



Accord de niveau de service, Conditions générales & Contrat de traitement des données

Le service offert par AFAS est destiné à tous les clients. Chaque jour, AFAS s'efforce d'optimiser son service pour les clients. Il se peut qu'AFAS apporte des modifications à son service pour encore faciliter le déroulement de la collaboration.

Ceci est une copie de l'Accord de niveau de service, des Conditions générales et du Contrat de traitement des données [en ligne](#). En cas de différences éventuelles, c'est la version en ligne de l'Accord de niveau de service, des Conditions générales et du Contrat de traitement des données qui prévaut.

Sommaire

À propos de SLA/CG	3
Contrat.....	4
Responsabilité	6
Contrat de traitement des données.....	7
Prestation de service	11
AFAS Online	13
Support.....	16
Produit.....	19

À propos de SLA/CG

Les présentes conditions s'appliquent à tous les contrats conclus par AFAS Software (AFAS). AFAS vise la transparence et la simplicité dans ses conditions pour qu'elles puissent être comprises non seulement par un juriste mais aussi par toute autre personne. À la conclusion du contrat, elles sont mises à disposition à la fois sous forme de lien hypertexte à cliquer et de PDF. Veuillez informer AFAS de toute imprécision dans ces conditions. Les accords individuels figurant dans le contrat sont également applicables et priment en cas de conflit avec les SLA/CG.

Droit applicable et litiges

Le droit du pays de l'établissement AFAS avec lequel le contrat a été conclu est d'application. La Convention de Vienne qui contient des règles spécifiques pour les contrats internationaux est exclue. Les litiges éventuels entre le client et AFAS seront présentés exclusivement devant un juge compétent du pays de l'établissement AFAS avec lequel le contrat a été conclu.

En ce qui concerne les différences d'interprétation éventuelles, c'est le texte néerlandais des SLA/CG qui prévaut. La nullité ou la possibilité d'annuler l'une ou plusieurs dispositions n'entrave pas la validité des autres dispositions.

Modifications

AFAS travaille tous les jours au développement de nouveaux programmes fascinants et innovants qui facilitent le travail. Ceci peut engendrer une modification des SLA/CG, étant entendu que cette modification a pour but d'améliorer la qualité des services fournis par AFAS. Les modifications seront toujours notifiées sur le portail client, les plus importantes d'entre elles étant également signalées dans un bulletin spécial.

Si l'utilisation des programmes et des services AFAS est maintenue, c'est la version la plus récente des « Conditions générales et SLA » qui est d'application. Une objection peut éventuellement être introduite contre les modifications par l'envoi d'une « suggestion d'amélioration ». Nous estimerons alors si la modification peut donner lieu à une adaptation. Dans le pire des cas, il est possible de résilier le contrat après la modification, auquel cas les anciennes conditions resteront encore d'application pendant 2 mois.

Contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec un minimum d'un an, sauf autre convention. À la conclusion du contrat, le client reçoit une licence pour l'utilisation du programme AFAS. Celle-ci est facturée sous forme d'un abonnement.

Licence

Les éléments de produit acquis (dont les utilisateurs, employés, environnements et déclarations) sont chiffrés dans la licence avec leurs quantités correspondantes et leur date de début et de fin. La licence ne peut être utilisée que pour la/les entreprise(s) propre(s) du client. La portée de la licence est liée au nombre d'employés de l'organisation. Les employés peuvent ensuite assumer un rôle d'utilisateur, de gestionnaire ou autre.

Détermination du prix

Pour déterminer le prix de la licence, AFAS utilise notamment des échelons en fonction des quantités d'achat et des prix par secteur/branche. En cas d'augmentation ou de diminution du nombre de licences, les échelons peuvent évoluer. Une spécification des produits proposés, des prix et des échelons est mentionnée dans la section « Licences et prix » du contrat, ou dans l'abonnement sur le portail client. Pour sa tarification, AFAS adopte une politique conforme au marché et à l'indice des prix. AFAS peut indexer les prix chaque année, compte tenu des indices des prix à la consommation sur la période de juillet à juin inclus de l'année écoulée. En cas d'indexation, AFAS envoie avant le 1er octobre un avis au client avec indication du pourcentage. L'indexation entre en vigueur dès la première facture de l'année civile suivante. Lisez toutes les informations à ce propos sur [cette page](#).

Facturation

AFAS facture :

- les licences : tous les mois par anticipation ;
- la consultance : toutes les semaines, a posteriori ou dans des délais convenus ;
- formations : formation initiale.

Les quantités actuelles sont mentionnées par produit sur la facture d'abonnement et le Portail client. Toutes les factures sont envoyées par e-mail sous forme de fichier PDF et UBL. Le délai de paiement est de 14 jours, sauf convention contraire. Une fois qu'il a été satisfait à toutes les obligations financières, la licence est automatiquement prolongée d'un an. 20 jours avant l'échéance de la licence, un message est envoyé.

Mutation de la licence

Des mutations de licence peuvent être demandées sur le Portail client.

Éléments de produit

Une extension de la licence peut être effectuée en direct. L'élément de produit ne peut être résilié qu'après minimum une année de facturation complète de la licence.

Quantités

Une augmentation des quantités (employés, environnements, etc.) peut être appliquée directement. Une diminution des quantités ne peut être appliquée qu'après une année de facturation complète de la licence. Il est impossible d'appliquer une augmentation et une diminution pendant le même mois.

Pas de Profit+

Pour les clients qui souscrivent Profit+, le délai de modification est de 3 mois avant le début d'une année civile.

Résiliation du contrat

La résiliation du contrat peut être transmise par le Portail client.

Résiliation par le client

La cessation de la licence peut être effectuée immédiatement (moyennant 3 jours ouvrés avant la nouvelle période de facturation) ou à la date indiquée. Une fois le contrat résilié, l'accès au programme et aux données correspondantes n'est plus possible.

Pour les clients qui souscrivent Profit+, le délai de résiliation est de 3 mois avant le début d'une année civile. L'accès au programme et aux données correspondantes reste alors possible jusqu'au 1er mars de l'année suivante.

Résiliation par AFAS

Le délai de préavis pour AFAS est de 12 mois. AFAS a le droit de résilier directement le contrat si le client ne respecte pas ses obligations (après avoir été mis en demeure à cette fin), s'il a demandé un sursis de paiement ou la faillite.

Procédure relative aux données du client après la résiliation

1. Avant la résiliation, le client a la possibilité d'exporter toutes les données dans divers formats.
2. Après la date de fin de la licence, le client a droit à une copie des données pour une installation Profit locale. Le client peut la réclamer. Il a également la possibilité d'exporter les données dans divers formats.

L'environnement de production complet est archivé pendant 1 an (peut être réclamé au Support Center) et supprimé ensuite définitivement de l'emplacement de sauvegarde. Sur demande, la sauvegarde peut être supprimée plus tôt.

Il est également possible de poursuivre l'abonnement avec un dossier plus petit pour que les données soient encore entièrement accessibles.

Responsabilité

AFAS garantit qu'AFAS Profit bénéficie de toutes les spécifications déclarées. En cas d'erreur, AFAS y remédiera toujours dès que possible. AFAS met tout en œuvre pour assurer un fonctionnement correct d'AFAS Profit et une exécution correcte de sa prestation de services. Malgré tous ces efforts, des incidents peuvent toujours survenir qui peuvent occasionner des dommages pour le client. AFAS vise toujours à une solution appropriée en concertation avec le client.

Responsabilité

Les questions de responsabilité seront traitées par AFAS Software B.V. aux Pays-Bas. La responsabilité d'AFAS est limitée à 100 000,- € par événement ou série d'événements ayant une cause commune, et ne dépassera jamais conjointement 2 500 000,- € par année civile. AFAS ne peut faire appel aux limites de responsabilité en cas d'action intentionnelle ou de négligence volontaire de sa part, de ses collaborateurs ou de tiers impliqués par ses soins

AFAS décline sa responsabilité pour toute forme de dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, manque à gagner et opportunités manquées. La responsabilité d'AFAS est également exclue si le client ou les tiers impliqués par le client ont apporté des modifications dans les produits d'AFAS, ce qui n'est pas autorisé.

AFAS et le client ne sont pas réciproquement responsables lorsqu'il est question de force majeure. Par force majeure, il faut entendre : La force majeure au sens de la loi, également chez les fournisseurs des parties, le non-respect des obligations des fournisseurs prescrites par le client à AFAS, les pannes du réseau électrique et les pannes qui ralentissent le trafic des données, à condition que la cause ne soit pas imputable aux parties mêmes.

L'assurance combinée responsabilité professionnelle et d'entreprise

AFAS a souscrit une assurance combinée responsabilité professionnelle et d'entreprise pour les calamités exceptionnelles qu'AFAS ne peut ou ne veut pas supporter personnellement. Cette assurance est appropriée. Pour plus d'informations sur le contenu et la portée de la présente assurance, vous pouvez contacter AFAS Software B.V. via [cette page](#).

Notification

AFAS invite le client à déposer une plainte ou une réclamation le plus rapidement possible auprès d'AFAS. Non seulement AFAS peut travailler directement avec le client à une solution mais AFAS doit également introduire une plainte auprès de son assureur. Indépendamment de cette plainte et/ou de cette réclamation, AFAS continue à rechercher une solution appropriée, en concertation avec le client.

Délais de livraison

Si AFAS ne parvient pas à respecter un délai de livraison, le client commencera par mettre AFAS en défaut et à lui accorder encore un délai raisonnable pour satisfaire à ses obligations.

Contrat de traitement des données

AFAS traite entre autres les données à caractère personnel pour et au nom du client car le client a un contrat d'utilisation du logiciel avec AFAS. En vertu du Règlement général sur la protection des données (RGPD), AFAS et le client sont dès lors tenus de conclure un Contrat de traitement des données. Comme AFAS propose une application standard (AFAS Profit, AFAS InSite/OutSite, AFAS Pocket) avec le service standard correspondant (AFAS Support/Consultancy et AFAS Online), AFAS a repris le contrat de traitement dans les Conditions générales et l'accord de niveau de service. AFAS y est le « processeur » et le client le « contrôleur ». AFAS et le client s'engagent à toujours respecter le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Les définitions des concepts sont celles mentionnées dans le RGPD. AFAS ne traitera les données personnelles que pour et au nom du client, et en vue d'exécuter le contrat.

Instructions de traitement

Le traitement consiste en la fourniture des applications AFAS avec les données générées et saisies par le client. AFAS n'ajoutera pas, ne modifiera pas ou ne supprimera pas de données sans en avoir reçu l'instruction écrite du client. Cette instruction peut être via une demande ou via l'application.

Au sein des applications que AFAS met à disposition, l'on trouve différentes catégories de données à caractère personnel. AFAS est conscient que le client peut saisir toutes ces données à caractère personnel ou toutes ces catégories, ou celles encore à créer, et que AFAS les traitera. Le client est seul responsable de déterminer si l'objet et la nature du traitement conviennent au service de AFAS.

AFAS collecte des données anonymisées sur l'utilisation de ses produits et services. Ces données aident AFAS à se faire une idée de la façon et de la fréquence auxquelles certains éléments du produit sont utilisés. Les données anonymisées seront uniquement utilisées pour améliorer les produits et les prestations de services. AFAS n'utilisera jamais les statistiques d'utilisateur collectées à des fins commerciales ou pour réaliser des offres à des tiers.

Obligation de confidentialité

AFAS est conscient que les informations que le client lui communique et stocke sur AFAS Online présentent un caractère de confidentialité et de secret professionnel. Tous les employés d'AFAS sont contractuellement tenus de garder strictement confidentielles toutes les données du client.

Employés ayant accès aux données de clients

Seuls les gestionnaires de réseau d'AFAS Online ont un accès total aux données des clients pour :

- l'installation d'une nouvelle version ;
- l'application de patches et de hotfixes ;
- la réalisation d'une sauvegarde ;
- le déplacement de données dans le domaine AFAS Online.

Les consultants, les employés du support et les autres employés d'AFAS ont uniquement accès aux données des clients s'ils en ont reçu l'autorisation du client et tant que cette autorisation du client leur est accordée. Le client en est responsable via l'outil d'autorisation propre de l'application.

Protection

AFAS prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles du client contre la perte ou toute forme de traitement illégitime. ASAF est certifié pour

ce faire ISO27001. Ces mesures sont considérées comme un niveau de protection approprié au sens du RGPD. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur la page spéciale [AFAS Online](#) sur le portail du client. Le client est autorisé, en concertation avec AFAS, à en faire contrôler le respect par un expert indépendant pendant la durée du contrat, par exemple au moyen d'un audit. Le client supportera tous les coûts relatifs à ce contrôle.

AFAS est responsable des dommages dans le cadre des données personnelles résultant des actes ou des négligences du sous-traitant ultérieur soumis à la limitation de responsabilité du chapitre Responsabilité. La limitation de responsabilité applicable n'est pas valable s'il est question de la part du sous-traitant ultérieur de négligence grave ou de faute intentionnelle. AFAS n'est pas non plus responsable en cas de force majeure (comme définie au chapitre Responsabilité) de sa part ou de la part du sous-traitant ultérieur.

Si l'autorité compétente pour le traitement de données personnelles émet une indication contraignante, le client doit sans délai aviser AFAS de cette indication contraignante. AFAS mettra en œuvre tout ce qui lui est raisonnablement possible pour en permettre le respect. Si AFAS ne fait pas ce qui peut lui être raisonnablement demandé, donnant lieu à une amende, ou si l'Autorité compétente pour le traitement des données personnelles impose directement une amende du fait qu'il y a faute intentionnelle ou négligence grave imputable à AFAS, la limitation de responsabilité telle que mentionnée au chapitre Responsabilité ne s'applique pas.

Sous-traitants ultérieurs

AFAS traite les données du client dans les centres de données de [LeaseWeb Netherlands B.V.](#) qui est le sous-traitant ultérieur. Les centres de données qu'utilise AFAS se trouvent exclusivement aux Pays-Bas (Schiphol Rijk et Haarlem) et sont soumis aux législations et aux réglementations néerlandaises, et satisfont à la législation européenne sévère en ce qui concerne la protection d'accès physique et logique et la continuité. Les centres de données sont au minimum certifiés ISO 27001. Les données (personnelles) sont uniquement traitées par AFAS et par le sous-traitant ultérieur au sein de l'espace économique européen. AFAS a imposé au sous-traitant ultérieur les mêmes obligations que celles qui s'appliquent à elle-même.

AFAS ne fera pas traiter les données par des nouveaux sous-traitants ultérieurs sans en informer le client en temps utiles. Le client peut s'opposer au sous-traitant ultérieur auprès d'AFAS. AFAS gèrera ces objections au niveau de la direction. Si AFAS souhaite tout de même faire traiter des données par le nouveau sous-traitant ultérieur, le client a la possibilité de résilier le contrat.

Droits en matière de protection de la vie privée

AFAS n'a aucun contrôle sur les données personnelles qui sont mises à sa disposition par le client. Sauf nécessité, vu la nature de la mission confiée par le client, autorisation explicite du client ou obligation légale, AFAS ne fournira pas les données à des tiers ni ne les traitera à d'autres fins que pour celles convenues. Le client garantit que les données personnelles peuvent être traitées sur la base de l'un des principes mentionnés dans le RGPD.

Si une demande est introduite par la Stichting Autoriteit Financiële Markten, la Banque centrale européenne ou la Nederlandsche Bank N.V., en vue de l'exécution de sa tâche au titre de la Loi sur la surveillance financière, ou d'une autre législation et réglementation, AFAS mettra toutes les informations à disposition de l'organisme concerné. AFAS oblige également le sous-traitant, tel que susmentionné, à satisfaire à une telle demande de ces contrôleurs.

Intéressés

Le client est responsable des données saisies des parties concernées et d'informer et d'assister dans leurs droits les personnes concernées. AFAS ne répondra jamais aux demandes des parties intéressées et renverra toujours au responsable. Dans la mesure où cela est possible dans l'application, AFAS collaborera avec le client afin que celui-ci puisse satisfaire à ses obligations légales dans le cas où un intéressé exerce ses droits en vertu du RGPD ou d'autres réglementations en vigueur concernant le traitement des données personnelles.

Obligation de notification des fuites de données

Le RGPD exige que les éventuelles fuites de données soient signalées à l'Autoriteit Persoonsgegevens par le responsable du traitement des données. C'est pourquoi AFAS ne fera personnellement aucune notification auprès de l'Autoriteit Persoonsgegevens. Bien entendu, AFAS informera le client correctement, à temps et de façon exhaustive des incidents en question pour que le client puisse satisfaire à ses obligations légales en tant que responsable du traitement. Les politiques relatives à l'obligation de notification des fuites de données de l'Autoriteit Persoonsgegevens donnent de plus amples informations à ce propos.

Si le client introduit une notification (provisoire) auprès de l'Autoriteit Persoonsgegevens et/ou de l'intéressé à propos d'une fuite de données **chez AFAS**, sans que le client n'en ait informé AFAS, le client est responsable de tous les dommages et frais subis par AFAS. S'il apparaît qu'il n'y a aucune fuite de données chez AFAS, le client est tenu de retirer directement la notification.

Détermination de la fuite de données

Pour déterminer une infraction en lien avec des données personnelles, AFAS utilise le RGPD et les politiques relatives à l'obligation de notification des fuites de données. Voir [cette](#) page à ce propos

Notification au client

S'il s'avère qu'il s'est produit chez AFAS un incident de sécurité ou une fuite de données, AFAS en informera le client dès que possible après avoir pris connaissance de la fuite. Pour ce faire, AFAS veille à ce que tous ses employés soient et restent en mesure de constater une fuite de données et exige de ses entrepreneurs qu'ils lui permettent d'y satisfaire. Précisons qu'AFAS doit bien entendu également signaler toute fuite qui se produit chez un de ses sous-traitants. AFAS est le point de contact pour le client. Le client n'a pas besoin de prendre contact avec les sous-traitants d'AFAS.

Information du client (désignation de personne de contact)

Dans un premier temps, AFAS informera la personne de contact de l'abonnement d'une fuite de données. Si cette personne de contact n'est pas ou plus la bonne personne, une modification peut être apportée sur la page '[coordonnées personnelles](#)' du portail client. Sélectionnez « modifier » et cochez le champ « Obligation de notification des fuites de données ».

Fourniture d'informations

AFAS essaie de fournir directement au client toutes les informations dont le client a besoin pour effectuer une notification éventuelle à l'Autoriteit Persoonsgegevens et/ou aux intéressés.

Délai d'information

Le RGPD indique que la notification doit avoir lieu « dans les meilleurs délais », Cela signifie, selon l'Autoriteit Persoonsgegevens, sans retard inutile et si possible pas plus tard que 72 heures après la constatation par le responsable. Si un incident de sécurité se produit, AFAS en informera le client le plus rapidement possible, mais au plus tard dans les 48 heures suivant sa découverte par AFAS. Le client devra lui-même procéder à l'évaluation pour savoir si l'incident de sécurité est couvert par le

terme « fuite de données » et si la notification à l'Autoriteit Persoonsgegevens devra être effectuée. Le client dispose de 72 heures après que le client ait été informé.

Avancement et mesures

AFAS informera le client de l'avancement et des mesures qui sont prises. AFAS convient d'un rendez-vous à ce propos avec la personne de contact primaire lors de la notification initiale. Quoiqu'il en soit, AFAS tient le client au courant en cas de modification de la situation, de la publication d'autres informations et des mesures qui sont prises.

AFAS enregistre tous les incidents de sécurité et les traite selon une procédure fixe (workflow). L'enregistrement et le traitement des incidents de sécurité sont évalués par un audit dans le cadre de la certification ISO27001.

Suppression de données

Au terme du [contrat](#), AFAS supprimera toutes les données du client telles que décrites dans 'Résiliation du contrat'. Si le client souhaite que ses données soient supprimées avant cela, une requête en ce sens peut être introduite. AFAS est tenu de s'y conformer.

Modèles de secteur

AFAS a atteint avec différentes organisations sectorielles un accord sur le contenu des contrats de traitement des données (modèle propre). L'objectif de cette solution est que AFAS et le client ne signent pas de contrats séparés, de manière à garantir la sécurité des deux parties.

Les modèles sectoriels qui sont actuellement soutenus par AFAS :

- Organisations sectorielles Soins : Le modèle BOZ_DEF_111217 version a12 17 a été accepté par approbation mutuelle. Les annexes 1, 2 et 4 sont d'application. Téléchargez [ici](#) le contrat complet et les annexes [correspondantes](#).
- Organisation sectorielle Enseignement : Le « Modèle générique Contrat de traitement 3.0 Framework ibp » de l'avenant 'Moyens d'enseignement numérique et respect de la vie privée' 3.0, rédigé par le Conseil PO, le conseil VO, le Conseil MBO, GEU, VDOD et KBb-e, en gestion chez Edu-K (www.edu-k.nl). Téléchargez [ici](#) le contrat complet avec ses annexes.

Prestation de service

AFAS offre son support au client par des conseils lors de l'implémentation d'AFAS Profit. En suivant des formations, le client peut utiliser AFAS Profit de façon optimale. AFAS possède un important réseau de partenaires avec lesquels il coopère.

Consultance

AFAS désigne un responsable de projet AFAS pour accompagner l'implémentation. Ce responsable de projet établit avec le client un plan de projet comprenant notamment le planning, les objectifs, le champ d'action et les responsabilités. Chaque projet est suivi jusqu'à sa livraison dans les limites du budget spécifié dans l'offre. Le responsable de projet signalera et adaptera directement tout dépassement éventuel. Pendant le parcours d'implémentation, AFAS met en place un [portail d'implémentation en ligne](#) appelé SIMPLR. Tous les intéressés travaillent ensemble sur ce portail (consultants AFAS, partenaires AFAS et client) aux activités du projet. Toutes les informations sont centralisées dans SIMPLR. Le client veille à ce qu'un responsable de projet soit désigné chez le client afin de collaborer avec le responsable de projet d'AFAS pour assurer la réussite du parcours d'implémentation. La consultance transfère le client au Support Center dès que le parcours d'implémentation est achevé.

Le client peut planifier sur le portail client des activités de consultance occasionnelles ou complémentaires d'un jour particulier ou plus. Un jour de consultance compte 7 heures effectives et une demi-journée 3,5 heures. Aucun frais de voyage ou de séjour supplémentaire n'est porté en compte. Il est également possible de faire exécuter les opérations à distance. Dans ce cas, les heures convenues de commun accord sont facturées. Tous les tarifs de consultance actuels sont mentionnés [ici](#).

Formations

Pour pouvoir utiliser correctement AFAS Profit, il faut que les utilisateurs suivent des formations au Centre de connaissances. Les connaissances d'AFAS Profit sont ainsi entretenues et améliorées. Elles permettent au client même d'utiliser AFAS Profit de façon optimale. Des informations récentes sur les coûts et l'offre se trouvent sur le portail client sous [Formations](#).

Partenaires et experts

AFAS possède un vaste [réseau de partenaires](#) regroupant non seulement des prestataires de services mais aussi des parties qui relient des produits aux applications d'AFAS (AFAS Profit). Ces partenaires fournissent des liens logiciels et/ou matériels entre l'application externe et Profit. AFAS offre ici différentes facilités (comme des facilités de test) permettant de réaliser des liens d'excellente qualité.

Les prestataires partenaires avec lesquels AFAS collabore offrent des services qui sont complémentaires à ceux fournis par AFAS. Cette organisation est constituée d'entreprises autonomes possédant leurs propres caractéristiques. Les partenaires certifiés sont spécialisés dans leur propre domaine et ont une bonne connaissance de l'organisation d'AFAS et de son logiciel. Il existe un programme intensif AFAS Partner et Expert qui doit être suivi, y compris la réalisation d'une évaluation des connaissances.

AFAS peut conseiller un partenaire ou le client peut lui-même sélectionner un partenaire sur www.afaspartner.nl Dans tous les cas, le client conclut lui-même un contrat avec le partenaire concerné.

Aucune commission n'est calculée entre le partenaire et AFAS sur des transactions clients, sauf s'il est éventuellement question des prestations fournies sur lesquelles des conventions mutuelles ont été conclues. Dans ce cas, AFAS ou le partenaire peut appliquer cette convention avec le client.

Certifications

Pour la gestion interne de la qualité et du service, AFAS a développé un système de gestion de la qualité. Le système de gestion de la qualité d'AFAS veille à garantir la qualité et à ancrer les processus. Pour pouvoir garantir la gestion interne, ce système de gestion est encore étendu et soumis à des contrôles externes. Ces contrôles externes se soldent par des certifications. Vous les trouverez [ici](#). [Plus d'informations sur les prestations de services](#)

AFAS Online

AFAS Online est fiable, sûr et rapide. Pour assurer sa mise à disposition, AFAS collabore avec des parties externes. AFAS Online travaille en outre avec des acteurs professionnels afin de garantir la sécurité. Pour l'entretien nécessaire, AFAS a conclu des accords clairs avec son fournisseur et ses clients. Des procédures de sauvegarde optimales assurent une excellente continuité, étant entendu que nos clients respectent des pratiques de « fair use ».

Disponibilité

AFAS Online est hébergé sur les systèmes de centres de données professionnels néerlandais. Ces centres de données « top-tier » présentent une disponibilité de réseau de 99,9999%. La disponibilité et la performance d'AFAS Online sont mesurées en continu. La disponibilité actuelle d'AFAS Online figure sur le site <http://www.afasstatus.nl>. Pour tout entretien ou en cas de panne, la communication passera par cette plate-forme. En cas de panne, le client peut se connecter pour être informé par SMS de son évolution.

La disponibilité d'AFAS Online ne peut pas être assurée dans les situations suivantes :

- entretien préventif ;
- installation d'une nouvelle version d'AFAS Profit ;
- résolution de pannes de programme qui relèvent de la responsabilité du client ;
- entretien court-circuité avec le client ;
- calamités à la suite de catastrophes naturelles et d'autres situations de force majeure.

Entretien

Le client est informé minimum 5 jours à l'avance de l'indisponibilité éventuelle d'AFAS Online. Les travaux sont effectués entre 21h00 et 07h00, ou pendant le week-end. Des patches et hotfixes occasionnels sont effectués automatiquement et sans préavis pendant la nuit.

Performance

La performance d'AFAS Online doit être d'excellente qualité, équivalente à une installation locale ou de réseau, mais elle dépend également de la connexion Internet et de la configuration de l'environnement du client. AFAS mesure les temps de réponse en se basant sur les fenêtres « Caractéristiques employé », « Caractéristiques relation vente » et « Caractéristique relation d'achat » dans AFAS Profit et AFAS InSite. Le temps de réponse de l'ouverture de ces fonctions est de maximum 2 secondes dans 95 % des cas. Les temps de réponse de cette fonction et des autres dans AFAS Profit peuvent fortement varier en fonction du type de fonction, de la quantité de données, de la configuration spécifique du client et des paramètres utilisateur. Pour améliorer les performances, les tâches de traitement importantes comme le traitement des salaires, la facturation, les envois de rappel et l'exécution d'analyses sont mises dans une file d'attente. En cas de ralentissement de la performance, contact peut être pris avec le Support Center.

Sauvegarde & restauration

4 fois par jour, une sauvegarde est réalisée de tout l'environnement de production :

- Les sauvegardes de jour sont supprimées après 1 jour.
- La sauvegarde de nuit offre une rétention de 30 jours et peut être restaurée sur demande. La durée moyenne de la restauration de l'environnement est de 4 heures.

Si souhaité, une sauvegarde de l'environnement peut être demandée au moyen d'un incident pour l'utilisation locale ou l'archivage. Pour ces demandes, AFAS adopte une politique de « fair use » afin d'éviter les importants flux de données.

Monitoring

Sur AFAS Online, les systèmes, processus et utilisateurs sont suivis en continu dans un propre centre de cyber opérations afin de :

- Éviter les pannes ou les résoudre à un stade précoce. Le monitoring vise à déceler à temps les pannes et les comportements non désirés. Un employé AFAS est toujours disponible, même la nuit, pour résoudre immédiatement les pannes et autres calamités. Le contrôle des abus fait partie des activités de monitoring standard (quotidiennes).
- Collecter les statistiques générales des utilisateurs, comme les temps de réponse. Ces informations sont analysées et éventuellement discutées avec le client en vue d'une amélioration.
- Collecter des statistiques anonymes de l'environnement client en vue d'améliorer nos produits et services.

Protection et accès

AFAS Online pratique une stratégie de « défense in depth » : Plusieurs couches de protection sont donc utilisées. En cas de défaillance de l'une des couches, la suivante assurera encore la protection. La disponibilité, l'intégrité et la fiabilité de l'application sont ainsi garanties. Des attaques et des contrôles sur les fragilités connues sont également effectués automatiquement. Une partie externe effectue des tests manuels d'attaque et PEN.

AFAS utilise des mesures cryptographiques (verrouillage) afin de protéger la confidentialité des informations et de déterminer l'authenticité des utilisateurs.

L'ensemble du système de protection des données est contrôlé par un auditeur externe et certifié ISO 27001.

Continuité

AFAS Online dispose de procédures de calamité afin d'éviter la perte de données à la suite d'une panne du système, d'une destruction physique ou autre et de favoriser la restauration de ces données. Un centre de données est attribué à chaque client. Les centres de données sont équipés de techniques redondantes pour qu'une panne de quelques serveurs ou du stockage n'entraîne pas immédiatement une calamité. Si nécessaire, une déviation sera assurée vers un autre centre de données.

RPO/RTO en cas de calamités

En cas de panne totale d'un centre de données, plus aucune ressource informatique n'est disponible. Ceci concerne en gros la moitié des clients. Une capacité informatique supplémentaire sera alors mise à disposition dans l'autre centre de données. Le RPO (recovery point objective) est la durée maximale pendant laquelle il peut y avoir une perte de données en cas de panne complète. Grâce au mode de sauvegarde, celui d'AFAS Online est de maximum 6 heures. Le RTO (recovery time objective) est le temps nécessaire pour mettre à disposition la sauvegarde disponible. Le temps nécessaire à cette fin est inconnu. Pour les activités de restauration individuelles à la suite par exemple d'erreurs humaines de la part de l'utilisateur du client, une sauvegarde remontant à maximum 6 heures est toujours disponible. Les pannes peuvent être dues à plusieurs causes.

Chaque cause a sa propre solution et également ses propres RPO et RTO. Vous trouverez [ici](#) les différentes calamités avec leurs solutions. Pour les clients Small Business ou Accountancy Lite, le RTO est de maximum 24 heures.

En cas de panne, AFAS fera tout ce qui est en son pouvoir pour remettre le service à la disposition du client. Le statut actuel se trouve sur www.afasstatus.nl.

Continuité du centre de données en cas de faillite

Des accords (contractuels) complémentaires ont été conclus avec le centre de données afin de permettre aux clients d'AFAS de conserver l'accès à leurs données en cas de faillite :

- Le centre de données ne suspendra pas la prestation de service à AFAS en cas de faillite du centre de données, avant d'avoir convenu d'un plan de continuité avec le curateur.
- En cas de faillite d'AFAS, le centre de données ne suspendra pas la prestation de service pendant une période minimale de 2 semaines après la date de la faillite. Avant de procéder à la suspension, le centre de données s'accordera avec le curateur afin de maintenir la prestation de service et l'assurance des obligations financières.

Fair use

AFAS applique le principe de « fair use ». Ce principe concerne l'utilisation et l'application des éléments d'AFAS Profit à d'autres fins que celles auxquelles il est destiné. AFAS prend contact avec le client si des actes contraires au principe de fair use sont commis et cherchera une solution en concertation avec le client. AFAS n'a le droit de mettre un terme à l'utilisation d'AFAS Profit que si aucune solution ne peut être trouvée de commun accord.

[Plus d'informations à propos d'AFAS Online](#)

Support

Les employés du Support Center d'AFAS résolvent les problèmes et répondent aux questions à propos d'AFAS Profit et d'AFAS Online. Un incident peut être signalé par le portail client ou par téléphone. AFAS attend du client qu'il consulte toujours d'abord la KnowledgeBase. Une priorité est attribuée à chaque incident. Le client peut suivre le traitement de l'incident sur le portail client. Pendant le traitement de l'incident, l'employé du Support peut effectuer un suivi à distance avec l'accord du client. Pour le support pendant les moments critiques en dehors des heures de travail normales, il est possible d'obtenir une aide supplémentaire du Support Center.

Support général

Toute notification au Support Center est appelée un « incident ». Un incident peut être une erreur, une panne, un souhait ou une question de l'utilisateur. Le client peut déterminer lui-même par le portail client qui est habilité à prendre contact au nom de son organisation avec le Support Center. L'employé du Support contrôle également cette habilitation à chaque incident. Si un utilisateur n'est pas personne de contact dans l'organisation, aucun support ne peut être apporté par l'employé du Support. AFAS suppose que le client règle cette question lui-même parce qu'il est le mieux placé pour déterminer qui est habilité.

Sur le portail client, le client peut consulter ses informations personnelles comme le traitement du support des incidents, les informations de projet, les informations de cours, les factures, les abonnements et les données d'organisation. Le client peut muter lui-même ses informations d'entreprise et personnes de contact. Un gestionnaire peut consulter la totalité des informations sur le portail, un employé seulement les informations succinctes.

AFAS est à l'écoute du feed-back. Le client peut exprimer son opinion à propos d'AFAS et/ou introduire une plainte sur le portail client. AFAS répond à la plainte dans le délai d'un jour. Le client peut suivre le traitement de sa plainte sur le portail client.

KnowledgeBase

AFAS a réuni ses sources d'informations dans une base de données en ligne : la [KnowledgeBase](#). On y trouve des informations sur le fonctionnement d'AFAS Profit, complétées d'autres informations importantes ou nécessaires.

Enregistrement et temps de réponse

Si aucune solution n'est disponible dans la KnowledgeBase, le client peut enregistrer un incident sur le Support Center. Sur la base des caractéristiques qu'il communique, l'incident est traité par la bonne équipe de support. L'employé du Support attribue à chaque incident une priorité déterminante pour son traitement. En situation d'urgence, le client peut chercher à joindre directement le Support Center après avoir enregistré l'incident sur le portail client. Après indication du numéro d'incident par téléphone, le client sera directement mis en relation avec l'employé du Support qui a traité l'incident.

Le client peut suivre le traitement de l'incident sur le portail client. À chaque modification de statut, il reçoit une mise à jour par e-mail. Le client est impliqué dans le traitement de l'incident et peut y ajouter sa réaction et d'autres informations complémentaires ; La durée de résolution du problème dépend de la gravité et de la durée de la situation, ainsi que de la mesure où AFAS dépend de tiers pour l'exécution des travaux de restauration.

Priorités et délais de réparation

En principe, les incidents sont abordés immédiatement. Dans la plupart des cas, il s'agit de questions qui concernent la connaissance du produit. La plupart de ces questions dès lors sont souvent réglées le jour-même. S'il s'agit d'un souhait, il est envoyé mais il n'est pas toujours possible d'indiquer précisément quand il sera réalisé.

Une priorité est attribuée à chaque incident. Elle est attribuée par l'employé du Support qui s'est chargé du traitement de l'incident. Les directives adoptées à ce propos sont :

- Prio5 : **Souhaits** : Pas de délai de réaction spécifique.
- Prio4 : **Questions informatives** : Le même jour ou le lendemain (en cas de surcharge extraordinaire, le client est informé)
- Prio3 : **Problèmes qui ne perturbent pas la production** : Délai de réparation d'une semaine de travail
- Prio2 : **Problèmes qui perturbent la production** : Délai de réparation/alternative d'un jour ouvré, si possible.
- Prio1 : **Problèmes perturbant la production de First Class** : Délai de réparation/alternative dans les 4 heures, si possible.

Signalisation

AFAS signale le nombre de questions d'utilisateurs et les moments de contact avec le Support. L'employé du Support détermine si un contact a été pris avec le client pour rechercher la cause. Si les questions d'utilisateurs ou les contacts avec le Support Center sont trop nombreux, AFAS peut rechercher avec le client une solution pour éviter cette situation à l'avenir. Il peut s'agir de la participation à un cours, de la visite d'un succes manager d'AFAS ou de la visite d'un consultant AFAS.

Support supplémentaire en dehors des heures de travail

Pour le support pendant les moments critiques en dehors des heures de travail normales, il est possible d'obtenir une aide supplémentaire du Support Center. Celle-ci doit être demandée minimum 5 jours à l'avance. Le support supplémentaire est porté en compte sur la base d'un calcul ultérieur, à l'exception des clients First Class.

Heures d'ouverture

La KnowledgeBase peut être consultée sur le portail client 24/7, ce qui permet de répondre à 80 % des questions. Par téléphone, il est possible de joindre le Support Center du lundi au jeudi de 08h30 à 17h00 et le vendredi de 08h30 à 16h00, sauf autre mention sur le [Portail client](#).

Accès à l'environnement du client

Pendant le règlement d'un incident, un employé d'AFAS peut demander de différentes façons l'accès à l'environnement du client :

- En regardant à distance avec le client. Le client reçoit un code personnel qui peut être introduit sur www.afas.nl/meekijken. L'employé du Support peut alors temporairement accéder à l'ordinateur du client.
- L'employé du Support demande une sauvegarde de l'environnement client pour une analyse interne. Cette sauvegarde n'est utilisée que pour l'analyse de l'incident en question du client. Il peut arriver que cette sauvegarde soit également consultée pendant cette analyse pour un autre incident du client. Une fois que tous les incidents du client ont été traités, la sauvegarde en question est supprimée après 2 semaines.

- Le client donne alors à l'employé d'AFAS un accès temporaire à son environnement en tant qu'utilisateur. Le client peut déterminer lui-même le niveau d'autorisation. [Plus d'informations à propos du Support](#)

Produit

AFAS prévoit pour le client un produit développé et fourni en continu avec de nouvelles fonctionnalités, améliorations et modifications légales. Ce produit s'appelle AFAS Profit et est mis à disposition en standard par le service AFAS Online. Cet élément contient des informations sur le développement et la gestion de version, les exigences de système, le support du produit et des informations sur l'installation locale de Profit.

Description du produit

Le client a la possibilité de choisir Profit+ ERP ou Profit+ HRM/Payroll. Le logiciel d'AFAS permet d'automatiser l'administration d'une organisation. Le logiciel contient les éléments suivants : CRM, Workflowmanagement, Cursusmanagement, Documentmanagement, Financier, Ordermanagement, Fiscal, Projets, Abonnements, HRM, Payroll, Intranet, Fonctionnalité de portail et Internet, et Business Intelligence* (*uniquement pour AFAS Online). Les sources de données sont stockées dans une seule base de données, permettant aux différents modules intégrés de fonctionner ensemble. Le produit AFAS Profit contient AFAS InSite, AFAS OutSite et l'application AFAS Pocket.

Services et responsabilités

AFAS développe et fournit le logiciel (AFAS Profit) et peut se charger dans la plupart des cas de l'implémentation de ce logiciel chez ses clients. Les clients sont eux-mêmes responsables d'une configuration correcte de l'application Profit. AFAS y apporte son soutien par des modèles fondés sur la meilleure pratique. S'il est nécessaire de modifier l'application en raison de problèmes de performance de sécurité, AFAS prend contact avec le client pour apporter les modifications souhaitées. L'application est hébergée par AFAS Online et ce service est compris. AFAS supporte une installation propre d'AFAS Profit jusqu'au 31-12-2019. Une installation propre n'est plus conseillée.

AFAS veille à l'intégration correcte de la législation en vigueur dans le logiciel, par exemple en cas de problèmes fiscaux et de CCT. Le client est responsable de l'application correcte.

AFAS n'est pas responsable du bon fonctionnement des liens avec des progiciels ou des services complémentaires de tiers.

Droits de propriété

AFAS est et reste détenteur des droits de propriété intellectuelle du produit. AFAS doit sauvegarder le client contre tout tiers qui prétendrait détenir le droit de propriété du programme. Il faut cependant que le client informe dès que possible AFAS, lui offre sa collaboration et s'en remette totalement à AFAS pour le règlement de l'affaire. Si le juge détermine que la propriété intellectuelle appartient en effet à ce tiers, AFAS veillera à ce que le client puisse continuer à utiliser le programme ou lui fournira un logiciel similaire.

Le droit de propriété des données introduites et des données générées par l'application appartient au client. AFAS ne peut s'attribuer aucun droit sur les données du client et s'abstiendra de le faire.

Une licence ne donne pas droit à ce que l'on appelle le code source. Un contrat Escrow peut faire l'objet d'un accord distinct.

Développement et gestion de version

Le logiciel est développé et doté en permanence de nouvelles fonctionnalités, améliorations et adaptations légales. La politique de livraison se trouve sur le portail client.

Globalement, AFAS adopte le schéma de livraison suivant :

- version : 2-4 fois par an ;
- patch : Chaque jour, le cas échéant.

Chaque version est marquée de notes d'édition. Celles-ci décrivent les éléments qui ont été adaptés. Les adaptations légales et les modifications dans le programme ne sont introduites que dans la version la plus récente. Un aperçu de tous les Patches introduits se trouve sur le [portail client](#)

Mise à jour vers une nouvelle version

La mise à jour vers une nouvelle version sera effectuée par phases sur AFAS Online. Un client est repris dans un calendrier et peut choisir que le traitement ait lieu plus tôt ou plus tard. La date de migration sera déterminée définitivement minimum 5 jours au préalable. La durée de migration totale de la version est de 6-8 semaines.

Dans sa politique de livraison, AFAS dépend des modifications légales introduites par l'autorité publique et les instances. Généralement, les modifications sont définitives juste avant la date d'entrée en vigueur ou parfois même avec effet rétroactif. AFAS essaie d'anticiper à temps les modifications légales dans le logiciel. Si des modifications légales doivent être introduites dans une mise à jour pour une date déterminée, AFAS peut déroger à la politique de livraison.

Lors de la migration d'une version à la suivante, les données sont temporairement indisponibles. La durée pendant laquelle les données restent indisponibles dépend fortement d'un certain nombre de facteurs tels que le type de conversion de données, la taille de la base de données ou la quantité d'enregistrements à adapter. D'après notre expérience, la durée maximale se situe entre 5 minutes et 2,5 heures. Ces opérations sont effectuées autant que possible en dehors des heures de bureau (lundi-vendredi : 7h00 – 18h00) et communiquées longtemps à l'avance. Via le [portail client](#), <http://www.afasstatus.nl> et/ou par courrier personnel, les clients sont informés du planning d'une nouvelle version.

AFAS Accept

Il y a sur AFAS Online un environnement d'acceptation séparé (si ce service est compris dans l'abonnement) : « AFAS Accept ». L'environnement d'acceptation est distinct de l'environnement de production et de test sur AFAS Online. La nouvelle version peut être acceptée dans un environnement de copie. Une nouvelle version sera disponible sur AFAS Accept 3 semaines avant la migration. Les clients sont tenus au courant de l'avancement par un groupe de communication distinct.

Les clients peuvent également avoir recours aux tests bêta. Les projets spécifiques peuvent alors être testés par les utilisateurs dans la phase finale du développement.

[Plus d'informations à propos d'AFAS Accept](#)

Environnement de test

Le client peut créer lui-même un environnement de test sur la base de l'environnement de production. Si des modifications dans la configuration de l'application sont souhaitées, la nouvelle configuration peut être testée d'abord dans l'environnement de test. Les environnements de test ne sont pas compris dans la procédure de sauvegarde et présentent une performance et une disponibilité inférieures.

Exigences de système et support du produit

Les [exigences système](#) et le support de produit nécessaires pour un bon fonctionnement du logiciel AFAS sont décrits dans la [KnowledgeBase](#). Le client veille à ce que sa propre infrastructure y soit conforme.