins une ligne de dépense quel qu'en soit la nature (ou pour le compte duquel est saisi au moins une ligne de dépense) sur un mois calendaire.

ARTICLE 2 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat.

Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service qui prévalent sur les dispositions des « Conditions générales de vente et d'utilisation de services ».

ARTICLE 3 : DISPONIBILITE DU SERVICE

Le Service est ouvert tous les jours 24h sur 24h, en dehors des Fenêtres de Maintenance et de la Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 00:00 et 7:00 (Heure Française) ;
- Chaque Dimanche et jours fériés français ;
- La maintenance que Expensya planifie au moins 48 heures à l'avance.

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment.

ARTICLE 4 : TAUX DE DISPONIBILITE

Expensya s'engage à fournir un Service dont le taux de disponibilité est d'au moins 99%.

La disponibilité du Service est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET)

TI est le temps d'indisponibilité du Service, ne comprenant pas les temps d'interruption liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ;(ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle : $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100$ [%]

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

ARTICLE 5 : INFRASTRUCTURE PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

Le Service est exploité dans un environnement sécurisé, assurant le contrôle des accès, la continuité de service, le stockage et la protection des données, l'exploitation des équipements, la connectivité aux réseaux distants.

L'environnement est certifié ISO/IEC 27001, couvrant notamment un contrôle des accès physiques et anti-intrusion, sur une base permanente, 24h/24, 7j/7.

ARTICLE 6 : ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE

Les prestations fournies sont :

- L'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation,
- La définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service,
- Les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service.

ARTICLE 7 : GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Expensya est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées toutes les heures sur une fenêtre de 30 jours ainsi que de manière hebdomadaire sur une fenêtre d'un an.

Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, Expensya s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

ARTICLE 8 : MISES A JOUR

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

1. Mise à jour majeures
2. Correctifs (patchs correctifs).

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions :

- Des Etats Spécifiques. Par Etat Spécifique on entend tout état non disponible en standard dans le Service que le Client a, de son propre chef, choisi de réaliser et de paramétrer ou de faire réaliser et paramétrer sans l'aide de Expensya, et décidé d'utiliser seul ;
- Des Développements Spécifiques. Par Développement Spécifique, on entend tous les programmes informatiques que le Client a réalisé de son propre chef pour ses besoins.

Expensya procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels. Pour chaque Mise à Jour, chaque Etat Spécifique ne pourra être rendu opérationnel qu'après homologation expresse de Expensya et sur intervention facturable de Expensya sur la base du tarif en vigueur.

ARTICLE 9 : ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

On distingue deux types de comptes :

- Le compte administrateur qui permet l'administration et l'utilisation du Service,
- Les comptes utilisateurs qui permettent l'utilisation du Service.

L'attribution des droits associés dans le Service sont à la charge du Client.

Le Client doit veiller à la non-divulgence des comptes et des mots de passe associés à des personnes non autorisées. En cas de vol ou détournement de ces derniers, il appartient au Client de les désactiver du Service.

ARTICLE 10 – DESCRIPTION DU SUPPORT

1. – DESCRIPTION GENERALE DES PRESTATIONS FOURNIES

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

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 consulter les informations techniques mises à disposition par Expensya.

b) Modalités particulières d'exécution

Les Demandes seront enregistrées dans les outils de Expensya 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, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition et ce afin de permettre à Expensya de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou Anomalies portés à sa connaissance.

Expensya accusera réception de la Demande sous la forme électronique.

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Expensya s'effectuera dans un délai de huit (8) Heures à compter de l'enregistrement de la Demande.

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

Expensya s'engage à se conformer au délai de prise en charge de huit (8) Heures ouvrées pour au moins 80% des Demandes. Le respect par Expensya 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 Expensya notamment concernant la téléassistance.

Le Support ne pourra être assuré par Expensya 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.

c) Modalités particulières de traitement des Anomalies

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

Traitement des Anomalies bloquantes :

A l'issue de la qualification et de la reproduction de l'Anomalie bloquante, Expensya disposera d'un délai de 24 heures pour :

- Apporter une correction à l'Anomalie bloquante ;
- Mettre en œuvre une solution de contournement si la correction de l'Anomalie bloquante ne peut être réalisée dans le délai de 24h précité. En cas de solution de contournement, Expensya s'engage à livrer la correction définitive de l'Anomalie bloquante dans les meilleurs délais.

Traitement des Anomalies non bloquantes :

A l'issue de la qualification et de la reproduction de l'Anomalie non bloquante, Expensya disposera d'un délai de 48 h pour :

- Apporter une correction à l'Anomalie bloquante ;
- Mettre en œuvre une solution de contournement si la correction de l'Anomalie bloquante ne peut être réalisée dans le délai de 24h précité. En cas de solution de contournement, Expensya s'engage à livrer la correction définitive de l'Anomalie bloquante dans les meilleurs délais.

d) Accès téléphonique au support

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

Expensya 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 de 9h à 17h (CET)

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

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

A défaut de réponse et/ou de prise en charge immédiate, le délai de prise en charge de la Demande par un technicien de Expensya 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.

En aucun cas, l'assistance téléphonique ne se substituera à la documentation d'utilisation jointe au logiciel. De même, l'assistance téléphonique ne se substituera pas à la formation que le Client peut acquérir au cours des sessions de formation.