

CHARTRE QUALITÉ

| EBP SAAS |



■ 1 – Disponibilité du service	3
1.1 – Garantie du taux de disponibilité du service	3
1.2 – Engagement d’accessibilité	3
1.3 – Engagement du client	3
1.4 – Cas exceptionnels	3
■ 2 – Gestion des incidents	3
2.1 – Point d’accueil / Point de contact	3
2.2 – Catégorisation des incidents	3
2.3 – Engagement de la cellule de gestion des incidents	4
2.4 – Garantie de prise en compte	4
2.5 – Garantie de résolution des incidents	4
2.6 – Plan d’améliorations continu	4
■ 3 – Sécurité	4
3.1 – Sécurité des données	4
3.2 – Système de sauvegarde	4
3.3 – Confidentialité	4
■ 4 – Assistance	5
4.1 – Assistance téléphonique	5
4.2 – Assistance web	5
4.3 – Téléassistance	5

■ 1 – Disponibilité du service

1.1 – Garantie du taux de disponibilité du service

EBP s'engage à fournir un service en ligne dont le taux de disponibilité est d'au moins 99%

Le taux de disponibilité (TD) est défini comme la possibilité de se connecter au service en ligne sur la période de référence (PR) pendant les heures d'ouverture du service assistance (horaire Central European Time CET et Central European Summer Time CEST).

Le temps d'indisponibilité (TI) du service n'est calculé qu'à partir du moment où l'incident est considéré critique (Voir catégorisation des incidents). Les maintenances planifiées par EBP dans le cadre d'un maintien de la qualité du service ne peuvent être prises en compte dans le taux d'indisponibilité.

$TD = 100 * ((PR - TI) / PR)$ TD = taux de disponibilité PR = période de référence TI = temps d'indisponibilité

1.2 – Engagement d'accessibilité

EBP s'engage à fournir un service en ligne fonctionnel qui reste dans le cadre de la catégorisation des incidents (Article 2.2) et qui n'inclut pas un incident dit « critique ».

Dans le cas contraire le client peut être amené à communiquer son problème par un appel au service assistance ou la création d'un ticket d'incident ; Celui-ci sera traité dans les délais indiqués par EBP. (Voir gestion des incidents)

1.3 – Engagement du client

Le client s'engage à disposer d'une connexion suffisante afin d'accéder au service en ligne et à signaler toutes défaillances ou coupures au service assistance.

Le client doit avoir au préalable installé la bonne version de l'utilitaire Citrix (fourni par EBP ou téléchargé sur le site officiel de Citrix) afin d'avoir accès à son progiciel de manière sécurisée. De plus, le client doit respecter les conditions d'utilisation de l'utilitaire Citrix et assurer le maintien de celui-ci dans son environnement de travail.

1.4 – Cas exceptionnels

Le service en ligne peut être indisponible depuis certains pays comme convenu dans le cadre de la sécurisation des données. Ces pays sont référencés comme étant à risque pour la sécurité des échanges, de la vie privée et de l'accès aux données. Cette liste est susceptible d'évoluer.

- | | | | |
|----------|-------------|-------------|-------------|
| ■ Brésil | ■ Indonésie | ■ Russie | ■ Thaïlande |
| ■ Chine | ■ Roumanie | ■ Singapour | ■ Turquie |

■ 2 – Gestion des incidents

2.1 – Point d'accueil / Point de contact

Tous les incidents sont centralisés chez EBP en un point d'accueil afin d'éviter toute dispersion et d'assurer la traçabilité des incidents.

Ils peuvent être déclarés de 2 façons :

- par téléphone
- par la création d'un ticket d'incident via le Centre d'aide EBP

2.2 – Catégorisation des incidents

Tout événement qui n'est pas une opération usuelle de service et qui cause, ou qui peut causer, une interruption, une dégradation ou une modification de la qualité du service en ligne est considéré comme un incident.

Il est défini par l'une des situations suivantes :

Type d'incident	Définition – exemples
Critique	Interruption totale non programmée du service offert aux clients dans des conditions qui empêche le fonctionnement de la solution en ligne. Ces conditions ont un impact sur les clients et requièrent une action immédiate.
Majeur	Interruption partielle non programmée du service offert aux clients dans des conditions qui affectent sérieusement le fonctionnement de la solution en ligne. A défaut d'une résolution immédiate, une solution de contournement peut être apportée.
Mineur	Dysfonctionnement dans des conditions qui dégradent partiellement les fonctionnalités ou la qualité d'utilisation du service en ligne.

2.3 – Engagement de la cellule de gestion des incidents

EBP s'engage à ce que toutes les déclarations d'incidents sur le mois considéré doivent être pris en compte dans les plus brefs délais suivant l'envoi du ticket d'incident ou de la réception de l'appel.

Les incidents émanant du client sont enregistrés par EBP dans un outil de gestion des incidents de façon à faciliter la gestion et le suivi de bout en bout des incidents, de l'identification à la clôture.

EBP s'engage à avertir le client impacté par un incident critique en mettant en place un message informatif sur le SVI – Serveur Vocal Interactif - et par un message de notification sur le centre d'aide EBP.

En cas de résolution, si le client a déjà créé un ticket, il sera averti par le service assistance.

2.4 – Garantie de prise en compte

Type d'incident	Garantie de prise en compte (temps minimum)
Critique	30 minutes acquittement dans les 10min d'une notification d'incident par un Client
Majeur	1 heure acquittement dans les 10min d'une notification d'incident par un Client
Mineur	24 heures

2.5 – Garantie de résolution des incidents

Type d'incident	Définition – exemples
Critique	12 heures ouvrées (Résolution à compter de la date et l'heure de prise en compte spécifiée sur la notification d'incident)
Majeur	24 heures ouvrées (Rétablissement à compter de la date et l'heure de prise en compte spécifiée sur la notification d'incident)
Mineur	7 jours ouvrés

2.6 – Plan d'améliorations continu

EBP s'engage à mettre en place des plans d'améliorations pour éviter que les incidents ne se reproduisent.

■ 3 – Sécurité

3.1 – Sécurité des données

Les données sont stockées dans deux Datacenter disposant d'un dispositif complet de contrôle d'accès avec empreinte palmaire, contrôle d'accès physique, traitement de l'air (température, humidité), détection de fuites d'eau et infrastructure (plancher technique, murs et portes coupe-feu, ...).

Les installations électriques de chacun des Sites d'Exploitation offrent un niveau de redondance sur l'alimentation en courant de « Haute Qualité » et sur l'alimentation « Secourue » (Groupes Electrogènes).

3.2 – Système de sauvegarde

Les bases de données sont sauvegardées à intervalles réguliers ce qui permet la récupération des données clients en cas d'incidents critiques.

3.3 – Confidentialité

Dans le cadre de la charte qualité, EBP s'engage à assurer la confidentialité et l'intégrité des données clients. Afin d'assurer ces conditions de sécurité, EBP a mis en place un système de pare-feu, d'authentification sécurisée et d'accès contrôlé par un nombre limité de personnes qualifiées.

■ 4 – Assistance

4.1 – Assistance téléphonique

EBP s'engage à fournir une assistance téléphonique à tout client ayant souscrit à une assistance logicielle en ligne.

Afin d'assurer un service de qualité, ces agents seront amenés à transférer le client vers les services les plus à même de répondre au besoin exprimé.

4.2 – Assistance web

Une assistance web est disponible sur le site ebp.com exclusivement pendant les horaires d'ouverture du service assistance.

Les web assistances, dispensées par un technicien EBP à distance et en direct, permettent au client d'obtenir un éclairage sur une problématique fonctionnelle ou technique en lien avec ses produits.

4.3 – Téléassistance

Dans le cadre d'un contrat d'assistance logiciel en ligne, le service de téléassistance est programmé exclusivement pendant les horaires d'ouverture du service assistance pour des interventions relevant uniquement du périmètre du support.

La téléassistance permet au client de bénéficier de la prise en main à distance du progiciel par un technicien expert EBP pour faciliter l'assistance aux clients. Tout autre service peut vous assurer un accompagnement visuel sans prise en main.

La formation de l'utilisateur et le paramétrage de modèles sont des prestations supplémentaires qui donnent lieu à facturation.

Cette prise en main est réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par EBP.