



Accord de niveau de service, conditions générales et contrat de traitement de données

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

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

Sommaire

À propos de SLA/CG	3
Contrat.....	4
Responsabilité	6
Traitement des données AFAS Online.....	7
Prestation de services	11
AFAS Online	13
Support.....	16
First Class.....	18
Produit.....	19

À propos de SLA/CG

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

Droit applicable et litiges

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

- Pour les Pays-Bas : Tribunal de Midden-Nederland, lieu Utrecht
- Pour la Belgique : Tribunal d'Anvers, division de Malines (voir [ici](#))
- Pour les Caraïbes : Cour commune de justice d'Aruba, Curaçao, Sint Maarten et de Bonaire, Saint-Eustache et Saba

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

Modifications

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

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

Contrat

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

Licence

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

Détermination du prix

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

Facturation

AFAS facture :

- Les licences : tous les mois préalablement ;
- La consultance : toutes les semaines, a posteriori ou dans des délais convenus ;
- La gestion des services : toutes les semaines, a posteriori ;
- Les formations : au début de la formation.

Les quantités actuelles sont mentionnées par produit sur la facture d'abonnement et le Portail client. Toutes les factures sont envoyées par e-mail sous forme de fichier PDF et UBL. Le délai de paiement est de 14 jours, sauf convention contraire.

Validité de la licence

La licence est automatiquement renouvelée. La validité de la licence peut être raccourcie en cas de comportement de paiement indésirable, par exemple :

- Une facture non contestée qui n'est pas payée après 60 jours.
- Le paiement de factures à plusieurs reprises avec un mois de retard.

Quand une licence expire dans les 21 jours, une notification s'affiche lorsque les utilisateurs se connectent.

Modification de la licence

Les modifications de licence peuvent être demandées sur le Portail client.

Éléments de produit

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

Quantités

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

Pas de Profit+

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

Résiliation du contrat

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

Résiliation par le client

L'arrêt de la licence peut être effectué immédiatement (moyennant 3 jours ouvrés avant la nouvelle période de facturation) ou à la date indiquée. Une fois le contrat résilié, l'accès au programme et aux données correspondantes n'est plus possible. (Voir [cette](#) page à ce sujet)

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

Résiliation par AFAS

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

Procédure relative aux données du client après la résiliation

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

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

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

Responsabilité

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

Responsabilité

Les questions de responsabilité seront traitées par AFAS Software B.V. aux Pays-Bas. La responsabilité d'AFAS est limitée à 1 000 000,- euros par événement ou série d'événements ayant une cause commune, et ne dépassera jamais conjointement 2 500 000,- euros par année civile. AFAS ne peut invoquer les limitations de responsabilité en cas d'imprudance intentionnelle ou délibérée dans ses actions, ou dans celles de ses employés ou de tiers engagés par ses soins.

AFAS décline toute responsabilité en cas de dommages indirects, tels qu'une perte de chiffre d'affaires, un manque à gagner et des opportunités manquées. La responsabilité d'AFAS est également exclue si le client ou les tiers impliqués par le client ont apporté des modifications aux produits d'AFAS, ce qui n'est pas autorisé.

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

L'assurance combinée responsabilité professionnelle et d'entreprise

AFAS a souscrit une assurance combinée responsabilité professionnelle et d'entreprise pour les calamités exceptionnelles qu'AFAS ne peut ou ne veut pas supporter personnellement. Cette assurance est appropriée. Pour plus d'informations sur le contenu et l'étendue de cette assurance, veuillez prendre contact avec AFAS Software B.V. par [cette page](#).

Notification

AFAS demande au client de lui faire part de toute plainte ou réclamation dans les plus brefs délais. AFAS peut ainsi trouver immédiatement une solution avec le client, et également signaler le sinistre à son assureur. Il n'en reste pas moins qu'indépendamment de cette plainte ou de cette réclamation, AFAS met tout en œuvre pour trouver une solution appropriée en concertation avec le client.

Délais de livraison

Si AFAS ne parvient pas à respecter un délai de livraison, le client mettra d'abord AFAS en défaut et lui accordera encore un délai raisonnable pour satisfaire à ses obligations.

Traitement des données AFAS Online.

AFAS traite notamment des données personnelles pour et au nom du client parce que ce dernier a un contrat d'utilisation de logiciel avec AFAS. En vertu du Règlement général sur la protection des données (RGPD), AFAS et le client sont dès lors tenus de conclure un contrat de traitement des données. Dans le cadre de sa fourniture d'une application standard (AFAS Profit, AFAS InSite/OutSite, AFAS Pocket) avec les services standard associés (AFAS Support/Consultancy et AFAS Online), AFAS a inclus un contrat de traitement des données dans les conditions générales et l'accord de niveau de service. À cet égard, AFAS est le « sous-traitant » et le client le « responsable du traitement ». AFAS et le client s'engagent à toujours respecter le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Les définitions des notions sont celles qui figurent dans le RGPD. AFAS ne traitera les données personnelles que pour et au nom du client, et en vue d'exécuter le contrat.

Instructions relatives au traitement

Le traitement consiste à mettre à disposition les applications AFAS avec les données saisies et générées par le client. AFAS n'ajoutera, ne modifiera ni ne supprimera aucune donnée sans que le client n'ait donné d'instructions écrites à cet effet. Ces instructions peuvent être données sur simple demande ou par l'application.

Dans le cadre des applications qu'AFAS met à disposition, différents types de données personnelles peuvent être enregistrées. AFAS est conscient du fait que le client peut saisir toutes ces données personnelles ou catégories, et éventuellement d'autres à créer, et qu'AFAS les traitera ensuite. Il appartient au client d'apprécier si l'objet et la nature du traitement sont en adéquation avec les services fournis par AFAS.

AFAS collecte des données anonymisées sur l'utilisation de ses produits et de ses services. Ces données aident AFAS à mieux comprendre la façon et la fréquence auxquelles certains éléments du produit sont utilisés. Les données anonymisées seront uniquement utilisées pour améliorer les produits et les services. AFAS n'utilisera jamais les statistiques d'utilisation collectées à des fins commerciales et ne les communiquera jamais à des tiers.

Obligation de confidentialité

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

Employés ayant accès aux données de clients

Seuls les administrateurs système d'AFAS Online ont un accès total aux données des clients pour :

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

Les consultants, les employés du support et les autres employés d'AFAS ont uniquement accès aux données des clients s'ils en ont reçu l'autorisation du client, et ce aussi longtemps qu'ils en ont l'autorisation de ce dernier. Le client en est lui-même responsable par son propre outil d'autorisation dans l'application.

Sécurité

AFAS prend, de façon permanente, les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles du client contre la perte ou toute forme de traitement illégitime. AFAS est certifié ISO27001 à cet effet. Ces mesures sont considérées comme niveau de protection approprié au sens du RGPD. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur la page spéciale [AFAS Online](#) dans le portail client. AFAS aidera le client à faire respecter les obligations qui incombent à ce dernier en vertu du RGPD et des autres lois et règlements applicables en ce qui concerne le traitement des données personnelles.

Le client est autorisé, en concertation avec AFAS, à en faire contrôler le respect par un expert indépendant pendant la durée du contrat, par exemple au moyen d'un audit. Le client supportera tous les coûts relatifs à ce contrôle.

AFAS est responsable des dommages dans le cadre des données personnelles résultant des actes ou des négligences du sous-traitant ultérieur soumis à la limitation de responsabilité du chapitre Responsabilité. AFAS ne peut invoquer une limitation de responsabilité à l'égard d'une action en réparation en vertu de l'article 82 du RGPD.

Si l'autorité néerlandaise de protection des données personnelles (Autoriteit Persoonsgegevens - AP) ou l'autorité belge de protection des données (APD) émet des instructions à caractère contraignant pour le client, ce dernier est tenu d'en informer immédiatement AFAS. AFAS mettra en œuvre tout ce qui peut raisonnablement lui être demandé pour rendre la conformité possible. Si AFAS ne fait pas tout ce qui peut lui être raisonnablement demandé, donnant lieu à une amende, ou si l'Autoriteit Persoonsgegevens impose directement une amende du fait qu'il y a faute intentionnelle ou négligence grave imputable à AFAS, la limitation de responsabilité telle que mentionnée au chapitre Responsabilité ne s'applique pas.

Sous-traitants ultérieurs

AFAS traite les données des clients dans des centres de données de [LeaseWeb Netherlands B.V.](#) qui sont par conséquent sous-traitants ultérieurs. Les centres de données utilisés par AFAS se trouvent exclusivement aux Pays-Bas (Schiphol Rijk et Haarlem), et sont soumis aux législations et aux réglementations néerlandaises, et satisfont à la législation européenne stricte en ce qui concerne la protection de l'accès logique et physique, et la continuité. Les centres de données sont au moins certifiés ISO 27001. Les données (personnelles) sont uniquement traitées par AFAS et par le sous-traitant ultérieur dans l'espace économique européen. L'AFAS a imposé au(x) sous-traitant(s) ultérieur(s) les mêmes obligations qu'à lui-même.

AFAS ne fera pas traiter les données par de nouveaux sous-traitants ultérieurs sans en informer le client en temps utiles. Le client peut introduire une réclamation contre le sous-traitant ultérieur auprès de AFAS. AFAS traitera ces réclamations au niveau de la direction. Si AFAS souhaite néanmoins que les données soient traitées par le nouveau sous-traitant ultérieur, le client a la possibilité de résilier le contrat.

Droit à la vie privée

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

Dans la mesure où les lois et les règlements applicables l'exigent, les Contrôleurs sont habilités à effectuer des audits pour vérifier si AFAS respecte les modalités et les conditions énoncées dans le contrat, les règles de surveillance ou la législation obligatoire applicable. AFAS informera le client d'un tel audit dans les plus brefs délais, à moins que cela ne soit interdit.

Les personnes concernées

Le client est responsable de la saisie des données des personnes concernées ainsi que de l'information et de l'assistance en matière de droits des personnes concernées. AFAS ne répondra jamais aux demandes des personnes concernées et les renverra toujours vers la personne responsable. Dans la mesure du possible dans le cadre de l'application, AFAS fournira son soutien au client afin qu'il puisse respecter ses obligations légales si une personne concernée exerce ses droits sur la base du RGPD ou d'autres réglementations applicables en matière de traitement des données personnelles.

Obligation de notification des fuites de données

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

Si le client introduit une notification (provisoire) auprès de l'Autoriteit Persoonsgegevens ou de la ou des personnes concernées à propos d'une fuite de données **chez AFAS**, sans en avoir informé AFAS, le client est responsable des dommages subis par AFAS et des frais de cette notification. S'il apparaît qu'il n'y a pas de fuite de données chez AFAS, le client est tenu de retirer immédiatement la notification.

Détermination de la fuite de données

Pour déterminer une atteinte à la protection des données personnelles, AFAS se réfère au RGPD et aux règles relatives à l'obligation de notification des fuites de données. Voir [cette](#) page à ce sujet

Notification au client

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

Information du client (désignation de personne de contact)

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

Fourniture d'informations

AFAS essaie de fournir directement au client toutes les informations dont ce dernier a besoin pour effectuer une notification éventuelle à l'Autoriteit Persoonsgegevens ou aux personnes concernées.

Délai d'information

Le RGPD indique que la notification doit avoir lieu « dans les meilleurs délais », Ce qui signifie selon l'Autoriteit Persoonsgegevens, sans retard inutile et si possible au plus tard dans les 72 heures qui suivent sa constatation par le responsable. En cas d'incident de sécurité, AFAS informera le client dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 48 heures suivant la détection par AFAS. Le client devra évaluer si l'incident de sécurité relève de la notion de « fuite de données » et si une notification devra être faite à l'Autoriteit Persoonsgegevens. Pour ce faire, le client dispose d'un délai de 72 heures, après en avoir été informé.

Avancement et mesures

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

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

Suppression de données

À l'issue du [contrat](#), AFAS supprimera toutes les données du client, comme décrit dans la section « Résiliation du contrat ». Si le client souhaite que les données soient supprimées plus tôt, il peut en faire la demande. AFAS s'engage à y répondre.

Modèles du secteur

AFAS est parvenu à un accord avec différentes organisations sectorielles sur le contenu de ses (propres modèles de) contrats de traitement des données. L'objectif de cette solution est de faire en sorte qu'AFAS et le client ne signent pas de contrats séparés, de façon à ce que le standard des deux parties offre une certaine certitude.

Les modèles du secteur actuellement soutenus par AFAS :

- Brancheorganisaties Zorg (Organisations professionnelles Soins) : Le modèle BOZ_DEF_111217 version 12 12 12 17 a été accepté avec d'un commun accord. Les annexes 1, 2 et 4 s'appliquent. Téléchargez [ici](#) l'accord complet et les [annexes](#) correspondantes.
- Organisation professionnelle Enseignement : Le « Generiek Model Verwerkersovereenkomst 3.0 Framework ibp » qui fait partie de la convention « Digitale onderwijsmiddelen en privacy » 3.0, élaborée par les PO-Raad, VO-raad, MBO Raad, GEU, VDOD et Kbb-e, géré par Edu-K (www.eduk.nl). Téléchargez [ici](#) l'accord complet et les annexes correspondantes.

Prestation de services

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

Consultance

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

Le client peut planifier sur le portail client des activités de consultance occasionnelles ou complémentaires d'un jour ou plus. Un jour de consultance compte 7 heures effectives et une demi-journée 3,5 heures. Aucuns frais de déplacement ou de séjour supplémentaires ne seront facturés. Il est également possible de faire réaliser le travail à distance. Dans ce cas, les heures convenues de commun accord seront facturées. Tous les tarifs de consultance actuels sont mentionnés [ici](#).

Gestion des services :

La gestion des services peut être utilisée pour les problèmes de configuration à distance. Votre demande sera traitée en fonction de la date d'envoi et du domaine d'expertise. Le délai de réponse dépend du nombre de demandes soumises. La méthode de travail est expliquée [ici](#). Les coûts sont toujours estimés à l'avance et doivent être approuvés avant que la demande ne puisse être traitée. Si un temps supérieur ou inférieur est nécessaire, celui-ci est toujours communiqué au moyen de la demande de [gestion des services](#). Le travail réalisé est décrit dans la demande et peut toujours être retrouvé par les demandes.

Ajout de gestionnaires de services aux utilisateurs ayant accès aux données des clients.

Les employés de la gestion des services coopèrent au moyen d'un outil de visualisation ou ils sont ajoutés par le client à l'environnement client. Le client doit retirer lui-même l'utilisateur de l'environnement une fois la demande terminée.

Les tarifs de gestion des services peuvent être consultés [ici](#)

Formations

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

Partenaires et experts

AFAS possède un vaste [réseau de partenaires](#) regroupant non seulement des prestataires de services mais aussi des parties qui relient des produits aux applications d'AFAS (AFAS Profit). Ces partenaires

fournissent des liens logiciels et/ou matériels entre l'application externe et Profit. AFAS offre ici différentes facilités (comme des facilités de test) permettant de réaliser des liens d'excellente qualité.

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

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

Aucune commission n'est facturée entre le partenaire et AFAS pour les opérations du client, à moins qu'il ne soit question de services fournis pour lesquels des accords mutuels ont été conclus. Dans ce cas, AFAS ou le partenaire peut discuter de cet accord avec le client.

Certifications

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

AFAS Online

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

Disponibilité

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

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

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

Entretien

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

Performance

La performance d'AFAS Online doit être d'excellente qualité, mais elle dépend également de la connexion Internet et de la configuration de l'environnement du client. AFAS mesure les temps de réponse en se fondant sur les fenêtres « Caractéristiques employé », « Caractéristiques relation vente » et « Caractéristique relation d'achat » dans AFAS Profit et AFAS InSite. Le temps de réponse de l'ouverture de ces fonctions est de maximum 4 secondes dans 95 % des cas. Pour la page d'accueil d'InSite, AFAS mesure un temps de réponse moyen inférieur à 2 secondes.

Les temps de réponse de cette fonction et des autres dans AFAS Profit peuvent varier fortement en fonction du type de fonction, de la quantité de données, de la configuration spécifique du client et des paramètres utilisateur. Pour améliorer la performance, les tâches de traitement importantes comme le traitement des salaires, la facturation, les envois de rappel et l'exécution d'analyses sont mises dans une file d'attente. En cas de ralentissement de la performance, il est possible de prendre contact avec le Support Center.

Sauvegarde et restauration

Une sauvegarde de l'ensemble de l'environnement de production est réalisée 4 fois par jour :

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

Si souhaité, une sauvegarde de l'environnement peut être demandée au moyen d'un incident pour

l'utilisation locale ou l'archivage. Pour ces demandes, AFAS adopte une politique de « fair use » afin d'éviter les importants flux de données.

Monitoring

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

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

Protection et accès

AFAS Online pratique une stratégie de « défense in depth » : Plusieurs couches de protection sont donc utilisées. En cas de défaillance de l'une des couches, la suivante assurera encore la protection. La disponibilité, l'intégrité et la fiabilité de l'application sont ainsi garanties. Des attaques et des contrôles sur les fragilités connues sont également effectués automatiquement. Une partie externe effectue des tests manuels d'attaque et PEN une fois par an. Pour en savoir plus sur la sécurité d'AFAS Online, consultez [cette](#) page

AFAS Online utilise une application seamless Citrix XenApp. La connexion ICA/HDX fonctionne entièrement sur TLS1.2 avec une bande passante maximale de 10 Gbit. Tous les systèmes AFAS Online qui peuvent être connectés à partir du client présentent un certificat délivré par Quo Vadis.

Toute authentification s'effectue par un portail de connexion, auquel s'applique l'authentification à 2 facteurs. Cette authentification à 2 facteurs est obligatoire et utilise initialement le SMS, mais est de préférence réglée pour l'utilisation d'un message Push par AFAS Pocket.

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

Continuité

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

RPO/RTO en cas de calamités

En cas de panne totale d'un centre de données, plus aucune ressource informatique n'est disponible. Ceci concerne en gros la moitié des clients. Une capacité informatique supplémentaire sera alors mise à disposition dans l'autre centre de données. Le RPO (recovery point objective) est la durée maximale pendant laquelle il peut y avoir une perte de données en cas de panne complète. Grâce au mode de sauvegarde, celui d'AFAS Online est de maximum 6 heures. Le RTO (recovery time objective) est le temps nécessaire pour mettre à disposition la sauvegarde disponible. Le temps nécessaire à cette fin est inconnu. Chaque panne a sa propre solution et également ses propres RPO et RTO. Vous trouverez [ici](#) les différentes calamités avec leurs solutions.

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

Continuité du centre de données en cas de faillite

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

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

Fair use

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

[Plus à propos d'AFAS Online](#)

Support

Les employés du Support Center résolvent les problèmes et répondent aux questions à propos d'AFAS Profit et d'AFAS Online. Le client trouvera toutes les informations sur AFAS Profit et AFAS Online dans l'AFAS Help Center (help.afas.nl). AFAS attend du client qu'il consulte toujours d'abord le Help Center. Si vous n'y trouvez pas la réponse à votre question, un incident peut être signalé par le portail client. Le client peut suivre le traitement de l'incident sur le portail client.

Support général

Toute notification au Support Center est appelée un « incident ». Un incident peut être une erreur, une panne, un souhait, un problème de configuration ou une question de l'utilisateur. En cas de problèmes de configuration, vous pouvez vous référer à la Gestion des services (pour plus d'informations, voir la Gestion des services).

L'administrateur du portail client peut décider lui-même qui peut prendre contact le Support center au nom de son organisation au moyen du rôle d'autorisation « employé » ou « administrateur ». Pour chaque incident, l'employé du Support vérifie si la personne de contact est autorisée. Si un utilisateur n'est pas personne de contact au sein de l'organisation, aucun support n'est fourni par l'employé du Support. AFAS suppose que le client règle cette question lui-même parce qu'il est le mieux placé pour déterminer qui est habilité.

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

AFAS Help Center

AFAS a réuni toutes ses sources d'informations dans une base de données en ligne : l'AFAS Help Center. Vous trouverez ici des informations sur le fonctionnement d'AFAS Profit. Dans l'AFAS Help Center, vous trouverez de la documentation sur toutes les fonctionnalités de Profit, une foire aux questions, des notifications, des notes de publication, des formations vidéo, et de nouvelles informations y sont ajoutées quotidiennement. De cette façon, le client est toujours au courant des dernières fonctions et des développements.

Enregistrement et temps de réponse

Si le Help Center ne fournit pas de réponse, le client peut soumettre un incident au Support Center. En cas de problème urgent, le client peut chercher à joindre directement le Support Center par téléphone après avoir enregistré l'incident sur le portail client. Après avoir indiqué le numéro d'incident par téléphone, le client est directement mis en relation avec l'employé du Support qui a traité l'incident.

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

Priorités et délais de réparation

La priorité de la question détermine le temps de réparation. La plupart des incidents concernent la connaissance du produit. Ces questions sont dès lors souvent réglées le jour-même. Si la question porte sur une fonctionnalité qui n'existe pas encore, ou un souhait, celle-ci sera soumise au Product Management. Il n'est pas toujours possible d'indiquer quand et si le souhait sera réalisé.

Une priorité est attribuée à chaque incident. Celle-ci est donnée par l'employé du Support chargé de l'incident. Les directives adoptées à ce propos sont :

- Prio3 : **Questions informatives/souhaits** : Dans 90 % des cas, le même jour ou le lendemain (en cas de surcharge extraordinaire, le client est informé)
- Prio2 : **Problèmes qui ne perturbent pas la production** : Délai de réparation/alternative dans un délai d'un mois, si possible.
- Prio1 : **Problèmes qui perturbent la production** : Délai de réparation/alternative dans les 5 jours ouvrables, si possible. En cas de problèmes qui perturbent la production pour les clients First Class, le délai de réparation est de 1 jour, si possible.

Signalisation

AFAS surveille quotidiennement le nombre de questions des utilisateurs et les moments de contact avec le Support afin d'analyser comment ces questions peuvent être évitées. Dans certains cas, le client est contacté pour discuter de ce point. Si les questions des utilisateurs ou les contacts avec le Support Center sont trop nombreux, une solution est recherchée avec le client pour éviter cette situation à l'avenir.

Heures d'ouverture et assistance supplémentaire

Le Help Center peut être consulté en permanence sur le portail client, ce qui permet de répondre à 90 % des questions posées. Si le Help Center ne fournit pas de réponse, l'incident peut être soumis par le portail client. Le Support Center répond à ces questions du lundi au jeudi entre 08h00 et 18h00, et le vendredi entre 08h00 et 16h00, sauf indication contraire sur le portail client. Le Support Center est également accessible par téléphone pendant ces heures.

De plus, nous offrons un service d'urgence (calamités) tous les jours ouvrables de 06h00 à 08h00 et de 18h00 à 23h00. Le vendredi, le service d'urgence est disponible de 16h00 à 23h00. Les urgences peuvent être signalées par l'intermédiaire du Support Center, la personne qui signale l'urgence étant contactée dans un délai d'une heure. Une urgence est définie comme l'ensemble des priorités liées à AFAS Online. Les urgences signalées après ces heures, pendant le week-end et les jours fériés aux Pays-Bas sont traitées le jour ouvrable suivant. Pour les jours fériés et les exceptions, voir le [portail client](#).

Accès à l'environnement du client

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

- En regardant à distance avec le client. Le client reçoit un code personnel qui peut être saisi sur www.afas.nl/meekijken. L'employé du Support peut ainsi temporairement accéder à l'ordinateur du client. L'employé du Support peut prendre le relais de la souris en accord avec le client.
- L'employé du Support demande une sauvegarde de l'environnement client pour une analyse interne.
- Le client donne alors à l'employé d'AFAS un accès temporaire à son environnement en tant qu'utilisateur. Le client peut déterminer lui-même le niveau d'autorisation.

First Class

Avec un contrat First Class, le client est en contact direct avec l'équipe First Class. Cette équipe est constituée d'employés du Support parfaitement formés et expérimentés. Chaque année, l'employé du Support, le Support manager First Class Support ou le Consultancy manager rend visite au client.

Services supplémentaires

Les services supplémentaires sont en standard les suivants :

- Numéro de téléphone propre pour signaler des incidents ;
- Dans 90 % des cas, il n'y a pas de temps d'attente au téléphone ;
- Conseil en cas de problèmes de configuration ;
- Droit à 20 heures de Gestion des services par an (il est tenu compte ici de la durée du contrat First Class) ;
- Connaissance de votre organisation ;
- First Class WhatsApp par lequel des informations actuelles sont communiquées.
- Assistance en cas d'incident

Heures d'ouverture

Les heures d'ouverture et une assistance supplémentaire peuvent être trouvées [ici](#). Pour les clients First Class, nous offrons une extension supplémentaire à notre service d'urgence. En plus des priorités liées à AFAS Online, pour un client First Class, une urgence est aussi un problème qui perturbe la production.

Monitoring

Monitoring d'incident Prio1 pour Support First Class :

- L'équipe First Class et le Manager First Class surveillent de près l'incident.
- Le Product manager et les autres responsables au sein d'AFAS sont directement impliqués.
- Le client est tenu au courant en permanence de l'évolution de l'incident.
- La résolution de l'incident est poursuivie également en dehors des heures d'ouverture.

Coopération

La coopération particulière entre le client First Class et AFAS comprend :

- Visite de stage annuelle de l'employé First Class personnel, ou
- Visite d'évaluation annuelle du Support manager de l'équipe First Class du Support Center, ou
- Visite annuelle du Consultancy manager ;
- Une invitation à assister à une journée d'inspiration ou à un événement First Class.

Produit

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

Description du produit

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

Services et responsabilités

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

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

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

Droits de propriété

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

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

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

Développement et gestion de version

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

Globalement, AFAS adopte le schéma de livraison suivant :

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

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

Mise à jour vers une nouvelle version

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

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

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

AFAS Accept

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

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

[Plus à propos d'AFAS Accept](#)

Environnement de test

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

Exigences de système et support du produit

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