

AFAS
software



SLA AFAS PROFIT

AFAS SOFTWARE BV JUILLET 2025

Table des matières

| | | |
|----------|--------------------------------------------------------|-----------|
| 1 | À propos de cet ANS..... | 1 |
| 1.1 | Validité..... | 1 |
| 1.2 | Modifications..... | 1 |
| 2 | Catalogue des services..... | 1 |
| 2.1 | Environnements supplémentaires | 4 |
| 2.2 | Support client..... | 4 |
| 2.3 | Gestion technique AFAS Online | 7 |
| 2.4 | Maintenance des logiciels..... | 10 |
| 2.5 | Partenaires, Experts et Intégration certifié | 12 |
| 2.6 | Service First Class..... | 13 |
| 2.7 | Formations | 14 |
| 2.8 | Gestion de service | 16 |
| 2.9 | Consultance..... | 16 |
| 3 | Continuité du service..... | 17 |
| 4 | Résiliation de l'abonnement | 17 |
| 5 | Contrat de traitement des données..... | 19 |
| 5.1 | Instructions relatives au traitement..... | 19 |
| 5.2 | Devoir de confidentialité | 19 |
| 5.3 | Employés ayant accès aux données des clients..... | 19 |
| 5.4 | Droits à la vie privée | 20 |
| 5.5 | Personnes concernées | 20 |
| 5.6 | Sécurité..... | 20 |
| 5.7 | Sous-traitants..... | 20 |
| 5.8 | Obligation de notification des fuites de données | 21 |
| 5.9 | Supprimer et/ou exporter des données | 22 |
| 5.10 | Modèles approuvés | 22 |
| 6 | Certifications | 22 |

Définitions

| | |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilité | La disponibilité du service SaaS est calculée par mois, hors maintenance programmée et d'urgence, cas de force majeure ou calamités. |
| Calamité | Un problème d'interruption de la production ayant des répercussions majeures, comme l'indisponibilité totale du logiciel par le biais de la plateforme SaaS. |
| Fair use | Nous partons du principe que l'utilisation est équitable : vous utilisez notre logiciel d'une manière équitable pour tout le monde. Donc sans abuser ou alourdir inutilement les systèmes. Votre utilisation ne répond pas à cette exigence ? Dans ce cas, nous vous contacterons pour trouver ensemble une solution. Si nous ne parvenons pas à vous joindre ou à trouver une solution, AFAS se réserve le droit de prendre des mesures. C'est ainsi que nous veillons à ce que le logiciel reste accessible à tous. |
| IA à usage général | Des modèles d'IA à grande échelle conçus pour être polyvalents. Ils sont formés à de nombreux et différents types de données et peuvent être utilisés pour différentes tâches. Vous n'avez donc pas besoin de les former séparément pour chaque tâche spécifique. Les plateformes de Microsoft, OpenAI et Google, entre autres, les proposent. |
| Délai de récupération | La période pendant laquelle nous prenons des mesures pour résoudre ou prévenir les perturbations. Le délai de rétablissement commence immédiatement après la notification d'un incident ou d'une calamité via le portail client. Si vous soumettez le rapport en dehors des heures d'ouverture du service d'assistance à la clientèle, le délai de rétablissement ne commencera qu'après l'ouverture du service d'assistance à la clientèle le jour ouvrable suivant. |
| Incident | Nous enregistrons un signalement au service d'accueil en tant qu'« incident » (gestion des incidents). Il peut s'agir d'une erreur, d'une panne, d'une question de configuration ou de connaissances. |
| Portail client | Portail en ligne où vous trouverez des informations sur nos processus, nos pratiques et l'utilisation de notre logiciel. Vous y trouverez également des informations sur nos services ; vos données peuvent être consultées et modifiées. |
| Coût réel | Nous proposons des services supplémentaires après la livraison de la mise en œuvre, que vous demandez via le portail client. Nous examinerons la demande avec vous et vous donnerons une estimation du délai d'exécution et des coûts. Nous facturons ensuite les coûts réels par heure ou jour d'utilisation. |
| Performance | Temps nécessaire pour lancer différents processus, tels que l'ouverture d'un écran de saisie, le traitement des données et la réalisation d'opérations complexes. |
| Temps de réponse | Le temps écoulé entre le début d'une fenêtre ou d'une fonctionnalité et le moment où elle est disponible pour l'utilisateur. |
| Temps de réponse | Le délai maximum entre le moment de la notification via le portail client et notre réponse. Si vous soumettez la déclaration en dehors des heures d'ouverture du service d'assistance à la clientèle, le délai de réponse ne commence à courir qu'après l'ouverture du service d'assistance à la clientèle le jour ouvrable suivant. |
| RPO/RTO | Le RPO (recovery point objective) est la durée maximale pendant laquelle il peut y avoir une perte de données en cas de panne complète. Le RTO (recovery time objective) est le temps nécessaire pour mettre à disposition la dernière sauvegarde disponible. Le RPO et RTO dépendent du type de catastrophe. |

1 À propos de cet ANS

Nous tenons à vous informer de ce que nous offrons lorsque vous faites affaire avec nous. Nous expliquons nos services dans le présent contrat de service (ci-après SLA). Ce faisant, nous sommes aussi transparents que possible et évitons au maximum les termes complexes afin que tout le monde comprenne notre accord de niveau de service. C'est pourquoi ce document ne contient délibérément pas d'articles juridiques compliqués ni d'exceptions de toutes sortes. Toutefois, nous avons ajouté des termes couramment utilisés dans le domaine de la gestion des services informatiques à des fins de reconnaissance ; ces termes figurent généralement entre parenthèses.

Pour les mêmes raisons, nous avons inclus dans le présent SLA des dispositions qui encadrent le traitement des données personnelles. De ce fait, notre SLA constitue directement un « contrat de traitement des données » et ne nécessite aucun autre document distinct.

Si vous avez des questions ou des commentaires sur cet accord de niveau de service, n'hésitez pas à nous en faire part. Pour ce faire, soumettez une "question CGU/SLA" via la page "Accord de service et conditions générales" sur le [portail client](#). L'accord de service actuel peut également être téléchargé ici.

1.1 Validité

Le présent SLA est accompagné de nos conditions générales d'utilisation (ci-après CGU). Les CGU et le SLA font partie intégrante du contrat que nous avons conclu entre nous. Le SLA s'applique pour la durée convenue dans l'accord, y compris les éventuelles prolongations. En cas de résiliation du contrat, le présent SLA devient également caduc. Les dispositions qui continuent raisonnablement à s'appliquer après la résiliation de l'accord resteront valables.

Il s'agit d'une traduction automatique du SLA néerlandais. En cas de différences d'interprétation ou d'erreurs de traduction, les textes néerlandais font toujours foi.

1.2 Modifications

Nous travaillons en permanence à l'amélioration de nos logiciels et du service que nous offrons à nos clients. Nous suivons également toutes les modifications des lois et des réglementations afin de rester en conformité. Par conséquent, nous mettons à jour notre SLA au moins deux fois par an afin de rester en phase avec les améliorations et les changements que nous apportons. En cas de changement, nous vous en informerons via le [portail client](#) et notre lettre d'information.

Si vous utilisez nos logiciels et services, le SLA le plus récent s'applique. Vous n'êtes pas tenu d'accepter les modifications apportées à notre SLA. Si vous avez des questions ou des commentaires sur une modification déclarée, vous pouvez également soumettre une "question CGU/SLA" à cet effet. Nous examinerons ensuite si un ajustement est nécessaire. Il y a plus d'idées dans plusieurs têtes que dans une seule. Vous n'arrivez pas à trouver une solution ensemble ? Dans le cas extrême, vous pouvez annuler le contrat conclu avec nous (ou une partie de celui-ci). Dans ce cas, les anciennes conditions restent valables pendant 2 mois.

2 Catalogue des services

Ce chapitre décrit la prestation que nous vous offrons en tant que service, y compris les composantes et les actions de service associées. Le cas échéant, les paragraphes qui suivent décrivent en détail ces éléments.

| SERVICES | LIBELLE |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LIVRAISON D'UN LOGICIEL ERP OU HRM & PAYROLL | <p>Nous développons et fournissons un logiciel en ligne sous le nom de Profit, sous la forme d'une licence ERP ou HRM & Payroll. Il s'accompagne d'un modèle de licence simple où vous payez un montant fixe par mois. Après 12 mois de paiement intégral de la licence, ou à la fin de la période initiale, le cas échéant, vous pouvez résilier cette licence mensuellement.</p> <p>Comme nous mettons automatiquement à jour notre logiciel, vous recevrez aussi automatiquement nos dernières fonctionnalités, ou mises à jour, qui vous aideront à rester en conformité avec toutes les lois et réglementations en vigueur, entre autres choses.</p> <p>Notre logiciel ERP se compose des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">Abonnements |

| | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intelligence économique ▪ CRM ▪ Comptabilité ▪ HRM & Payroll ▪ InSite & OutSite ▪ Gestion des commandes ▪ Projets ▪ Gestion des flux de travail et des documents, et <p>Notre logiciel de gestion des ressources humaines et des salaires se compose des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intelligence économique ▪ Gestion des ressources humaines ▪ InSite et OutSite ▪ Paie (traitement de la paie pour tous les employés) |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tableau 1 : services

| COMPOSANTS FIXES | LIBELLE |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LOGICIEL | <p>Les logiciels suivants font partie de votre licence et sont disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AFAS Profit (application Windows, pour les professionnels/administrateurs via Citrix/navigateur) ▪ AFAS InSite (portail libre-service basé sur un navigateur) ▪ AFAS OutSite (portail libre-service basé sur un navigateur pour les utilisateurs anonymes, tels que les candidats, les clients et les fournisseurs) ▪ AFAS Pocket (application mobile pour le self-service et l'authentification à deux facteurs) <p>Les utilisateurs, employés, environnements et déclarations dont vous disposez à cet effet peuvent être consultés via le Portail client. Vous pouvez également demander l'adaptation de ces numéros ou la modification du nom de la licence.</p> |
| AFAS ONLINE | <p>AFAS Online est le service SaaS dans lequel nous proposons notre logiciel, également connu sous le nom de SaaS (Software as a Service). En collaboration avec un certain nombre d'experts en cybersécurité et en réduction des risques, nous veillons à ce que la sécurité du matériel physique, des connexions et des données soit optimale et à ce qu'un système de sauvegarde solide soit mis en place.</p> |
| CENTRE D'ASSISTANCE EN LIGNE | <p>Nous avons rassemblé toutes nos sources d'informations dans une base de données en ligne : le centre d'assistance. Vous y trouvez une description étape par étape des différentes fonctionnalités du logiciel, de leur fonctionnement et de la manière de les configurer et de les maintenir pour votre propre usage. Le centre d'aide contient également diverses FAQ, des tutoriels vidéo, des notes de mise à jour et des articles sur les évolutions importantes.</p> |

Tableau 2 : Composantes du service fixe

| COMPOSANTS OPTIONNELS | LIBELLE |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUR LA BASE DE L'EXTENSION DE LA LICENCE | |
| AFAS ACCEPT | <p>AFAS Accept est un système d'acceptation distinct de celui qui regroupe les autres environnements de production et de test. AFAS Accept est conçu pour tester une nouvelle version avant de mettre à jour votre environnement de production. Une nouvelle version sera disponible sur AFAS Accept trois semaines avant la migration de l'environnement de production.</p> <p>Les environnements d'acceptation ne font pas partie de la procédure de sauvegarde et peuvent avoir des performances et des disponibilités plus faibles que l'environnement de production.</p> |
| ENVIRONNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES | <p>Par défaut, après la mise en service, vous disposez d'un environnement de production et d'un environnement de test. Pour diverses raisons, il peut être souhaitable de créer des environnements supplémentaires en parallèle. Les options possibles sont décrites plus en détail au paragraphe 2.1.</p> |

Tableau 3: composants de service optionnels

| ACTIONS FIXES | LIBELLE |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUPPORT CLIENT | Pour toute question, veuillez contacter notre service d'assistance. Chez nous, ce service s'appelle l'assistance à la clientèle. Le personnel d'assistance est présent au quotidien pour vous aider à tirer le meilleur parti du logiciel, répondre à vos questions ou résoudre les incidents (demande de service). Le support client est expliqué plus en détail au paragraphe 2.2. |
| GESTION TECHNIQUE AFAS ONLINE | Nous nous assurons que le logiciel est sûr, rapide, stable, à jour et que des sauvegardes sont organisées. Naturellement, nous investissons sans cesse dans le matériel de la plateforme afin que vous puissiez toujours travailler avec la technologie la plus moderne et la plus sûre. La gestion technique d'AFAS Online est expliquée plus en détail au paragraphe 2.3. |
| MAINTENANCE DES LOGICIELS | Nous investissons continuellement dans le développement de nos logiciels. Ainsi, nous maintenons le logiciel à jour sur le plan législatif et réglementaire, et nous utilisons les données du marché ou des clients pour développer le logiciel, l'améliorer et y ajouter de nouvelles fonctionnalités. La maintenance du logiciel est expliquée plus en détail au paragraphe 2.4. |
| PARTENAIRES, EXPERTS ET INTEGRATION CERTIFIE | Nous disposons d'un vaste réseau d'organisations qui fournissent des produits ou des services complémentaires. Les partenaires et les liens sont expliqués plus en détail au paragraphe 2.5. |

Tableau 4 : Actions de service fixes

| ACTIONS FACULTATIVES | LIBELLE |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUR LA BASE DE L'EXTENSION DE LA LICENCE | |
| FIRST CLASS | Pour nos grands clients qui en ont besoin, nous proposons une formule avec une assistance supplémentaire de la part du Support, de la gestion de service et de la gestion des réussites, appelée : First Class. L'assistance supplémentaire offerte par First Class est décrite plus en détail au paragraphe 2.6. |
| APRÈS LA MISE EN SERVICE ET SUR LA BASE DU SERVICE APRÈS-VENTE (LES TARIFS ACTUELS SONT INDIQUÉS SUR LE PORTAIL CLIENT) | |
| FORMATIONS | Nous proposons une offre de formation étendue pour la formation des organisations de projet, le perfectionnement des employés existants et déjà formés et pour la formation des futurs nouveaux employés. Les options possibles sont décrites plus en détail au paragraphe 2.7. |
| GESTION DES SERVICES | <p>Pour fonctionner efficacement avec notre logiciel, vous devez continuer à optimiser. Pour l'assistance relative à de petites questions de configuration ayant un impact limité (changement standard), vous pouvez faire appel à un manager de services. Les managers de services vous aident à distance et vous transmettent autant de connaissances que possible. Si vous soumettez une demande par l'intermédiaire du portail client, nous vous répondrons par une proposition d'investissement et de planification.</p> <p>Après votre approbation, nous y travaillerons ensemble. Nous joignons à la demande une description du travail effectué, de sorte qu'il est toujours repris dans la demande. Le modus operandi de la gestion des services est décrit plus en détail au point 2.8.</p> |
| CONSULTANCE | <p>Pour les questions de configuration plus complexes et lourdes de conséquences (changement normal), nous disposons d'un vaste service de consultance composé d'environ 130 employés. Vous pouvez également demander le déploiement d'un service de consultance via le portail client, après quoi nous vous contactons pour discuter de votre demande et clarifier le planning et les coûts.</p> <p>Dans la mesure du possible et lorsque c'est souhaitable, nous faisons appel aux mêmes consultants que ceux qui se sont occupés de la mise en œuvre. La méthode de consultance est décrite plus en détail au paragraphe 2.9.</p> |

GESTION DES RÉUSSITES

La gestion des réussites est un service visant à optimiser et à améliorer votre expérience avec notre logiciel. Grâce à notre expertise et à notre soutien, nous vous aiderons à tirer le meilleur parti du logiciel.

Ce service supplémentaire est exclusivement réservé aux organisations qui travaillent avec AFAS depuis un certain temps. Vous voulez savoir si vous remplissez les conditions requises ? Pour plus d'informations, rendez-vous sur le [portail client](#), où vous pourrez, si vous le souhaitez, introduire immédiatement une demande.

Tableau 5 : Actions de service facultatives

2.1 Environnements supplémentaires

L'installation et la configuration du logiciel s'effectuent dans un environnement de configuration pendant la phase de mise en œuvre. Cet environnement de configuration devient l'environnement de production après la mise en service. Vos administrateurs fonctionnels assurent la maintenance de l'environnement de production après la mise en service.

Tant pendant la mise en œuvre qu'après la mise en service, il est indispensable de tester les ajustements apportés à l'installation et à la configuration de Profit avant d'en autoriser l'utilisation. En outre, à des fins d'analyse et de formation, il est intéressant de créer des environnements supplémentaires en plus de l'environnement de production. Vous avez donc la possibilité de créer des environnements supplémentaires en plus de l'environnement de production.

Ici, la licence que vous achetez détermine le nombre d'environnements que vous pouvez créer. Le nombre d'environnements à votre disposition est indiqué sur le [portail client](#). Ici, vous pouvez également faire une demande d'ajustement des chiffres. L'administrateur fonctionnel peut demander les environnements suivants à partir de l'environnement de production :

| ENVIRONNEMENT | LIBELLE |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TEST | Une copie de l'environnement de production que nous restaurons en tant qu'environnement de test. L'environnement de test est ainsi une copie de l'environnement de production. L'autorisation permet de configurer qui a accès à l'environnement de test. |
| FORMATION | Un environnement de formation sous forme d'un environnement de démonstration. L'environnement de démonstration contient des utilisateurs fictifs, ce qui le rend idéal pour exécuter des tests ou former vos collaborateurs. |

Tableau 6 : Aperçu des environnements supplémentaires possibles

Les environnements de test et de formation ne font pas partie de la procédure de sauvegarde et peuvent avoir des performances et des disponibilités plus faibles que l'environnement de production.

2.2 Support client

2.2.1 Signaler une question ou un incident

Avant de poser une question, nous vous prions de consulter d'abord notre [centre d'assistance](#). Vous y trouverez toutes les informations pertinentes en un seul endroit. Le personnel du Support client est prêt à résoudre des problèmes et à répondre à des questions lorsque vous n'avez pas trouvé de réponse à votre question dans le centre d'aide en ligne. Grâce au [portail client](#), vous pouvez envoyer une notification 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutes les communications sont directement consignées dans votre dossier via le portail client et sont donc toujours visibles. Nous enverrons des notifications à l'adresse électronique de la personne qui a soumis l'incident lorsque nous aurons répondu à l'incident.

La personne qui soumet l'incident doit avoir une connaissance approfondie de Profit, ce qui est nécessaire pour soumettre un incident clairement défini. Après chaque incident, nous vous demandons de nous évaluer, ce qui nous aide à maintenir notre service à un niveau élevé.

Vous disposez de droits de gestion sur votre propre portail client et décidez qui peut contacter le Support client au nom de votre organisation. Pour ce faire, nous avons les postes suivants à pourvoir :

| ROLE | LIBELLE |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADMINISTRATEUR | Ce rôle vous permet, entre autres, de donner à vos collègues l'accès au portail client, de modifier les abonnements, de consulter les factures et de voir tous les incidents. |
| GESTIONNAIRE DES INCIDENTS | Ce rôle vous permet de soumettre des incidents et de consulter vos propres incidents. |
| GESTION DES INCIDENTS | Ce rôle vous permet de visualiser tous les incidents, mais pas d'en soumettre. |

Tableau 7: différents rôles pour le portail client

Dans le cas d'un contact par téléphone, le Support client vérifie que l'utilisateur est autorisé à soumettre un incident. Bien entendu, si un utilisateur n'est pas autorisé, le service d'assistance à la clientèle ne peut pas non plus fournir d'assistance.

Nous attendons de vous que vous veilliez à ce que les personnes qui travaillent avec le logiciel soient bien formées et qu'elles continuent à investir dans leurs connaissances. Tant dans leur domaine que dans notre logiciel. De cette manière, vous tirez le meilleur parti possible de notre logiciel, nous pouvons vous aider au mieux et vous en tirez le meilleur parti.

2.2.2 Accessibilité

Incidents

Le personnel du service d'assistance à la clientèle est joignable selon le calendrier ci-dessous :

| JOURS | ACCESSIBILITE | CANAUX DE CONTACT |
|--------------------------|---------------|---------------------------|
| DU LUNDI AU JEUDI | 08:00 à 17:00 | Incidents Web + téléphone |
| VENDREDI | 08:00 à 16:00 | Incidents sur le web |

Tableau 8 : accessibilité Soutien à la clientèle

Vous avez un problème urgent où une partie du logiciel ne fonctionne pas (correctement) et vous avez besoin d'une assistance urgente ? Soumettez un [incident](#) et contactez-nous par téléphone, ou augmentez la priorité de votre incident en cliquant sur le bouton "Augmenter la priorité". Le service d'assistance à la clientèle évalue l'augmentation de la priorité et prend des mesures immédiates si les conditions sont remplies.

Plusieurs fois par an, y compris pendant les jours fériés, les heures d'ouverture sont différentes. L'aperçu des différentes heures d'ouverture est disponible sur le [portail client](#).

Calamités

Nous proposons également un service d'urgence pour les problèmes qui perturbent la production. Par exemple, lorsque le logiciel dans son ensemble n'est pas disponible en tant que service SaaS.

| JOURS | ACCESSIBILITE | CANAUX DE CONTACT |
|----------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------|
| DU LUNDI AU JEUDI | 06:00 à 23:00 | Incidents web (+ par téléphone de 08:00 à 17:00) |
| VENDREDI | 06:00 à 23:00 | Incidents web (+ téléphone pour First Class de 08.00 à 16.00) |
| WEEKEND (UNIQUEMENT POUR FIRST CLASS) | 08:00 à 22:00 | Incidents sur le web |

Tableau 9 : accessibilité en cas d'urgence

Vous avez une calamité ? Soumettez-la via le [portail client](#). Nous contacterons alors la personne qui a signalé l'incident dans l'heure qui suit. Ensemble, nous déterminerons la suite à donner et mettrons tout en œuvre pour vous apporter une solution ou une solution de contournement dans les plus brefs délais, afin que les affaires ne stagnent pas. Le cas échéant, nous travaillons ensuite à une solution définitive.

Les calamités signalées en dehors des heures d'accessibilité seront traitées au plus tard le jour ouvrable suivant.

2.2.3 Priorités

Le portail client permet de suivre le traitement de l'incident. Chaque changement de statut est suivi d'une mise à jour par courrier électronique à la personne qui a soumis l'incident. Vous êtes donc impliqué dans le traitement de l'incident et vous pouvez également ajouter une réponse ou des informations complémentaires à tout moment.

Nous classons les questions relatives à la fonctionnalité et les demandes des utilisateurs en priorité 3. Seules les défaillances du service SaaS ou d'autres problèmes perturbant la production sont classés en priorité 1 ou 2, la priorité 1 étant réservée aux clients disposant d'un contrat de première classe. Nous annonçons immédiatement les pannes sur AFAS Online via [AFAS status](#), y compris le message d'erreur et en combinaison avec des mises à jour provisoires de l'état et le temps de résolution total (prévu).

Les délais maximaux de réponse et de résolution suivants s'appliquent à tous les incidents après notification de l'incident :

| PRIORITE | TEMPS DE REPONSE | DERNIER DELAI DE RECUPERATION OU SOLUTION DE CONTOURNEMENT |
|-------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| PRIORITÉ 1 | Au plus tard dans l'heure. | Dès que possible et au plus tard dans les 3 jours ouvrables. |
| PRIORITÉ 2 | Au plus tard 1 jour ouvrable. | Dès que possible et au plus tard dans un délai d'un mois. |
| PRIORITÉ 3 | Au plus tard dans les 3 jours ouvrables. | Dès que possible et au plus tard dans les 3 mois. |

Tableau 10 : Temps de réponse et de rétablissement par priorité

Le délai de réparation maximal dépend de la priorité attribuée. Nous nous efforçons de fournir une réponse ou une solution aussi rapidement que possible, mais nous dépendons souvent de tiers. Nous traitons une grande partie des incidents soumis dans un délai d'un jour ouvrable.

2.2.4 Signalement

Chaque jour, nous contrôlons et analysons tous les incidents afin de déterminer comment nous pouvons les prévenir à l'avenir (gestion des problèmes). À cette fin, nous adaptons constamment notre logiciel et améliorons notre offre d'informations. Dans certains cas, nous vous contactons pour discuter des questions soulevées. Si un nombre limité de questions et de points de contact avec le personnel du service d'assistance à la clientèle sont nécessaires, c'est plus agréable pour les deux parties.

Si des questions de connaissances supérieures à la moyenne et des points de contact restent nécessaires, nous chercherons ensemble une solution pour vous rendre moins dépendant. Une solution possible serait de suivre les formations appropriées.

2.2.5 Accès à l'environnement du client

Notre personnel peut obtenir l'accès à votre environnement client de plusieurs façons :

- En regardant à distance avec vous. Vous recevrez un code personnel que vous introduirez sur la page [« visionner à distance »](#). Le Support client peut prendre le contrôle de votre souris en concertation avec vous, après en avoir reçu l'autorisation.
- en demandant une sauvegarde de l'environnement du client à des fins d'enquête interne en cas d'incident. L'employé du service d'assistance à la clientèle reçoit ces informations de manière automatisée. Dès que l'incident obtient le statut « traité » ou « annulé », nous supprimons l'environnement dans les 48 heures. Tant que le statut est différent, l'environnement reste disponible pendant un maximum de 150 jours. Ensuite, nous le supprimerons comme d'habitude. L'employé d'AFAS qui a accédé aux données est enregistré dans un registre. Cet enregistrement est consigné dans l'incident.
- En demandant l'accès à l'environnement en tant qu'utilisateur du système. L'administrateur de votre portail client spécifie l'environnement correct via le portail client et autorise ensuite l'ajout de notre employé en tant qu'utilisateur du système. Nous ajoutons et bloquons ensuite automatiquement l'employé AFAS une fois que l'incident a été traité.

2.2.6 Support+

Nous offrons la possibilité d'activer Support+ gratuitement. Avec Support+, nous ajoutons automatiquement l'employé AFAS en tant qu'utilisateur du système dans votre environnement lorsqu'il y a une raison directe de le faire. Comme dans un :

- incident (employé du Support client).
- demande de gestion de service (manager de service)
- demande de consultance (consultant).

L'employé AFAS y a accès tant que la demande est ouverte. Lorsque l'incident, la demande ou le projet est clôturé, nous bloquons automatiquement l'employé. L'avantage de Support+ est que nous pouvons interagir avec vous plus rapidement et plus efficacement et que l'administrateur ne doit pas accorder l'accès à chaque fois. Bon à savoir : tous les employés d'AFAS qui ont accès à ce type de services disposent d'un VOG (certificat de bonne conduite).

2.3 Gestion technique AFAS Online

Dans cette section, nous décrivons toutes les actions et opérations de gestion d'AFAS Online (gestion de la disponibilité et de la continuité des services).

2.3.1 Disponibilité

Notre logiciel est hébergé dans des centres de données professionnels aux Pays-Bas. Ces centres de données présentent une disponibilité de réseau de 99,99 %. Ces dernières années, la disponibilité de notre logiciel était d'au moins 99,5 % par mois pour tous les systèmes de production combinés (Profit, InSite, OutSite, l'application AFAS Pocket et les connecteurs).

Une disponibilité de 99,5 % par mois est la limite inférieure pour nous. Nous la mesurons en permanence et nos mesures sont déterminantes en cas de discussion à leur sujet. Si, dans des circonstances particulières, nous ne parvenons toujours pas à atteindre cette disponibilité au cours d'une certaine période, nous établirons un plan d'amélioration et le publierons sur le portail des clients.

Dans les situations suivantes, le logiciel peut ne pas être disponible, ces situations sont exclues des mesures de disponibilité :

- entretien préventif.
- Maintenance d'urgence en cas de correctif (de sécurité) urgent.
- installation d'une nouvelle version.
- Corrigez les défaillances qui relèvent de votre responsabilité.
- calamités à la suite de catastrophes naturelles et d'autres situations de force majeure.

Si AFAS Online est indisponible en raison d'une maintenance programmée, nous vous en informerons au moins 5 jours calendaires à l'avance via notre page d'état : [Statut AFAS](#). Nous effectuons la maintenance programmée les jours de semaine entre 21 heures et 7 heures du matin ou le week-end.

2.3.2 Performance

Pour être à l'aise avec notre logiciel, les performances doivent être bonnes. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte, tels que votre connexion Internet et la configuration de votre environnement. De son côté, AFAS mesure les temps de réponse sur la base des 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 2,5 secondes dans 95 % des cas. Pour la page d'accueil d'InSite, le temps de réponse moyen est de 2 secondes au maximum.

Les temps de réponse des fonctions varient selon la fonction, la quantité de données, la configuration spécifique du client et les paramètres utilisateur. Afin d'améliorer les performances, nous implémentons de grandes tâches de traitement, telles que des traitements des salaires, la facturation, des relances et des analyses dans une file d'attente et nous les exécutons en arrière-plan. Si vous rencontrez des problèmes de performance, vous pouvez contacter le Support client via le [portail client](#).

2.3.3 Protection et accès

Il existe plusieurs niveaux de sécurité. En cas de défaillance de l'une des couches, la suivante assurera encore la protection. La disponibilité, l'intégrité et la fiabilité du service SaaS sont ainsi garanties. Afin de renforcer la sécurité, nous lançons des attaques automatisées et des contrôles à l'égard des vulnérabilités connues. Une partie externe effectue aussi, chaque année, des tests manuels d'attaque et PEN.

Notre logiciel peut être utilisé via le navigateur ou via Citrix Receiver. La connexion est entièrement assurée par au moins TLS 1.2 avec une bande passante maximale de 10 Gbit. Tous les systèmes AFAS Online auxquels vous pouvez vous connecter disposent d'un certificat TLS/SSL et l'authentification se fait via un portail de connexion avec authentification obligatoire à deux facteurs. L'ensemble du système de protection des données est contrôlé par un auditeur externe et certifié ISO 27001.

2.3.4 Mise à jour vers une nouvelle version

La mise à jour vers une nouvelle version (gestion des déploiements) se fait par étapes sur AFAS Online. Nous vous programmons selon notre calendrier et, dans le cadre de la durée totale de la migration pour tous les clients, vous pouvez choisir de passer plus tôt ou plus tard. Nous fixerons la date de la migration au moins 5 jours à l'avance et vous la communiquerons via le portail client et par courrier électronique. La durée totale de la migration de tous les clients vers une nouvelle version est de 6 à 12 semaines.

Dans la politique de livraison, nous dépendons de modifications légales de la part des autorités publiques et d'autres autorités. Généralement, les modifications sont définitives juste avant la date d'entrée en vigueur ou parfois même avec effet rétroactif. Nous essayons toujours d'anticiper à temps les changements de lois ou de réglementations applicables à notre service SaaS. Si des modifications légales doivent être introduites dans une mise à jour pour une date déterminée, nous pouvons déroger à la politique de livraison standard comme décrite au paragraphe 2.4.2.

Lors de la migration vers une version suivante, les données sont temporairement indisponibles. Le temps nécessaire dépend de divers facteurs tels que : le type de conversion de données, la taille de la base de données ou la quantité d'enregistrements à adapter.

L'expérience montre que la durée est comprise entre 5 minutes et 2½ heures. Dans la mesure du possible, nous effectuons le transfert vers une nouvelle version en dehors des heures de bureau (du lundi au vendredi, entre 7 heures et 18 heures) et nous le signalons toujours suffisamment à l'avance. Nous vous informons de la planification d'une mise à jour vers une nouvelle version via le portail client et par e-mail.

Nous installons les correctifs et les hotfixes quotidiennement et automatiquement, entre 19 heures et 7 heures du matin. Vous ne subirez que des inconvénients limités, car nous les installons sur des systèmes qui ne sont pas utilisés. Les environnements sont donc momentanément indisponibles, de quelques secondes à quelques minutes.

Si nous sommes confrontés à un patch urgent ou à une menace actuelle mettant en péril la sécurité des systèmes, nous pouvons décider de planifier la maintenance d'urgence. En l'occurrence, nous procéderons généralement à une nouvelle maintenance le même jour.

2.3.5 Sauvegarde et reprise après sinistre

Pour la reprise après sinistre, nous utilisons deux centres de données aux Pays-Bas pour notre service SaaS. Nous copions en permanence toutes les données saisies et la configuration vers l'autre centre de données. Toutes les 24 heures, AFAS Online effectue une sauvegarde complète de toutes les données et de la configuration et les stocke dans l'autre centre de données. Outre le stockage de la sauvegarde dans l'autre centre de données, nous stockons également la sauvegarde sur un troisième site. Il est distinct du service SaaS.

Calendrier des sauvegardes

AFAS Online effectue régulièrement des restaurations de sauvegarde pour ses clients, en moyenne 50 fois par jour. La sauvegarde est disponible en cas de panne (technique), mais aussi si vous en faites vous-même la demande. Par exemple, pour effectuer vos propres recherches dans des données datant d'une époque antérieure. Le programme de sauvegarde ci-dessous garantit que les données supprimées peuvent être récupérées dans la quasi-totalité des cas :

| PERIODE | PERIODE DE CONSERVATION |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CHAQUE JOUR | Nous réalisons des sauvegardes quotidiennes. Nous conservons ces sauvegardes pendant 31 jours. |
| MENSUEL | Nous conservons la sauvegarde du premier jour du mois pendant 12 mois. |
| ANNUEL | Nous conservons la sauvegarde du premier jour de chaque année pendant 7 ans. |

Tableau 11 : calendrier des sauvegardes

La restauration de la sauvegarde est automatisée et vous pouvez en faire la demande via Profit, sans intervention de notre part. Vous pouvez spécifier la sauvegarde que vous souhaitez restaurer et quand elle doit être effectuée.

Depuis le 1er janvier 2021, le calendrier de sauvegarde mentionné ci-dessus s'applique. Toutes les sauvegardes sont stockées à un endroit ayant un réseau séparé, ce qui minimise les risques de perte, d'indisponibilité ou de corruption des données.

Reprise après sinistre (RPO/RTO)

Nous avons mis en place des procédures d'urgence qui permettent d'éviter au mieux la perte de données en raison d'une panne de système, d'une destruction physique ou d'autres incidents et de faciliter la récupération des données. Nous utilisons au moins deux centres de données qui utilisent des techniques (redondantes) garantissant qu'en principe, les systèmes fonctionnent toujours, même en cas de problème. Par conséquent, la panne de plusieurs serveurs ou d'éléments du stockage n'entraîne pas d'office une calamité. En cas de besoin, nous pouvons émigrer vers un autre centre de données.

Les principales catastrophes ainsi que le RPO et le RTO sont détaillés ci-dessous :

| CALAMITE | LIBELLE |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PANNE DU CENTRE DE DONNÉES | En cas de défaillance totale du centre de données, il n'y a plus de puissance informatique disponible. Cela concerne alors environ la moitié des clients. À ce moment-là, le service SaaS met à disposition une capacité supplémentaire dans l'autre centre de données. Le RPO dans cette situation est de 2 heures maximum et le RTO dépend de la situation spécifique. |
| PANNE DU STOCKAGE | AFAS Online utilise plusieurs systèmes de stockage pour le stockage de fichiers. Dans chaque système de stockage, nous synchronisons les fichiers et les stockons dans deux endroits géographiquement séparés avec un RPO de 0 minute. Les différents systèmes de stockage se synchronisent également entre eux avec un RPO maximum de 5 minutes. En cas de défaillance d'un système de stockage complet, le RTO est de 4 heures maximum. |
| PANNE DU SERVEUR DE DONNÉES | Pour tous les serveurs de bases de données, un serveur de secours est disponible dans l'autre centre de données. Les serveurs en attente se synchronisent sur la base des fichiers journal. Le basculement vers un serveur de secours est manuel et, dans ce cas, un RPO allant jusqu'à 2 heures et un RTO allant jusqu'à 4 heures s'appliquent. |
| SUPPRESSION DE L'ENVIRONNEMENT (OU DE TOUTES LES DONNÉES) | Il s'agit d'une action d'un utilisateur final de chez vous disposant des droits de supprimer des environnements ou des données. Nous restaurons un environnement ou des données supprimées à partir de la solution de sauvegarde. Si vous soumettez une demande de récupération le jour même où nous pouvons la traiter, le RPO est de 2 heures maximum et le RTO de 6 heures maximum. Dans les autres cas, le RPO est de 24 heures maximum et le RTO est de 6 heures maximum. |

Tableau 12 : Principales calamités, y compris leur RPO et RTO

L'état actuel d'AFAS Online peut être consulté sur la [page d'état d'AFAS](#).

2.3.6 Monitoring

Nous contrôlons en permanence les performances et la disponibilité d'AFAS Online et des composants sous-jacents dans le but de :

- **Prévenir les défaillances ou les résoudre à un stade précoce:** la surveillance vise à détecter à temps les défaillances et les [comportements indésirables](#). Un employé est toujours disponible, même la nuit, pour résoudre immédiatement les pannes et autres calamités. Le contrôle des abus fait également partie des activités de monitoring standard et quotidiennes. Par exemple, nous surveillons les pannes de serveur et disposons de serveurs de remplacement en réserve en cas de défaillance d'un serveur. Nous contrôlons également le nombre de tentatives de connexion. Si elles sont anormalement élevées ou basses, nous mènerons une enquête.
- **Recueillir des statistiques générales sur les utilisateurs:** nous analysons ces informations (telles que les temps de réponse) et y apportons des améliorations, le cas échéant.
- **Recueillir des statistiques anonymes sur l'environnement du client :** cela nous aide à améliorer les produits et les services. Nous souhaitons utiliser notre capacité de développement de la manière la plus efficace possible. En surveillant les fonctions les plus fréquemment utilisées par nos clients, nous sommes les mieux placés pour répondre aux besoins de nos clients.

2.3.7 Exigences de système

Les exigences de système et le support de produit nécessaires pour un bon fonctionnement du logiciel sont décrits dans [le centre d'assistance](#).

2.4 Maintenance des logiciels

2.4.1 Gestion du changement

Gestion de produit

Le département de gestion de produit est responsable du développement continu de nos produits logiciels. Ils déterminent les fonctionnalités qu'ils placeront sur la [feuille de route](#) à court et à long terme. Les responsables de produits s'inspirent de différentes sources telles que la législation, les souhaits du client, les congrès, les séances de consultation et les contributions de l'organisation proprement dite (e.a. Ventes, Consultance, Gestion des réussites, Support client). En outre, nous organisons régulièrement des sessions de concentration durant lesquelles nous impliquons les clients de différentes branches et points de vue dans de grands projets de développement.

Grâce à la [liste de souhaits](#), nous fournissons une plateforme accessible et transparente où les clients partagent leurs souhaits d'amélioration des produits ou des fonctionnalités. Nos responsables de produits examinent soigneusement chaque exigence et en évaluent le contenu et la faisabilité. Si le souhait s'avère réalisable et recueille suffisamment de voix de la part d'autres clients, nous le programmons pour une prochaine version. Nous l'affichons à côté du souhait.

Design et développement

La gestion des produits dirige l'équipe de conception et de développement et l'informe de la fonctionnalité à développer. Les concepteurs d'applications le transforment en une conception, ce qui constitue la base du reste du processus de développement de produit. Dans cette conception, nous examinons également l'impact sur l'application actuelle, l'architecture, les liens et nos clients étrangers. Après approbation de la conception définitive, nous informons l'équipe de projet afin que toutes les parties prenantes soient informées de la vision et de l'objectif de la nouvelle fonctionnalité.

Contenu et documentation

Avec notre logiciel, nous fournissons en standard différentes formes de contenu, basées sur les meilleures pratiques. Il s'agit notamment de rapports, d'analyses, de documents, de signaux, de tableaux de bord, de flux de travail, de configuration standard et de rapports fiscaux. Outre le développement du contenu, l'équipe chargée du contenu s'occupe également de la mise en place de l'environnement de démonstration. Ensuite, sur la base de l'environnement de démonstration, les documentalistes génèrent les supports de cours correspondants et mettent à jour le centre d'aide.

Test et qualité

Le service Test et qualité est responsable de la qualité du produit que nous livrons. Nous testons tant les nouvelles fonctionnalités que les (modifications apportées aux) fonctionnalités existantes par le biais de scripts automatiques. Pour les nouveaux développements, nous utilisons notamment la méthode TMap comme base.

La masse, la diversité et l'automatisation sont au centre des préoccupations. En testant également les fonctionnalités existantes après un changement (test de régression), nous obtenons un bon aperçu de la qualité du logiciel.

Un expert externe en cybersécurité et en réduction des risques teste chaque année la sécurité de la version actuelle. Nous publions le résultat final sur le [portail des clients](#). Nous réalisons également des tests d'ergonomie en collaboration avec les clients. Ceux-ci peuvent y trouver les fonctionnalités que nous développons et tester ce que ces nouvelles fonctionnalités signifient pour leur propre environnement et leurs propres processus.

2.4.2 Politique de lancement

Plusieurs fois par an, nous proposons de nouvelles fonctionnalités, des améliorations et des modifications juridiques (gestion des versions). Nous fournissons des corrections de bogues et des ajustements mineurs sous forme de correctifs. Afin de maintenir le logiciel à jour, des patchs sont régulièrement mis en place dans le cadre d'un processus automatisé. Nous testons intensivement tous les patchs à l'avance et publions à cet effet des notes de mise à jour sur le [portail client](#).

Les changements plus importants sont livrés avec les nouvelles versions. Ici, nous ne faisons pas de distinction entre les mises à jour et les mises à niveau, nous incluons les deux dans les nouvelles versions. Avant chaque nouvelle version, nous publions des notes de mise à jour décrivant les fonctionnalités qui ont été modifiées ou ajoutées. La mise à jour des environnements des clients vers la dernière version se fait par étapes. Nous proposons un calendrier et vous pouvez choisir d'effectuer la transition plus tôt ou plus tard selon le calendrier de mise à jour disponible de tous les clients.

Les nouvelles versions sont livrées selon le calendrier ci-dessous :

| PERIODE | TYPE DE CHANGEMENTS |
|----------|------------------------------|
| JUIN | Modifications fonctionnelles |
| NOVEMBRE | Modifications légales |

Tableau 13 : Calendrier de livraison des nouvelles versions

2.4.3 Utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans notre logiciel

Le terme « IA » fait référence aux technologies qui permettent aux ordinateurs et aux machines d'effectuer des tâches qui nécessiteraient normalement l'intelligence humaine. Les possibilités de l'IA nous offrent de nombreuses possibilités, mais posent également des défis. Nous utilisons l'IA dans nos logiciels et services sous forme d'algorithmes et d'apprentissage automatique depuis un certain temps, sur notre propre plateforme AFAS Online, ce qui nous permet de gérer ces applications d'IA entièrement en interne.

Outre l'utilisation de l'IA au sein de notre propre plateforme, nous souhaitons également mettre à disposition des formes supplémentaires et plus puissantes d'IA par l'intermédiaire de fournisseurs externes. Il s'agit de rendre vos opérations et vos processus encore plus efficaces et efficients. Nous avons énuméré ci-dessous les fonctionnalités pour lesquelles vous pouvez l'utiliser, le fournisseur externe concerné et les conditions supplémentaires :

- Application des fonctionnalités de l'IA dans les flux de travail (voir [CGU Azure](#) et services [explicatifs](#))
- Suggestions de réponses et modèles d'invites dans les champs de réponse de InSite (voir [CGU Azure](#) et services [explicatifs](#))
- Pour la numérisation et la reconnaissance des reçus de déclaration (voir les [conditions d'utilisation](#) de Google)

Pour toute fonctionnalité où vous souhaitez utiliser cette forme d'IA, vous devrez l'activer explicitement.

En activant ce service, vous acceptez les conditions énoncées dans cette section. Toute condition d'achat précédemment convenue concernant l'IA ou les articles connexes dans notre contrat ne s'applique expressément pas à cette activation.

Pour que vous soyez le mieux informé possible, nous avons créé une [page dédiée à l'IA](#) qui contient des informations supplémentaires.

Utilisation de modèles d'IA externes

Les fonctionnalités supplémentaires de l'IA sont basées sur des modèles à usage général proposés par des fournisseurs tiers (GPAI). Nous agissons en tant qu'intégrateur et fournissons des garanties contractuelles appropriées avec ces tiers. Nous tenons à ce que vous sachiez que le traitement des données a lieu en dehors de nos systèmes :

- Toutes les données restent dans l'EEE.
- Nous n'utilisons pas les données à des fins d'entraînement du modèle.
- Nous n'utilisons pas les données à des fins commerciales.

Politique d'utilisation équitable

- Nous proposons gratuitement la fonctionnalité IA, sous réserve d'une politique d'utilisation équitable.
- Si l'utilisation dépasse la politique d'utilisation équitable, nous en discuterons avec vous et nous nous réservons le droit de désactiver (temporairement) la fonctionnalité IA chez vous.

Vos responsabilités en tant que client

- Les fonctionnalités d'IA sont destinées à aider les utilisateurs humains et non à les remplacer de manière entièrement automatisée. Les modèles d'IA peuvent faire des erreurs et ne sont pas toujours parfaits. Il vous incombe de contrôler et de vérifier l'exactitude, la pertinence et l'applicabilité des résultats générés par l'IA avant de les utiliser, de les partager ou de les appliquer.
- Le supplément au chapitre 4 des CGU s'applique : L'utilisation de l'IA se fait à vos propres risques et nous ne pouvons être tenus responsables des dommages directs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs résultant de l'utilisation du contenu ou des suggestions générés par l'IA.
- Le système d'IA proposé par AFAS est basé sur des modèles d'IA à usage général (GPAI). Cela signifie que c'est vous, en tant que client, qui déterminez ce que le système d'IA va réellement faire. Selon la loi sur l'IA, différentes catégories de risques s'appliquent à différentes applications concrètes. Vous trouverez ici un aperçu des différentes catégories de la loi sur l'IA.
- Si, en tant que client, vous choisissez de créer une application concrète avec le logiciel générique d'AFAS, ce qui est classé comme présentant un risque élevé selon la loi AI, vous devez alors respecter des règles supplémentaires prévues par cette loi.
- Si vous utilisez le système d'IA pour une application à haut risque, la responsabilité de ces règles supplémentaires vous incombe en tant que client. Dans ce cas, vous êtes vous-même le fournisseur du système d'IA et vous acceptez la responsabilité de fournir la documentation nécessaire et d'assurer la transparence, comme défini dans la loi sur l'IA.
- AFAS ne peut fournir la documentation requise ni garantir la transparence du modèle GPAI générique, car nous ne sommes ni le créateur ni le fournisseur d'origine des modèles GPAI utilisés. Vous pouvez les demander aux fournisseurs des modèles GPAI utilisés qu'AFAS met à disposition.
- Vous ne cherchez pas délibérément à faire en sorte que l'IA prenne ou donne des mesures ou des réponses erronées ou indésirables.

Développements futurs et mises à jour

Nous nous réservons le droit de modifier ou d'interrompre les fonctionnalités de l'IA. Nous vous informerons en temps utile de toute modification susceptible d'affecter l'utilisation ou les coûts éventuels des fonctionnalités.

2.5 Partenaires, Experts et Intégration certifié

Tous nos partenaires ont suivi avec succès un programme intensif. Une vue d'ensemble de notre réseau de partenaires est disponible sur le [portail partenaire](#). Nous pouvons vous recommander des partenaires ou vous pouvez en choisir un vous-même, mais dans tous les cas, vous devez prendre vos propres dispositions avec un partenaire. Nous ne recevons aucune commission à ce titre et nous ne sommes pas responsables des actions ou inactions du partenaire.

Au sein du réseau de partenaires, nous disposons de trois formes de services complémentaires :

- Nos partenaires de service et de mise en œuvre fournissent des logiciels ou des services complémentaires aux nôtres. Il s'agit d'entreprises autonomes ayant leurs propres caractéristiques.

- Les « AFAS Experts » sont des professionnels certifiés, indépendants ou actifs auprès d'un partenaire, qui vous aideront dans l'optimisation de notre logiciel. Nous testons régulièrement les connaissances et les compétences des experts AFAS. En outre, l'expert AFAS fournit chaque année des références de clients qui indiquent qu'ils ont été bien servis par ce système.
- Les organisations qui ont un « Intégration certifié » fournissent des liens vers des applications externes. Afin d'établir des liens de qualité, nous proposons différents équipements. Par exemple, un test du lien et un contrôle de sécurité. Tous les liens certifiés sont mentionnés sur le [portail partenaire](#).

2.6 Service First Class

En plus de nos services standard, nous offrons à nos grand clients la possibilité de souscrire une licence [First Class](#). Celle-ci vous offre un accès exclusif à notre équipe d'experts First Class. Ces professionnels expérimentés sont là pour vous aider et vous guider selon une approche personnalisée. Le service First Class est indiqué séparément sur la facture mensuelle. Si cette mention ne figure pas sur la facture, cela signifie que les services First Class ne s'appliquent pas à votre organisation.

Nous fixons les rendez-vous First Class en fonction de vos besoins et vous et votre contact First Class habituel coordonnez la fréquence en fonction des besoins de votre organisation (au maximum 1 heure toutes les 2 semaines). Lors de ces rendez-vous, nous discutons simultanément des incidents en cours et réfléchissons avec vous à la suite. En supervisant ensemble la situation dans son ensemble, l'équipe First Class fournit des informations précieuses pour le développement de votre organisation.

2.6.1 Assistance supplémentaire dans le cadre de First Class

Le service First Class fournit l'assistance supplémentaire suivante :

- un interlocuteur privilégié First Class qui connaît votre secteur d'activité et votre organisation.
- Un collègue First Class expérimenté s'occupe de tous les incidents.
- Service d'urgence supplémentaire le week-end de 08h00 à 22h00 (sauf jours fériés).
- conseil en cas de problèmes de configuration.
- Par an, vous pouvez choisir 3 sessions d'optimisation pour faire avancer votre organisation (*).
- AFAS Accept est inclus dans le service First Class.
- Sessions de test de la nouvelle version en juin/juillet. Avec d'autres clients First Class, vous testez la nouvelle version dans votre propre environnement via AFAS Accept.
- La possibilité de soumettre un incident de priorité 1. Ce faisant, nous vous tenons activement informé et, si nécessaire, nous continuons à travailler sur une solution en dehors des heures de bureau (vous devez être joignable pour cela).
- Signalement proactif sur une configuration éventuellement erronée pendant les contacts.
- Informations proactives et conseils sur le contenu des nouvelles versions.
- Rendez-vous annuel d'évaluation sur demande avec le responsable Success First Class.
- Possibilité de rencontrer physiquement votre contact First Class dans vos locaux ou à AFAS.
- Invitations à participer à une journée ou à un événement d'inspiration First Class.

(*) Ces sessions d'optimisation sont groupées, dans la période de mai à septembre.

2.6.2 Rapport

Nous proposons également à nos clients titulaires d'une licence First Class un rapport mensuel (Service Reporting Management) qui apparaît automatiquement dans le dossier. Dans ce rapport SLA mensuel, nous partageons les niveaux de service suivants :

- Disponibilité, entretien et pannes.
- Incidents, y compris les délais d'exécution.
- Services utilisés.

Disponibilité, entretien et pannes

Vous trouverez ci-dessous un exemple de rapport sur la disponibilité, la maintenance et les pannes de l'année écoulée.

| Beschikbaarheid AOL per maand | | | AFAS Online meldingen (huidig jaar) | |
|-------------------------------|------|-------------------|-------------------------------------|--------|
| Maand | Jaar | Beschikbaarheid % | Soort | Aantal |
| januari | 2025 | 99,82% | Onderhoud | 12 |
| februari | 2025 | 99,93% | Storing | 2 |

Image 1 : Exemple de rapport sur la disponibilité, la maintenance et les pannes

Dans l'aperçu des notifications d'AFAS Online, vous trouverez le nombre d'interventions pour maintenance et de pannes sur la plateforme AFAS Online. Nous améliorons en permanence les performances et la stabilité d'AFAS Online. En effectuant la maintenance préventive, nous nous assurons qu'AFAS Online continue à fonctionner correctement.

incidents, y compris les délais d'exécution

Nous incluons dans le rapport le nombre d'incidents et de leurs délais de traitement. Nous présentons ci-dessous un exemple pratique de rapport sur les services de l'année en cours.

| Totalen support | | Doorlooptijd incidenten | | Doorlooptijd prioriteit | | |
|---------------------------------|----|-------------------------|--------------|-------------------------|---------------|---------------------------|
| Totaal aantal incidenten | 64 | Wie | Dagen | Prioriteit | Aantal | Doorlooptijd (dag) |
| Openstaande incidenten | 4 | | 4,7 | 3 | 64 | 2,30 |
| Afgesloten incidenten | 60 | AFAS Software B.V. | 2,3 | | | |

Image 2 : Exemple de rapport sur le service du Support client

Services utilisés

Nous incluons dans le rapport la fourniture des services tels que la formation et la consultance. Nous présentons ci-dessous un exemple concret tiré du rapport de l'année en cours.

| Aantal AFAS opleidingen | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------|
| Je ziet hier het aantal cursussen die gevolgd zijn en gepland staan voor het huidige jaar. | | |
| Cursist | Cursus | Datum |
| | Workflows Procesbeheer | 12-06-2025 |
| | Specialisatiecursus Connector voor Developers | 04-06-2025 |

| Dagen consultancy/projectleiding | | Aantal uren consultancy/projectleiding per maand | | |
|--------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Het aantal dagen over de afgelopen 2 jaar. | | Hier vind je het aantal uren consultancy en projectleiding, per maand, over het huidige jaar. | | |
| Aantal | 37 | februari | 2025 | 8,00 |
| | | maart | 2025 | 8,00 |

Image 3 : Exemples de rapport sur les services utilisés

2.6.3 Résiliation First Class

L'abonnement First Class commence le premier jour du mois suivant la date de la demande et est assorti d'un délai de préavis d'un mois. Vous pouvez le résilier au plus tard le dernier jour du mois. Autrement dit, toute résiliation avant la fin du mois prend effet le dernier jour du mois suivant.

2.7 Formations

Chez AFAS, on trouve important que vous puissiez utiliser notre logiciel de manière autonome. Ça permet une utilisation optimale de notre logiciel au sein de votre organisation. C'est pourquoi on propose une offre complète de formations via le portail de connaissances. On aide ainsi vos collaborateurs à acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour utiliser efficacement notre logiciel.

L'offre de formation est divisée en plusieurs parties :

- Autoformation – cours pour débutants
- Abonnement L3 – « Apprentissage tout au long de la vie »
- Formations Pro (également dans le cadre de L3)
- Webinaires et séminaires (également dans le cadre de L3)
- Stage en gestion de la réussite
- Post-bac HRM ou FA
- Sessions d'optimisation

Pour rendre l'apprentissage aussi accessible que possible, on propose toutes nos formations en auto-apprentissage gratuitement.

2.7.1 Autoformations – cours pour débutants

Les autoformations t'aident à te familiariser de manière autonome avec les fonctionnalités de base de notre logiciel. Elles sont accessibles, entièrement en ligne et sans accompagnement d'un formateur. Les autoformations sont gratuites pour les clients et les personnes intéressées.

Tu veux un peu plus d'aide ? Alors, suis les cours en autoformation dans un centre de connaissances. Là, tu pourras demander de l'aide à un employé d'AFAS pendant ton autoformation. Chaque participant suit son propre cours, à son rythme et sans cours magistraux. Tu bloques quelque part ? Un employé d'AFAS est là pour t'aider. Les centres de connaissances sont gratuits et réservés aux clients.

2.7.2 Abonnement L3 – « Apprentissage tout au long de la vie »

Avec l'abonnement L3, en plus des formations en auto-apprentissage, tu as libre accès aux formations Pro, aux webinaires, aux séminaires et aux sessions thématiques. Tu restes toujours à la page, tu gardes les connaissances dans ton organisation et tu les développes. C'est parfait quand il y a de nouvelles fonctionnalités dans le logiciel, des changements de fonction ou de nouveaux collègues. L'abonnement L3 te donne accès à :

- Des formations Pro sur des fonctionnalités spécifiques, comme les workflows, l'autorisation et l'IA.
- Des webinaires et séminaires organisés par AFAS sur des sujets d'actualité tels que la législation et la réglementation, les tests, Payroll Professional et des sessions thématiques organisées par Success Management.

Cet accès est valable pour tous les contacts créés au sein de ton organisation.

Tu t'engages pour au moins 3 ans. Après ça, tu peux résilier ton abonnement chaque mois. N'oublie pas que tu dois faire ces changements au moins trois jours ouvrables avant la nouvelle période de facturation. Ton contrat AFAS arrive à échéance ? Alors, l'abonnement L3 s'arrête aussi automatiquement.

2.7.3 Formations Pro

Les formations Pro sont faites pour ceux qui veulent approfondir des fonctionnalités spécifiques, comme les autorisations, les flux de travail, les analyses et l'utilisation de l'IA dans notre logiciel. Un consultant expérimenté donne ces formations et va plus loin que les bases. Les formations Pro sont incluses dans l'abonnement L3 et le programme de formation Success Management, mais peuvent aussi être réservées séparément sur la base d'un calcul a posteriori.

2.7.4 Webinaires et séminaires payants

AFAS organise chaque année divers webinaires et séminaires sur des sujets d'actualité ou destinés à des groupes cibles spécifiques, tels que la « Journée du professionnel de la paie », « Comment tester ? » et les modifications de la législation et de la réglementation. Les webinaires et séminaires sont inclus dans l'abonnement L3, mais peuvent également être réservés séparément sur la base d'un calcul a posteriori.

2.7.5 Stage en gestion de la réussite

Si tu veux former tes employés pour qu'ils deviennent gestionnaires fonctionnels, cette formation est faite pour eux. En 8 à 12 semaines, ils se familiarisent avec le logiciel AFAS à partir d'un cas pratique. Ils travaillent de manière pratique, avec des formations Pro, des ateliers et des sessions d'inspiration.

Les stagiaires ont accès aux formations Pro trois mois avant le début de la formation, et ce jusqu'à six mois après la fin de celle-ci. Le stage n'est pas compris dans l'abonnement L3 et est facturé sur la base d'un calcul a posteriori.

2.7.6 Post-bac HRM ou FA

En collaboration avec la Hogeschool Windesheim, on propose un programme post-bac pour les spécialistes en RH et en finance. En 22 semaines, on complète tes connaissances théoriques avec des compétences relationnelles et une connaissance approfondie de nos logiciels. Le post-bac n'est pas compris dans l'abonnement L3 et est facturé sur la base d'un calcul a posteriori.

2.7.7 Séances d'optimisation

Pendant une séance d'optimisation, tu apprends à utiliser les nouvelles fonctionnalités de notre logiciel ou celles que tu connais déjà. Un responsable de service ou un consultant guide la séance et tous les clients peuvent participer. On se concentre sur une fonctionnalité ou un processus spécifique. Les séances d'optimisation ne sont pas comprises dans l'abonnement L3 et sont facturées en fonction du temps passé.

2.7.8 Planification, inscription et coûts

Le planning des différentes formations, sessions de formation et sessions thématiques est disponible sur le [portail client](#). Les utilisateurs peuvent s'y inscrire eux-mêmes ou inscrire un collègue. Les tarifs actuels y sont également indiqués.

2.8 Gestion de service

La gestion des services se concentre sur la fourniture de solutions d'aménagement efficaces et durables pour votre organisation. Alors que la consultance utilise une approche basée sur des projets pour les questions d'optimisation et d'installation plus complexes, la gestion des services offre l'installation en tant que solution, sans nécessiter de processus de gestion de projet étendus. Nous le faisons entièrement en ligne.

2.8.1 Évaluation des questions

Nous évaluons d'abord toutes les questions que vous nous posez en matière d'aménagement. Nous déterminons si la gestion des services est le bon service pour le problème en question. Le résultat d'une demande examinée est le suivant :

- Décider si la gestion des services est le bon service pour la question relative à l'aménagement.
- si la question de l'aménagement a été confiée au bon Gestionnaire de services.
- Afin que vous sachiez quand le Gestionnaire de services vous contactera pour une analyse de contenu.

2.8.2 Temps de réponse

- Nous évaluons la question d'aménagement dans les 3 jours ouvrables.
- Nous planifions l'analyse et la réalisation de la question d'aménagement dès que possible.

2.8.3 Un service en vaut un autre

Nous recherchons chaque jour la meilleure solution en matière de conception, et nous sommes heureux de prendre du temps pour le faire. Logiquement, cela inclut certains accords supplémentaires :

- Pour chaque demande d'aménagement, nous établissons un contrat à prix fixe. Vous savez donc à l'avance quel est l'investissement nécessaire pour répondre à votre question. Les prix de la gestion des services peuvent être consultés sur le [portail client](#).
- Le délai de préavis pour un rendez-vous avec la gestion des services est de 3 jours ouvrables. Si un rendez-vous ne peut être annulé plus tôt, nous facturons le montant correspondant à une analyse.

2.9 Consultance

Nos consultants vous aident à mettre en œuvre et à optimiser nos logiciels ; cette intervention a lieu en ligne. Cependant, il est parfois utile de se rencontrer physiquement. Le gestionnaire de projet ou le consultant coordonnera ces entrevues avec vous.

Un chef de projet AFAS supervise les mises en œuvre ou les projets d'optimisation plus importants de la configuration du logiciel. Le chef de projet élabore en étroite concertation avec vous un plan de projet avec un planning, des objectifs, une portée et des responsabilités. Nous surveillons le déroulement de chaque projet et le responsable de projet signale immédiatement les éventuels dépassements de budget. De même, nous discuterons en temps utile des autres types de divergences. Nous fournissons une évaluation après l'achèvement de chaque projet afin de maintenir nos services à un niveau élevé.

Au cours du projet, nous utilisons notre portail de mise en œuvre en ligne [SIMPLR](#). Toutes les informations relatives aux projets sont fixées de manière centralisée et disponibles. Sur ce portail, toutes les parties prenantes (vous et les membres de notre projet, ainsi que les partenaires éventuels) travaillent ensemble à la réussite de la mise en œuvre ou de l'optimisation. On y trouve des éléments tels que les activités, les résultats des tests et de l'acceptation et les risques, y compris les mesures d'atténuation des risques.

Avant le début de la mise en œuvre, nous évaluons également les connaissances et l'expérience de votre organisation de projet afin de réussir ensemble la mise en œuvre. Une fois le projet de mise en œuvre terminé, la Consultance transmet le projet au support client.

Le client peut planifier sur le [portail client](#) des activités de consultance occasionnelles ou complémentaires d'un jour particulier ou plus. La journée de travail d'un consultant dure 7 heures et se déroule a priori en ligne. Nous ne facturons pas de frais supplémentaires de déplacement ou de séjour pour les visites nécessaires sur place. Les tarifs actuels des services de conseil peuvent être consultés sur le [portail des clients](#). Le délai de préavis pour une nomination à un poste de consultant est de 3 jours ouvrables. Si un rendez-vous ne peut être annulé plus tôt, nous facturons le montant correspondant à la durée du rendez-vous.

3 Continuité du service

Nous garantissons la continuité de notre logiciel pendant la durée du contrat (y compris les options de renouvellement) pour les codes sources, le service SaaS, le travail dans le Cloud et la disponibilité des données.

Nous servons 12 000 clients et 3,5 millions d'employés reçoivent leur fiche de paie grâce à notre logiciel. Dans ce cadre, nous travaillons avec un modèle d'abonnement pour l'utilisation de notre logiciel via notre service SaaS AFAS Online. Nos clients paient un montant fixe par mois pour son utilisation. Le nombre d'utilisateurs ou d'employés (le nombre de licences) qui utilisent notre logiciel détermine le montant à payer. Ces recettes sont notre principale source de revenus et offrent une base solide de revenus permanents.

En 2024, la valeur de la licence s'élevait à plus de 277 millions d'euros. La solvabilité était de 85 %, avec plus de 191 millions d'euros de fonds propres disponibles pour assurer la continuité. En outre, aucun capital emprunté n'est inclus, ce qui signifie que la probabilité de faillite est très faible. Pour éliminer la très faible probabilité qui subsiste, nous avons mis en place un plan de continuité comprenant les éléments suivants :

- En cas de [faillite du centre de données](#), ce dernier continue à nous fournir ses services jusqu'à ce qu'un plan de continuité soit convenu.
- En cas de [faillite d'AFAS](#), le centre de données continuera à fournir des services jusqu'à deux semaines après la faillite. Avant l'arrêt de la prestation de services, le centre de données se consulte avec le liquidateur afin de maintenir les services et garantir les obligations financières.
- Vous avez toujours la possibilité d'exporter toutes vos données dans des formats courants tels que CSV ou XML.

4 Résiliation de l'abonnement

Lors de la résiliation de l'abonnement, il est important pour nous que la relation soit maintenue. Nous nous efforçons toujours nous quitter à la satisfaction des deux parties. Il est important de noter que vous ne dépendez pas de nous pour la sortie. Vous pouvez effectuer ou initier vous-même toutes les démarches nécessaires sans notre intervention.

Il est courant de décrire ce processus dans une stratégie de sortie. Nous présentons ci-dessous notre stratégie de sortie. Nous offrons alors une coopération totale à l'expiration ou à la résiliation de l'abonnement et au passage à un autre fournisseur.

Nous soutenons une transition complète vers un service TIC similaire, une continuation limitée, un transfert ou une utilisation prolongée. Les données saisies et les données générées dans votre environnement restent votre propriété.

La résiliation de la licence peut prendre effet à partir de la prochaine période de facturation ou de la date spécifiée. Cela peut se faire pour la première fois après un an de facturation complète ou à la fin de la période initiale si cela a été convenu.

La résiliation doit être effectuée au plus tard trois jours ouvrables avant la nouvelle période de facturation. Après la résiliation du contrat, vous n'avez plus accès au logiciel et aux données correspondantes. Nous archivons l'environnement de production complet pendant une année. Au bout d'un an, nous supprimons définitivement l'environnement, y compris toutes les données et la configuration. Sur demande, nous pouvons également supprimer l'environnement plus tôt. Cependant, l'environnement, y compris toutes les données et la configuration, reste entièrement disponible si vous poursuivez l'abonnement avec une licence personnalisée.

Le tableau ci-dessous détaille les autres [options possibles](#) en plus de la résiliation de la licence.

| POSSIBILITE | CARACTERISTIQUES |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LICENCE MINIMALE (10 UTILISATEURS ERP OU 25 UTILISATEURS HRM) | <ul style="list-style-type: none"> Facturation mensuelle La durée est illimitée Accès complet au logiciel Contact et assistance à la clientèle conformément au SLA |
| LICENCE DE VISUALISATION (1 UTILISATEUR) | <ul style="list-style-type: none"> 10 % du montant mensuel le plus élevé des 36 derniers mois, minimum 100 €, -/mois La durée peut aller jusqu'à 10 ans Accès complet aux données et accès limité aux logiciels (pas d'accès aux portails, aux connecteurs, aux nouvelles déclarations ou aux versements) Absence de contact et d'assistance à la clientèle |
| LICENCE D'ARCHIVAGE | <ul style="list-style-type: none"> 5% du montant mensuel le plus élevé des 36 derniers mois, minimum € 25,- /mois Nous conservons toutes les données aussi longtemps que vous le souhaitez Pas d'accès au logiciel Absence de contact et d'assistance à la clientèle |
| RÉSILIATION COMPLÈTE | <ul style="list-style-type: none"> Pas de frais Nous conservons toutes les données pendant un an Pas d'accès au logiciel Absence de contact et d'assistance à la clientèle |

Tableau 14 : Options de licence à la sortie

Nous recommandons de suivre les étapes suivantes en cas de sortie :

- **Élaboration de la feuille de route :** identification des besoins et des possibilités, élaboration de la documentation technique, détermination des données à transférer et choix de la résiliation de l'abonnement ou d'une licence adaptée. Toutes les activités sont décrites dans la feuille de route, y compris les rôles et les responsabilités. La rédaction du scénario est de votre ressort, car elle implique d'autres parties que nous. Nous soutenons cette démarche lorsque cela s'avère nécessaire.
- **Exécuter le script :** l'étape suivante consiste à exporter les données. L'exportation des données peut être effectuée de manière indépendante et relève principalement de votre responsabilité. Une aide est-elle nécessaire pour exporter les données ? Dans ce cas, le service d'assistance à la clientèle peut vous conseiller et vous guider gratuitement dans l'utilisation des fonctions d'exportation. Si nécessaire, la gestion des services peut fournir une assistance dans les cas plus complexes. Pour cela, nous estimons les coûts à l'avance.
- **Décharge :** nous déterminons ensemble si la feuille de route a été entièrement remplie et si toutes les données nécessaires ont été dûment reçues par le nouveau fournisseur. La transition est ainsi achevée.

5 Contrat de traitement des données

Vous avez conclu un accord avec nous, ce qui signifie que nous traitons des données à caractère personnel en votre nom et pour votre compte. Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), nous devons alors conclure un Contrat de traitement des données. Comme nous fournissons des logiciels et des services standard, le contrat de traitement est inclus dans ce SLA. Nous sommes le « sous-traitant » et vous êtes le « responsable du traitement ». Nous devons tous deux respecter le RGPD. Les définitions que nous utilisons à cette fin correspondent au RGPD. Nous traitons uniquement les données personnelles pour votre compte et pour exécuter notre contrat.

Si nous avons rédigé un accord séparé avec vous concernant le traitement des données, il prévaut.

5.1 Instructions relatives au traitement

Notre traitement (service) consiste à mettre à disposition notre logiciel avec les données que vous avez saisies et générées. Nous n'ajouterons, ne modifierons ni ne supprimerons des données sans instructions écrites. Vous pouvez donner cette instruction par le biais du portail client ou via le logiciel.

Dans notre logiciel, vous pouvez enregistrer différents types de données personnelles. Vous déterminez des éléments tels que la finalité et les moyens de traitement. Cela vous permet également de décider quelles données personnelles ou quelles catégories de données personnelles vous souhaitez stocker et traiter avec notre logiciel. Vous pouvez également créer vos propres catégories de données personnelles que vous souhaitez traiter.

C'est à vous d'évaluer si notre service et notre logiciel sont adaptés au traitement que vous souhaitez effectuer. Nous pouvons vous conseiller et vous soutenir dans cette démarche à votre demande (à notre tarif horaire normal). Si une analyse d'impact relative à la protection des données est obligatoire ou si vous souhaitez la réaliser, en tant que responsable du traitement des données, vous devez l'effectuer vous-même.

Une vue d'ensemble de toutes les données personnelles que nous traitons est disponible dans notre logiciel (Profit), y compris les champs personnels que vous avez vous-même ajoutés. Consultez également le [centre d'assistance](#) à ce sujet. De cette manière, vous saurez toujours clairement quelles (catégories de) données personnelles nous traitons, et pour lesquelles vous êtes le responsable du traitement et nous sommes le sous-traitant.

Nous collectons des données anonymes sur l'utilisation de nos produits logiciels et services. Ces données nous aident à nous faire une idée de la façon et de la fréquence auxquelles certains éléments du produit sont utilisés. Nous utilisons ces données anonymes uniquement pour améliorer nos produits logiciels et services. Nous n'utilisons jamais ces statistiques d'utilisation collectées à des fins commerciales et ne les transmettons jamais à des tiers.

En outre, AFAS peut collecter des données anonymes permettant d'identifier l'abonnement et les transmettre aux départements de service. Ainsi, le service concerné pourra vous informer en cas d'erreurs de configuration ou vous donner des conseils sur l'utilisation du logiciel.

5.2 Devoir de confidentialité

Nous sommes conscients que les informations que vous partagez avec nous et qui sont stockées dans AFAS Online sont des données commerciales sensibles. C'est pourquoi tous nos employés doivent garder vos données confidentielles, comme ils en sont tenus par leur contrat de travail. AFAS veille à ce que les employés respectent les obligations énoncées dans l'accord avec le sous-traitant, même après la résiliation de l'accord.

5.3 Employés ayant accès aux données des clients

Les administrateurs système d'AFAS Online ont un accès illimité aux données des clients pour :

- le placement d'une nouvelle version
- l'application de correctifs logiciel (patch et de hotfix)
- la gestion des sauvegardes
- le transfert de données au sein du domaine AFAS Online

Si nécessaire, et avec l'approbation de notre Responsable TIC, les employés du département de développement produits se voient accorder un accès temporaire aux données des clients. Les autres employés d'AFAS n'auront accès à vos données qu'après avoir obtenu votre consentement explicite. Ce consentement se fait via votre propre outil d'autorisation au sein du logiciel.

5.4 Droits à la vie privée

Nous n'avons aucun contrôle sur les données personnelles que vous fournissez. Nous ne transmettons pas de données à des tiers sans votre consentement explicite ou sans obligation légale.

Nous ne traitons pas non plus les données à caractère personnel à des fins autres que celles convenues. Vous garantissez que nous pouvons traiter les données personnelles sur une base spécifiée dans le RGPD.

Dans la mesure où les lois et réglementations applicables l'exigent, des auditeurs indépendants et experts engagés par vous (ou des auditeurs de l'autorité de régulation) peuvent effectuer des audits. Dans ce cadre, ils peuvent vérifier que nous respectons les conditions énoncées dans le contrat, les règles de surveillance et la législation obligatoire applicable. Nous vous informerons d'un audit du régulateur dans les meilleurs délais, à condition que l'audit porte sur vos données et que la notification ne soit pas interdite par la loi.

Tous les coûts liés à la réalisation d'un audit à votre demande, y compris les coûts internes de notre personnel, vous seront facturés. Nous ne répercutons pas tous les coûts si l'audit en question montre que nous n'avons pas respecté nos obligations dans des domaines clés. Dans ce cas, nous conviendrons d'une répartition raisonnable des coûts.

5.5 Personnes concernées

Vous êtes vous-même responsable des données saisies des personnes concernées et de l'information et de l'assistance des personnes concernées. Nous ne répondons jamais aux demandes des personnes concernées et nous les renvoyons toujours au responsable. Si une personne concernée exerce ses droits en vertu du RGPD ou d'autres réglementations applicables au traitement des données à caractère personnel, nous vous aiderons toujours, dans la mesure du possible, dans le cadre du logiciel, afin que vous puissiez respecter les obligations légales.

5.6 Sécurité

Sur le plan technique et organisationnel, nous mettons tout en œuvre pour protéger vos données personnelles contre la perte ou tout autre traitement illicite. Nous sommes certifiés ISO 27001 et NEN 7510 à cet effet. Les mesures décrites aux présentes constituent la base d'un niveau de sécurité adéquat conforme au RGPD. Vous trouverez plus d'informations sur notre page spéciale [AFAS Online](#) dans le portail client. Nous vous aiderons toujours à respecter les obligations en matière de traitement des données à caractère personnel prévues par le RGPD et d'autres lois et règlements.

Nous sommes responsables des dommages causés par les données personnelles à la suite d'actes ou de négligences de notre fait ou du sous-traitant. La limitation de responsabilité du chapitre 4 s'applique ici : « Responsabilité » des Conditions générales.

Si l'Autorité néerlandaise de protection des données (AP) ou l'Autorité belge de protection des données (ci-après l'autorité de surveillance) vous donne une indication contraignante, vous êtes tenu de nous le signaler immédiatement. Nous mettons alors tout en œuvre pour permettre l'application.

5.7 Sous-traitants

Nous traitons les données des clients dans les centres de données de notre sous-traitant, [LeaseWeb Netherlands B.V.](#). Leurs centres de données se trouvent exclusivement aux Pays-Bas (Schiphol-Rijk et Haarlem) et relèvent de la législation et de la réglementation néerlandaises. Ils répondent aux normes strictes de la législation néerlandaise et européenne en matière de protection et de continuité logiques et physiques. Les centres de données sont certifiés ISO 27001. Nous, ainsi que notre sous-traitant, traitons les données (personnelles) uniquement dans l'Espace économique européen (EEE). Les mêmes obligations s'appliquent à nous et à nos sous-traitants.

Nous ne laissons pas les nouveaux sous-traitants traiter des données sans vous en informer à temps (au moins 4 semaines au préalable). Vous pouvez également vous opposer à tout moment à un sous-traitant. Nous traitons ces objections au niveau de la direction.

Si nous laissons tout de même traiter les données par le nouveau sous-traitant, vous êtes autorisé à résilier le contrat avec effet immédiat. Nous nous efforçons de veiller à ce que les sous-traitants soient liés par les mêmes accords que ceux conclus entre vous et AFAS. Si le sous-traitant ne respecte pas ces accords, AFAS en sera responsable en tant que sous-traitant, comme si elle était elle-même.

5.8 Obligation de notification des fuites de données

Le RGPD exige la notification d'éventuelles fuites de données à l'autorité de surveillance par le responsable du traitement des données. C'est la raison pour laquelle nous ne faisons pas de notifications à l'autorité de surveillance.

Il va de soi que nous vous informerons correctement, à temps et en détail des incidents pertinents. Vous pouvez ainsi, en tant que responsable du traitement, respecter les obligations légales. Les politiques de l'autorité de régulation en matière de signalement des violations de données fournissent de plus amples informations à ce sujet.

Nous vous demandons de nous informer au préalable si vous souhaitez faire une notification (provisoire) à l'autorité de surveillance et/ou à la (aux) personne(s) concernée(s) au sujet d'une fuite de données chez nous. Nous pourrions alors prendre ensemble les bonnes décisions sur les actions à entreprendre.

5.8.1 Détermination de la fuite de données

Pour déterminer s'il s'agit d'une violation de données à caractère personnel, nous nous appuyons sur les politiques du RGPD et de notification des violations de données.

5.8.2 Notification à l'intéressé

Si nous sommes confrontés à un incident de sécurité ou une fuite de données, nous vous le communiquons dès que nous en avons connaissance. Pour que cela devienne une réalité, tout employé d'AFAS peut signaler une violation de données via la procédure interne (workflow). Nous attendons de vous que vous nous aidiez à atteindre cet objectif.

Pour être clair, il est évident que nous signalons également toute violation de données chez un sous-traitant. Dans ce cas, nous sommes votre interlocuteur.

5.8.3 Délai d'information

Selon le RGPD, nous devons signaler un incident de sécurité ou une violation de données "sans délai". En cas d'incident de sécurité, nous vous informons dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 48 heures suivant la découverte. Vous devez vérifier vous-même si l'incident de sécurité relève du terme « fuite de données » et si une notification à l'autorité de surveillance est nécessaire. Après que nous vous avons informé, vous avez 72 heures pour le faire.

5.8.4 Définir la personne de contact

Nous informons le contact de l'abonnement d'une violation de données. Si ce contact n'est plus le bon, vous pouvez le modifier via le [portail client](#). Vous pouvez également enregistrer des contacts supplémentaires sous « Détails de l'organisation ». Cochez ensuite la case « Nouvelles en matière de respect de la vie privée » lors de la saisie.

5.8.5 Fourniture d'informations

Nous essayons de vous fournir immédiatement toutes les informations nécessaires pour toute notification éventuelle à l'autorité de surveillance et/ou à la ou aux personnes concernées.

5.8.6 Avancement et mesures

Nous vous informons de l'état d'avancement et de nos mesures. Nous prenons les dispositions nécessaires avec la personne de contact du rapport. En tout état de cause, nous vous tiendrons informés en cas de modification de la situation, d'informations supplémentaires et des mesures que nous prenons. Nous enregistrons tous les incidents de sécurité et les traitons selon une procédure fixe (workflow). Nous vérifions l'enregistrement et le traitement des incidents de sécurité par le biais d'un audit de certification ISO27001.

5.9 Supprimer et/ou exporter des données

À la fin du contrat, nous supprimons toutes les données, comme indiqué dans nos conditions générales sous la rubrique « Modifier ou mettre fin à la licence ». Vous pouvez introduire une demande si vous souhaitez obtenir la suppression préalable de vos données. Nous sommes alors tenus de procéder à la suppression.

Avant la résiliation du contrat, vous pouvez exporter toutes les données dans des formats habituels (tels que MS Excel, CSV ou PDF). Les pièces jointes des fichiers peuvent être enregistrées dans votre propre système via le connecteur GetConnector (API).

5.10 Modèles approuvés

Nous avons aligné le contenu de cet accord de sous-traitance sur plusieurs conditions générales et uniformes du marché. L'objectif en l'occurrence est de ne pas signer de contrats distincts et d'offrir quand même des garanties. Les conditions générales et uniformes que nous appliquons actuellement sont les suivantes :

- Associations professionnelles du secteur de la santé : le modèle « BoZ modèle d'accord de sous-traitance version décembre 2022 » a été accepté d'un commun accord. Téléchargez-la [ici](#) avec les pièces jointes.
- Organisation Enseignement : le « Modèle générique de contrat de traitement 4.0 Cadre ibp » faisant partie de la convention « Ressources d'enseignement numériques et vie privée » 4.0, rédigé par le Conseil de l'OP, le Conseil VO, le Conseil MBO, le GEU, le VDOD et le KBb-e, en gestion chez Edu-K (www.edu-k.nl). Téléchargez-la [ici](#) avec les pièces jointes.

6 Certifications

Pour garder le contrôle sur la qualité et le service, nous avons développé un système de gestion de la qualité. Ce système est régulièrement contrôlé en externe. Ces contrôles sont consignés dans les certificats qui se trouvent sur le [portail client](#).

Les certifications, rapports d'audit, normes et contrôles suivants s'appliquent :

- **ISO 9001** : Certification de qualité sur le développement, la vente, la mise en œuvre et le soutien.
- **ISO 27001 et NEN 7510** : certification dans le contexte des risques de sécurité de l'information d'AFAS Online.
- **ISO 14001** : Certification dans le cadre du contrôle d'un système de gestion environnementale.
- **Échelle de performance de la RSE, étape 5**: certification de la responsabilité sociale des entreprises.
- **BREEAM-NL** : Méthode de certification pour un environnement durablement bâti.
- **Certification UPA** : Un échange de données sécurisé et automatisé avec les caisses de retraite.
- **Loi relative aux archives** : AFAS Profit vous permet de vous conformer à la loi sur les archives conformément à la **norme NEN 2082** ou **ISO 16175**.
- **Signature numérique** : contrôle du processus de signature numérique dans AFAS Profit.
- **Points Nirpa PE** : L'autorisation de dispenser des cours accrédités aux apprenants.
- **ISAE 3402, déclaration de type II** : la gestion de la qualité et de la sécurité d'AFAS Online.
- **Comptes annuels** : Contrôle des mesures de gestion interne relatives au traitement automatisé.
- **ITSM** : Nous utilisons les meilleures pratiques en matière de gestion des services informatiques.