

Annexe 1 - Charte Qualité (Service Level Agreement – SLA)

1. Service : périmètre fonctionnel

Les fonctionnalités disponibles au titre du Service au jour de signature du Contrat sont résumées ci-dessous. Elles sont détaillées sur <https://www.leadingboards.com/guides/> et accessibles avec le mot de passe *leadingboards*.

1.1 Fonctions à destination des Gestionnaires

- Collecte, chiffrement, formatage, mise en ligne, conservation et archivage par le Service des documents et données transmis par le Client
- Création, édition, mise à jour et archivage de documents et données (relatifs notamment aux réunions organisées par le Client). Les Gestionnaires doivent notamment pouvoir formater, télécharger, imprimer les ordres du jour ainsi qu'enregistrer sur leur disque dur, joindre ou supprimer tous les documents gérés par le Service
- Gestion des ordres du jour par glisser-déposer
- Clonage de réunions et d'ordres du jour récurrents
- Insertion de documents joints aux ordres du jour
- Envoi de convocations aux réunions
- Mise à jour du centre de documentation (réorganisation des documents et dossiers)
- Création de comptes utilisateurs notamment pour tous nouveaux Utilisateurs, modifications de comptes Utilisateurs, fermeture d'accès Utilisateurs, affectation de comptes Utilisateurs à telle ou telle Instance. Ces opérations sur les comptes Utilisateurs sont réalisées de manière autonome par le Client
- Création d'accès Utilisateurs y compris à l'attention de tiers non-membres d'une Instance
- Alertes à l'attention des Utilisateurs sur les ajouts ou modifications de documents ou événements
- Traçabilité des connexions et des consultations de documents (option)
- Module de gestion des conflits d'intérêts (option)
- Authentification à double-facteur par réception d'un jeton de connexion par SMS (option).

1.2 Fonctions à destination des Utilisateurs

- Accès instantané et sécurisé aux ordres du jour des réunions passées et futures et à leur documentation associée
- Accès au centre de documentation
- Possibilité de prendre des notes dans les documents et de coller des « post-it »
- Possibilité de partager ces notes avec d'autres Utilisateurs
- Moteur de recherche sur l'intégralité des documents
- Liste des notes déposées et reçues par d'autres Utilisateurs
- Synchronisation des notes entre les tablettes et l'ordinateur des Utilisateurs
- Possibilité de purger toutes les annotations et post-it personnels, par exemple en fin de mandat
- Possibilité d'imprimer et télécharger les documents et données
- Possibilité d'accès sécurisé hors-ligne à partir de tablettes munies de l'application native d'accès au Service.

2. Services : formation

Le Prestataire assure les formations nécessaires à l'utilisation du Service par les Utilisateurs. Ces formations, illimitées en nombre, se déroulent à distance, ou sur le site du Prestataire, ou sur le site du Client.

3. Service : accès - protection des données

Le Service inclut

- L'accès Internet au Service par les Utilisateurs sur les serveurs du Prestataire ;
- L'accès aux Données stockées sur les serveurs du Prestataire au sein de centres informatiques comprenant :
 - Une plate-forme redondante

- Un hébergement en France sous normes ISO/IEC 27001:2013.
- Un système de détection d'incendie et de détection d'eau
- Une redondance d'alimentation électrique et points d'accès réseau
- Le contrôle d'accès et la surveillance physiques permanents du site (24h sur 24 et 7 jours sur 7) ;
- La protection des Données selon les normes de l'industrie, incluant notamment l'installation de firewalls, correctifs de sécurité, chiffrement des données en AES 256 ;
- La maintenance des matériels, systèmes d'exploitation, gestionnaire réseau et base de données alloués au Service ;
- L'optimisation technique des environnements ;
- La surveillance quotidienne de la qualité du Service :
 - surveillance, analyse et résolution des alarmes et avertissements générés par les outils de surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
 - correction ou notification des incidents
 - surveillance de la disponibilité et du temps de réponse du Service ;
- La sauvegarde des Données :
 - toutes les 24 heures
 - avec rétention incrémentale sur 7 jours glissants
 - et sauvegarde sur un autre site physique d'hébergement en France et géographiquement distant du site primaire ;
- L'installation des nouvelles versions des différents logiciels : correctifs, mises à jour mineures et nouvelles versions ;
- La planification et mise à disposition des évolutions des matériels pour garantir le respect des obligations de la présente Charte Qualité.

4. Service : prérequis techniques

Les versions actuelles des environnements sur lesquels la disponibilité du Service est garantie par le Prestataire sont les suivantes :

- Navigateurs : Firefox v16, Chrome v34, Safari v6, Internet Explorer v9 et leurs versions ultérieures ;
- Réseaux :
 - Autorisation protocole HTTPS, port 443
 - Autorisation URL : <https://secure.leadingboards.fr>.
- Application pour terminal mobile :
 - Apple : iOS version courante et version précédente ; iPad uniquement
 - Android : version 5.0 (Lollipop) ou ultérieure ; 1.5 Gb de RAM au minimum ; processeur quad-core 1.2 Ghz ou supérieur ; écran de 9.6 pouces au minimum
 - Microsoft Surface : Windows 10 ; configuration à vérifier selon le terminal envisagé.

Ces versions évoluant régulièrement nous recommandons la validation préalable de vos environnements avant toute mise en œuvre du Service.

5. Service : disponibilité

Le Prestataire garantit une disponibilité de 99.90% d'accès au Service, tous les jours de l'année. Cette disponibilité est mesurée sur une durée de 3 mois, hors les cas d'interruption visés ci-dessous.

5.1 Mises à jour mineures

Les interruptions de service pour mettre à jour les logiciels et les structures des bases de données peuvent être effectuées tous les jours. Ce type de mise à jour n'entraîne pas d'interruption du Service.

5.2 Mises à jour majeures

Les mises à jour majeures peuvent nécessiter des interruptions du Service (par exemple : installation d'un nouveau logiciel, mise en place d'une nouvelle version comprenant des modifications importantes sur la base de données, etc.). Elles ont lieu au plus deux fois par an. Ce type de mises à jour peut entraîner une interruption de service maximum de 24 heures. Elles sont planifiées, dans toute la mesure du possible, en dehors des jours ouvrés français. Elles font l'objet d'une notification par courriel au Client au moins 15 jours à l'avance. Le Client a la possibilité de demander un bref report de ces interruptions en cas de cause

majeure, le Prestataire s'engageant à répondre positivement à cette demande, sauf enjeu critique de sécurité du Service.

6. Service : opérateur tiers

Pour le fonctionnement du Service le Prestataire fait appel, au jour de signature du Contrat, à la société Claranet, assurant l'hébergement des serveurs et leur connexion au réseau internet.

7. Service : représentant autorisé

Le Client désignera, en début d'utilisation du Service, une personne autorisée à le représenter. Cette personne (le « Représentant Autorisé ») sera le référent du Client auprès du Prestataire pour la mise à jour des informations majeures concernant la gestion des Instances.

Lors d'une demande de mise à jour ou de communication de données l'identité du Représentant Autorisé sera validée par le Prestataire afin de s'assurer qu'il s'agit d'une demande officielle et non d'une tentative de fraude émanant d'un tiers.

8. Support : horaires

Le Prestataire assure, en langues française et anglaise, une assistance auprès des Utilisateurs. Cette assistance est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les demandes d'assistance et signalements de Pannes doivent être effectués par le Client par courriel à support@leadingboards.com et accompagnés d'un appel téléphonique au 01 42 91 92 10. L'heure d'accusé de réception du courriel par le Prestataire constitue le point de départ du délai de prise en charge de la demande ou de l'incident.

Le Prestataire procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction dans les délais de l'article 9 ci-dessous.

9. Garantie de temps d'intervention et de rétablissement

Le Prestataire garantit les temps d'intervention (GTI) et de rétablissement (GTR) suivants en cas de Panne :

Priorité	Impact	Panne	GTI	GTR
1	Critique	Interruption complète : dysfonctionnement empêchant l'utilisation du Service	60 minutes	4 heures
2	Sévère	Panne Bloquante : dysfonctionnement affectant le Service en raison du défaut d'exécution d'une ou plusieurs fonctionnalités importantes	90 minutes	6 heures
3	Modéré	Panne Non Bloquante : tout dysfonctionnement ne constituant pas une Panne Bloquante, à savoir toute anomalie altérant le fonctionnement normal du Service	120 minutes	48 heures

Le Prestataire choisit les moyens les plus appropriés pour effectuer la correction des Pannes : assistance téléphonique, envoi d'un support magnétique, télétransmission des éléments correctifs, déplacement d'un membre de son personnel.

La correction des Pannes signalées par le Client fera l'objet de la rédaction par le Prestataire d'un rapport décrivant les modalités de prise en charge et de correction de la Panne.

Le rétablissement du Service se fera, en cas de corruption des Données, sur la base des Données sauvegardées durant les 24 heures précédant l'interruption du Service.