

Service Level Agreement

Cher monsieur, Chère madame,

Ci-dessous vous trouvez un plan d'implémentation de Normec Foodcare Online , NFO chez XXXX.

1. 1. Implémentation

Connaissance et compétence

Non seulement une connaissance approfondie du système NFO, mais aussi une formation académique avec plusieurs années d'expérience sur le terrain sont typiques de nos collaborateurs. Cet atout leurs permet de relier parfaitement la conception de l'application à la pratique de votre organisation.

Implémentation

Des jours d'implémentation font partie de cette proposition. Le nombre définitif de jours d'implémentation sont convenus en accord mutuel et selon vos souhaits. L'implémentation permet d'établir un système prêt à l'emploi , importation des données hormis. Le nombre de jours d'implémentation peut être évidemment être adapté. Le premier jour comprend une explication de NFO aux employés désignés afin qu'ils puissent employer le système de façon autonome. Annuellement une évaluation aura lieu afin d'établir le besoin d'une formation répétée. Ceci favorise un usage et une fonctionnalité de l'application avancés. En surplus, NFO offre la possibilité de formation ouverte et formation via E-learning. L'application peut être utilisée par vos employés de façon autonome.

Le support d'un collaborateur NFO est bien évidemment toujours possible.

Migration

En cas d'activités migratoires, celles-ci seront faites avec le plus grand soin par nos collaborateurs. La validation des données reste néanmoins la responsabilité du client.

Déroulement

Les jours d'implémentation sont planifiés en accord avec votre organisation. L'application NFO peut être utilisée immédiatement suivant l'installation. Aucune installation supplémentaire dans votre environnement ICT est nécessaire, sauf si convenu autrement. Vos collaborateurs peuvent immédiatement se mettre au travail avec vos propres données sur votre site NFO (via notre hébergement).

Confidentialité et propriété de données

Les collaborateurs sont tenus à une confidentialité stricte, portant sur toute information, données techniques, documentation et toute autre information du client . Chacun de nos collaborateurs signe une entente de non-divulgateion. La confidentialité est une de nos valeurs clés. Le client reste à tout moment propriétaire des données reprises dans le système NFO. NFO assure sa collaboration totale en cas d'exportation des données, par exemple lors d'une cessation de contrat.

2. 2. Support et mise à jour

Support

Notre site web comporte une page d'assistance actualisée qui peut être consultée à tout moment. Si les informations requises ne sont pas disponibles, vous pouvez toujours nous contacter par téléphone. Pendant les jours ouvrables, le service d'assistance de NFO est joignable gratuitement pour toute question de 8h30 à 17h au numéro de téléphone +31 (0)73 553 06 78 ou par e-mail à support@normecfoodcareonline.com. Les courriels d'assistance réguliers reçoivent une réponse dans les 24 heures, dans la mesure du possible.

Défaillance de système et mise à jour

En cas de défaillance du système et fautes rapportées une réponse sera formulée sur la cause du problème et la solution. Si nécessaire, une mesure corrective sera planifiée de plus haute urgence.

Pour identifier la cause de la défaillance du système, le service d'assistance peut vous demander de fournir certaines informations ou d'effectuer des opérations dans la base de données. Ceci dans le but d'établir un diagnostic précis. Votre administrateur système peut être amené à effectuer certaines opérations dans la base de données clients. L'exécution de ces actions est obligatoire pour résoudre la défaillance du système. Le fait de ne pas coopérer à ces actions peut retarder à ce point la résolution de la défaillance du système. En outre, le service d'assistance peut effectuer des actions dans votre base de données afin de reproduire ou de résoudre la panne du système. Le service d'assistance demandera toujours l'autorisation préalable de l'utilisateur avant d'effectuer des actions dans la base de données du client.

D'autres petites formes de défaillance ainsi que des suggestions d'amélioration, et qui ne ressortent pas sous le travail sur mesure, seront traitées lors d'une mise à jour par le gestionnaire de l'application. Des suggestions d'amélioration peuvent être communiqués à votre contact ou envoyés par courriel à support@normecfoodcareonline.com. Le délai de réalisation dépend de la priorité du sujet et se décide en accord avec le client. Le nombre de mise à jour et l'échelle sont déterminés par NFO à base du budget disponible. Pour les mises à jours régulières aucun frais additionnel ne sera compté. Chaque mise à jour est annoncée par mail ou la page de support web. NFO se réserve le droit d'exécuter une mise à jour sans approbation préalable du client.

Travail sur mesure

La définition d'un travail sur mesure comprend l'extension du système typique du client. Cela peut être une personnalisation générique devant être réalisée à une date précisé par NFO (travail d'urgence) ou des changements qui ne peuvent être effectués durant des mises à jour générales. Des personnalisations peuvent à tout moment être offertes en tant que fonctionnalités standards/génériques. Dans ces cas, aucune information ou processus du client sera divulgué ou mise à la disposition générale.

Mot de passe

NFO n'est pas responsable de la gestion des mots de passe. Les utilisateurs de NFO peuvent changer leur mot de passe eux-mêmes, convenant les droits corrects. Ils sont donc responsables de leur gestion. NFO ne peut être considéré responsable pour l'abus, la perte ou le vol de mots de passe. NFO oblige à la nomination par le client

d'un gestionnaire pour les mots de passe et l'attribution des rôles et droits dans le système. Afin de garantir une sécurité optimale, NFO applique les mesures suivantes:

- Les mots de passe se composent de 10 caractères;
- Les mots de passe des utilisateurs sont invisibles pour le gestionnaire de l'application;
- La fréquence de changement du mot de passe est de au moins 3 mois, mais peut être élevée par le gestionnaire de l'application.

3. Disponibilité de l'application et sécurité des données

Général

L'application NFO ainsi que les données sont sauvegardées aux Pays-Bas. Ceci offre l'avantage de l'usage de connections internet exclusivement Néerlandaises. Ces connections sont très rapides et de part ce stockage domestique en aucun cas dépendantes de connections étrangères nettement plus lentes. Un avantage additionnel du stockage domestique est la garantie de l'application du RGPD.

Centre de données

Les serveurs et les centres de données qui stockent les serveurs, sont sujets à de différentes mesures qui garantissent la disponibilité et la sécurité de l'application NFO. Les systèmes vitaux, comme l'électricité, l'alimentation de secours, le système d'air conditionné, et les connections des réseaux sont effectués selon le principe N+1. En cas de défaillance du système, un 2ième système s'active. Certains systèmes sont même doublement effectués (N+2). Toutes ces mesures font que le centre de données convient à la classification Tier 3, ce qui permet de garantir un uptime et une disponibilité de 99.982%.

En outre, les centres de données sont certifiés selon ISO 27001 (standard pour sécurité de données). Dans ce cadre, une alarme antivol et un système d'alarme classe 4 avec circuit vidéo CCTV sont installés. Un système d'accès sécurisé par des barrières électriques pour véhicules entrant et sortant est installé et une notification préalable de droit d'accès est active. Les personnes non autorisées ne sont en aucun cas admises sur le terrain. Le centre de données principal est également certifié selon ISO 9001 et ISO 14001. Les serveurs ont une ouverture de 1 GB/s pour mettre les données sur l'internet. Le réseau a une double ouverture vers l'internet. Ce qui veut qu'il y a plusieurs connections fibre optique qui assurent la connection, même en cas de casse ou défaillance d'un des câbles.

Back-ups, serveur configuration et pare-feu

En plus de la sécurisation des lieux physiques, la gestion et sécurité des serveurs virtuels est nécessaire. Tout les mois les serveurs de NFO sont soumis à une mise à jour (operating system et middleware). Ceci fait que le software est toujours actuel et donc moins sujet à l'abus. Une équipe d'ingénieurs veille continuellement au changement et fuites possibles.

Les serveurs sont configurés dans un cluster N+1 haute disponibilité. Les serveurs fonctionnent dans un cluster, le serveur est en stand-by continu.

De cette façon, l'entretien des serveurs physiques est possible, sans impacter la disponibilité des serveurs virtuels. Et en cas de perturbations, la disponibilité est garantie également. Un suivi continu des prestations des serveurs se fait de façon

proactive et réactive (24*7*365). Ceci permet d'anticiper certains dangers, comme l'inondation du disque et de réagir rapidement. Ceci permet de garder une disponibilité du serveur maximale.

Les serveurs NFO utilisent 2 systèmes de back-up différents, sachant le VEEAM et ISASO.

VEEAM

Il s'agit d'un serveur replica hors lieu (disaster recovery). Concrètement un back-up est fait et les données sont transmises vers un lieu géographiquement séparé. Grâce à VEEAM une copie intégrale du serveur est faite. De ce serveur, un back-up est effectué chaque nuit. Le back-up est alors gardé pendant 10 jours. Grâce à VEEAM un back-up complet du serveur peut être restitué dans l'état avant le back-up.

IASO

IASO Ceci concerne les back-ups journaliers des fichiers et bases de données et se font pendant la nuit et sont gardés pendant 5 jours. Sur demande ces fichiers peuvent être réparés par NFO. IASO permet de dédoublonner et de comprimer les données. Pour le stockage des back-ups IASO utilise le cryptage (256 bits AES). Ce cryptage ne peut être déchiffré que par le serveur de production de NFO et rend les données pour des externes inutiles.

Les pare-feux sur nos serveurs bloquent tout accès par définition, sauf le trafic public de l'extérieur au serveur. De cette façon la sécurité des serveurs est garantie. En option, NFO offre la possibilité de limiter l'accès à votre environnement NFO aux adresses IP de votre entreprise.

Pour sécuriser la connection entre l'application des clients et le centre de données, on utilise le certificat SSL. Ceci est un protocole de cryptage et peut être repéré par le verrou sur l'écran navigateur et la connection HTTPS sur l'écran navigateur. A travers cette sécurité NFO se protège contre des attaques 'man in the middle'.

4. Conditions

Général

NFO demande au client de désigner un gestionnaire de l'application, lequel fonctionne en tant que point de contact pour NFO et pour les collègues dans l'entreprise. En cas de questions ou ambiguïté le gestionnaire du système de votre entreprise contacte NFO. En cas de sites différents, il est conseillé de désigner un gestionnaire pour tous, mais ceci n'est pas une obligation.

Le devis ne tient pas compte des frais occasionnés par le département ICT interne (ou en sous-traitance) pour le placement ou l'achat du software et hardware.

NFO ne livre pas de hardware. Tout hardware est de votre propre gestion. NFO ne livre donc aucun support concernant le hardware, tout au plus un avis pour lequel aucun droit est lié. Si NFO livre du hardware sous forme d'action quelconque, la remise du hardware ira de pair avec les factures d'achat et si stipulé, avec les bons de garantie.

NFO est une application online. Pour cette raison l'emploi de l'application n'est pas comparable à des programmes de traitement de texte ou programme spreadsheet, comme Microsoft Word et Microsoft Excel. Pour cette raison il est possible que vous deviez appliquer d'autres moyens que vous êtes habitué d'utiliser sur Microsoft Word ou Excel afin de modifier et traiter texte, image, tableaux, graphiques,

Les textes et graphiques existants peuvent être copiés et collés vers NFO. Il faut tenir compte que certains ajustements soient nécessaire lors de la mise en page. Lors de l'implémentation et moyennant notre page de support online vous serez suffisamment mis au courant des modes d'emploi concernant les traitements de texte, tableaux, graphiques et autre ,... propres à NFO.

Toutes nos offres et accords sont soumis aux conditions NL digitales 2020, déposés auprès du tribunal Midden Nederland, à Utrecht. Sur demande, les conditions peuvent être remises. Au cas où l'on parle de 'fautes' dans les conditions générales, il faut comprendre la non-conformité des logiciels ou des spécifications techniques de ceux-ci. Il ne peut être question d'une faute si le client peut le démontrer et de plus si elle peut être reproduite. Le client est tenu à le faire sans délais. NFO n'est tenu à aucune autre obligation concernant d'autres manquements aux logiciels que ceux repris comme fautes dans les conditions générales.

Le client est à tout moment seul responsable du résultat et doit en vérifier l'exactitude à tout moment. NFO ne peut en aucun cas être tenu responsable des inexactitudes dans les résultats et de tout dommage consécutif qui en résulterait ou qui serait lié de quelque manière que ce soit à l'utilisation du système, par exemple à la suite d'erreurs accidentelles du système ou d'actions incorrectes de la part du client lui-même.

En ajoute à ces conditions, les produits mis à la disposition par NFO logiciels et toute autre information écrite, lesquels ont été donnés au client sous forme de licence non exclusive et non transmissible concernant l'emploi des produits cités, ceci exclusivement en dedans de la sphère d'influence (supply chain) du client. D'éventuels services offerts par la clientèle NFO sera pénalisée de 50000 euro par semaines de travail pour malversation (usage abusif). Par usage abusif il faut comprendre : proposer des services, rémunérés ou pas, à des tiers qui ne sont pas détenteur d'une licence de NFO, concernant l'application NFO. Quelques exemples sont la proposition à des tiers de training concernant l'application NFO, n'étant et travaillant pas pour la société détentrice de la licence NFO, la proposition à des tiers qui n'ont pas de licence valable d'application NFO, d'inspections, audits, sous l'application NFO, la mise à disposition de livres, documents, spécifications, ainsi que d'autres services concernant l'application NFO.

Une exception est évidemment l'emploi en dedans de sa propre supply chain, comme il est prévu dans l'application NFO. Tout abus de l'application NFO à un tiers entrainera un arrêt immédiat de la licence NFO ; NFO se réserve le droit de contrôler en tout temps la base de données concernant un abus possible.

Systeme

La situation actuelle de votre appareillage ainsi que les moyens seront conformes aux spécifications techniques de NFO, à savoir google chrome ou Mizilla Firebox browser doivent être up-to-date (la version la plus récente). Concernant tous les appareils mobiles une version la plus récente de logiciels d'exploitation sera requise. NFO préconise Apple iPad et Google Chrome comme browser.

Gestion et continuité

Malgré nos efforts pour une disponibilité maximale de l'application, NFO ne peut être responsable pour une interruption des serveurs. Suite à un entretien indispensable du serveur NFO, par notre propre personnel, il est possible de dévier des objectifs uptime. Par exemple ceci peut être nécessaire en cas de calamité ; si c'est le cas, vous serez mis au courant par mail.

Les serveurs sont sauvegardés et stockés dans un centre de données chez un fournisseur externe. Ce fournisseur est une société stable qui a les reins solides. Cela vient en outre en compte concernant le credit rating de la maison mère de cette organisation. Aussi stable qu'une organisation puisse être, il est agréable de savoir si cela pourrait tourner mal, qu'un mécanisme de sécurité existe.

Ce filet de sécurité est dû à notre fournisseur, qui a intégré son infrastructure total sous une autre entité. Puisse notre fournisseur, pour quelle raison que se soit, aller en faillite, l'infrastructure ainsi que la banque de données des clients seront protégés de la faillite. De plus, le fournisseur est membre de la fondation DMPA, laquelle défend les intérêts des providers Néerlandais de premier plan. Notre fournisseur répond aux exigences du code de conduite DMPA, lequel apporte une prestation fiable et sécurisée, ainsi qu'une concrétisation de notre responsabilité envers la société et le personnel. Une preuve de solvabilité ainsi que des copies concernant les accords de NFO et le fournisseur peuvent être demandées après concertation.

Une structure identique en interne est appliquée par NFO. Au cas où NFO tomberait en faillite, pour quelle que se soit, la maison mère Normec Group garantit la disposition de l'application. Eventuellement un accord Escrow peut être trouvé moyennant un coût supplémentaire.

Propriété et escalade

Normec Foodcare Online B.V. est la propriété de Normec Group. Tout contrat fait par NFO envers des tiers, est au nom de Normec Group. Même en cas d'escalade le group Normec intervient comme médiateur lequel défendra les intérêts du client. Le client reste de tout temps propriétaire des données lesquelles sont stockées et sauvegardées dans l'application NFO. En cas de résiliation de contrat, NFO coopère entièrement à un éventuel déverrouillage des données.

5. Tarifs

Les tarifs des services et produits achetés par vous sont inclus dans ce devis. Ces tarifs sont indexés annuellement et ne comprennent pas les frais de déplacement et la TVA. Pour les travaux chez vous, les frais d'intervention sont facturés à partir de notre agence la plus proche à Zwolle, Den Bosch, Anvers, Lokeren ou Torhout. Tous les services et produits

Utilisateurs

Les licences d'utilisation sont facturées mensuellement en fonction des utilisateurs réels présents dans l'application, par utilisateur et par mois (ci-après : p.u.p.m). La liste de prix de cette offre contient une indication du prix gradué prévu, qui vous est applicable. La facturation mensuelle se fait en fonction du nombre réel d'utilisateurs. Le nombre d'utilisateurs actifs au sein de l'application est personnalisable en interne.

Utilisateurs:

1-3 utilisateurs:	€ 15 p.u.p.m.
4-10 utilisateurs:	€ 10 p.u.p.m.
11-100 utilisateurs:	€ 7,50 p.u.p.m.

Utilisation illimitée:

Utilisation illimitée - 1 emplacement:	€ 225 p.m.
Utilisation illimitée - 2 emplacement:	€ 285 p.m.
Utilisation illimitée - 3 emplacement:	€ 325 p.m.
Utilisation illimitée - 4 emplacement:	€ 365 p.m.
Utilisation illimitée - 5 sites ou plus:	€ 405 p.m.

Jetons d'apprentissage en ligne

Les jetons e-learning sont facturés mensuellement sur la base des jetons effectivement utilisés dans l'application. Pour l'achèvement des cours de formation interne et manuelle, un jeton est consommé par élève ayant réussi ou définitivement échoué un cours. Dans la liste de prix de cette offre figure une indication du prix gradué attendu, basé sur les jetons estimés sur une base annuelle. Une évaluation est effectuée chaque année pour déterminer si le niveau estimé est toujours applicable.

Des jetons:

0-25 jetons:	€ 9,95 par jetons
26-100 jetons:	€ 8,95 par jetons
100-500 jetons:	€ 7,95 par jetons
>500 jetons:	€ 5,95 par jetons

Utilisation illimitée:

Utilisation illimitée - 1 emplacement:	€ 695 p.m.
Utilisation illimitée - 1 emplacement:	€ 895 p.m.
Utilisation illimitée - 1 emplacement:	€ 1095 p.m.
Utilisation illimitée - 1 emplacement:	€ 1295 p.m.
Utilisation illimitée - 5 sites ou plus:	€ 1495 p.m.

6. Terme de validité et annulation

Le présent plan d'action a une durée de validité de 30 (trente) jours à compter de la date d'approbation. Les licences achetées commenceront à courir après l'achèvement du premier jour de mise en œuvre ou 6 (six) mois après la date d'approbation de l'accord de coopération. Les licences sont valables pour 3 (trois) ans et sont ensuite renouvelées tacitement chaque année. La résiliation peut être notifiée annuellement jusqu'à au moins 1 (un) mois civil avant l'expiration de la licence (après l'expiration de la période contractuelle). Les résiliations doivent être présentées par écrit. Si la/les licence(s) est/sont résiliée(s) avant la fin de la période contractuelle, les frais de licence restants seront facturés dans leur intégralité. Les licences d'utilisation sont facturées par mois et peuvent donc également être modifiées par vous chaque mois, sans aucune restriction. Si une implémentation est annulée 2 (deux) jours ouvrables avant la date prévue, 50 (cinquante) % du tarif applicable seront facturés. Si l'annulation a lieu la veille de la date prévue ou à la date prévue, le montant total sera facturé. La mise en œuvre sera facturée au moment où le premier moment de contact est planifié.

La version la plus récente du Contrat de Niveau de Service (SLA) est disponible sur la page de support de NFO (via le bouton Aide dans l'application) sous Contact – SLA. Les modifications ne sont pas communiquées activement. L'utilisation continue des services après la publication de ce SLA vaut acceptation de son contenu.

7. Conclusion

Nous vous remercions de votre confiance. Nous sommes convaincus que cet tâche mènera à une collaboration fructueuse entre NFO et votre entreprise, avec comme but la réalisation d'un système de qualité digitalisé à des conditions les plus avantageuses possible pour vous.