

Annexe 2 – Description de la Prestation - Saphir

Cette annexe vient compléter les CPS en décrivant les différents Services proposés par SYNOVO.

Les conditions financières de la Prestation sont détaillées dans l'Annexe 3.

Dans le cadre des Services, SYNOVO héberge l'ensemble des Données renseignées sur chaque Logiciels SaaS.

Ce logiciel est proposé en mode SaaS (*Software as a Service*), chaque Utilisateur accède aux services de la Licence en connectant son terminal informatique aux serveurs informatiques de SYNOVO sur le réseau internet ; aucune installation du logiciel n'est donc requise sur les postes des Utilisateurs. En outre, les mises à jour sont gérées automatiquement par SYNOVO.

Prérequis

L'accès de chaque Utilisateur au logiciel Saphir suppose nécessairement l'usage d'un terminal informatique configuré pour supporter des services Microsoft RDS (*Remote Desktop Services*).

Les postes de travail locaux doivent avoir une puissance très relative.

Nous conseillons cependant d'avoir des postes équipés de la configuration minimale suivante :

- 4Gb de mémoire vive (RAM)
- Processeur Intel Pentium / Celeron
- Système d'exploitation Windows VISTA ou ultérieur
- Connexion Internet
 - o Débit descendant : 2Mb/s + 0,4Mb/s par utilisateur connecté
 - o Latence inférieure à 60ms
 - o Connexion VPN IPSEC vers le Cloud Synovo
- Anti-virus avec bases de définition de virus à jour
- Ecrans
 - o 1 ou plusieurs écrans par poste
 - o Résolution minimale 1920x1080
- Imprimante
 - o Imprimante réseau
 - o Jet d'encre ou laser

Pour l'utilisation des modules du SEFI :

- Carte CPS en cours de validité

Pour l'utilisation du module SCOR :

- Scanner
 - o Permettant un envoi des documents par FTP

Prérequis pour application mobile :

- Smartphone Android de version minimum 4.1

Pour l'utilisation des fonctionnalités de géolocalisation :

- Boîtier de géolocalisation SYNOVO équipé d'une carte SIM disposant d'un forfait mobile actif

Fonctionnalités générales

Les fonctionnalités du logiciel Saphir sont au moins les suivantes :

- gestion du fichier client,
- gestion de la régulation des missions,
- base de données des donneurs d'ordres et assurances,
- gestion des ressources humaines,
- cartographie,
- gestion de flottes de véhicules y compris géolocalisation,
- gestion de la facturation,
- gestion des règlements et relances,

- télétransmission,
- dématérialisation des pièces justificatives,
- export comptable.

Certaines des fonctionnalités précitées ne sont pas accessibles sur la déclinaison de Saphir dédiée à une utilisation nomade sur des terminaux de communication mobile (type tablette ou Smartphone), étant précisé que cette dernière déclinaison est optimisée pour les équipages de véhicules et non pour les Utilisateurs supervisant leurs opérations.

Les fonctionnalités de géolocalisation des véhicules ne sont proposées que sur les territoires européens suivants : France métropolitaine, Luxembourg, Allemagne, Italie, Belgique. Les autres fonctionnalités de Saphir restent opérantes hors de ces territoires.

Fonctionnalités en option :

Les fonctionnalités ci-dessous sont accessibles uniquement sur option, faisant le cas échéant l'objet d'une ligne supplémentaire au devis/bon de commande. Le Client peut également demander à rajouter ces options pendant la durée du Contrat.

- dématérialisation des envois postaux
- gestion des flux dématérialisés vers ChorusPro

Support et assistance relatifs aux Services

SYNOVO fournit au Client un service d'assistance relatif à la Maintenance (ci-après désigné « Support »).

Le Support comprend notamment l'assistance technique nécessaire à l'identification, au diagnostic et lorsqu'elle est possible à la résolution des problèmes techniques pouvant affecter Saphir.

Le Support est accessible au Client par téléphone, par e-mail et via un outil de ticketing, ce dernier canal étant à privilégier :

- les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 9 h à 18 h et le mercredi de 9h à 12h pour toute information ou type d'incident ;
- 7j/7 et 24h/24, y compris les jours fériés pour tous les incidents bloquants (tels que définis plus bas).

Les services de Support sont rendus par téléassistance et/ou téléphone et/ou email et/ou via l'outil de ticketing.

Toute sollicitation du Support pour un Incident non bloquant dans une plage réservée aux incidents bloquants sera facturée à hauteur de 150€ HT forfaitaire par intervention.

Maintenance

La maintenance inclus uniquement les éléments suivants :

- l'infogérance liée à Saphir et au serveur (administration des bases de données, mises à jour, maintien en condition opérationnelle, sauvegarde et sécurisation des serveurs)
- la maintenance corrective et évolutive du logiciel conformément aux alinéas ci-après.

Maintenance Corrective

La maintenance corrective s'entend comme la correction par SYNOVO de tout dysfonctionnement de Saphir, anomalie bloquante, majeure ou mineure et de toute nature, la remise en fonction de Saphir, y compris par la fourniture d'une solution de contournement ou de back-up dans l'attente de la correction définitive du dysfonctionnement, SYNOVO s'engageant à remédier à la défaillance de SAPHIR dans les conditions décrites aux CPS.

SYNOVO mettra par ailleurs en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour être raisonnablement en situation :

- d'anticiper toute défaillance ou baisse de performance, et y remédier proactivement,
- de détecter toute occurrence de défaillance ou baisse de performance, et y remédier sans attendre un signalement.

Néanmoins, en cas de survenue d'un dysfonctionnement, le *Client* pourra le signaler à *SYNOVO* par les canaux de contact dédiés au *Support*.

Maintenance Evolutive

La Maintenance Évolutive consiste à :

- fournir et à mettre à disposition du *Client* toute mise à jour, nouvelle version, adaptation ou évolution fonctionnelle de Saphir décidée par *SYNOVO*,
- veiller à l'amélioration de la sécurité des *Données* hébergées en fonction de l'avancement de l'état de l'art.

La Maintenance Évolutive peut être réalisée sur demande du *Client* pour développer des évolutions proposées et validées par les services techniques et fonctionnels du *Client*, notamment par sa direction des systèmes d'information. Ces évolutions devront être approuvées par *SYNOVO* après une étude de faisabilité qui en garantit la conformité aux besoins spécifiés par le *Client* et l'adéquation avec les installations informatiques de ce dernier, telles qu'elles existent au jour des demandes formulées par le *Client*.

Information du Client préalablement à toute maintenance évolutive

Toute opération de maintenance évolutive ayant un impact perceptible sur le fonctionnement d'un Logiciel devra impérativement faire l'objet d'une note descriptive de ses impacts, remise par *SYNOVO* au *Client* au plus tard une semaine avant sa mise en œuvre.

Formation

Le cas échéant, la formation des équipes du *Clients* à l'usage de Saphir fera l'objet d'une convention de formation.