

SUPPORT, SLA & ENGAGEMENTS

BEESSHAKE
MISE À JOUR : 01/04/2021

Beeshake, 28 rue Feydeau, 75002 Paris



I. TABLE DES MATIÈRES

Confidentialité	2
Support	3
Indisponibilité	3
Gestion des incidents	3
Service Level Agreement	4
Exclusions de SLA	6
Backups	7
RGPD - Mai 2018	7
ACCESSIBILITÉ	11

1. CONFIDENTIALITÉ

Le client final possède la propriété des données des utilisateurs hébergées en base de données sur l'application. En fin de contrat, le client peut demander à récupérer l'ensemble des données des utilisateurs.

Le livrable se présente sous forme d'un fichier CSV ou Excel comprenant l'intégralité des données utilisateurs.

Les employés de Beeshake ont accès aux données nominatives du client uniquement pour certains cas précis :

- Questions du client relatives à ses données
- Résolution de problèmes
- Demande de changement dans les données

Beeshake garantit que les données personnelles afférentes au client et dont Beeshake est le responsable de traitement ne seront en aucun cas vendues et/ou cédées à un tiers ni même divulguées à des fins commerciales.

Le traitement des données doit faire l'objet du côté du client d'une déclaration CNIL (il peut être adjoint selon les cas à une déclaration déjà existante).

Tous les traitements qui concernent la base de données utilisateur au préalable de l'intégration à l'application sont à la charge du client.

2. SUPPORT

A. INDISPONIBILITÉ

Beeshake offre un service de support technique administrateurs auprès de ses clients accessible en français et en anglais de 9:30 à 18 :00 heure de Paris, du lundi au vendredi.

- Support technique et fonctionnel par email ou helpcenter prévu à cet effet
- Étude et réalisation des demandes de développements

B. GESTION DES INCIDENTS

En cas d'incident technique, si le problème est décelé par le client, la plateforme met à sa disposition une interface permettant de remonter les erreurs et suivre les échanges.

La qualification d'un ticket permettant sa prise en compte efficiente se fait comme suit :

- Priorité estimée par le client
- Appareils / devices
- Navigateurs
- Screenshots
- Nombre d'utilisateurs touchés & Situation géographique des utilisateurs → Si 1 seul utilisateur est touché : confirmer que des tests ont été effectués sur d'autres
- postes que le sien
- Date à laquelle l'incident s'est produit pour la 1ère fois (= date à laquelle l'utilisateur a remonté l'incident) ?

La procédure de correction et de traitement des anomalies est la suivante :

Dans le cadre de la résolution d'un bug relevé par le client, Beeshake prendra en charge sa gestion et son suivi dans les meilleurs délais.

Toutefois, un ticket ne pourra commencer à être traité que si les informations transmises sont complètes. Il est impératif que l'intégralité des champs et informations complémentaires sur l'incident soient transmis.

De plus, la reproductibilité d'un bug est un facteur prioritaire dans sa prise en compte et son traitement.

Le suivi des anomalies se fait côté Beeshake via la plateforme Gitlab, installée sur un serveur privé prévu à cet effet, sécurisé et hébergé en France.

Seuls les salariés de Beeshake ont accès à cette plateforme.

Beeshake désigne les anomalies comme tout bug, défaut de réalisation, dysfonctionnement ou non-conformité documentés par le Client, du paramétrage Initial

entraînant l'impossibilité totale ou partielle de bénéficier des fonctionnalités prévues, et subdivisé en 3 catégories :

- Anomalie "Bloquante" : désigne une Anomalie reproductible documentée par le Client qui empêche totalement l'utilisation de la Plateforme par le Client, et la rend inopérante / inaccessible.
 - Délai de prise en compte standard : 5 heures ouvrées
 - Temps de correction standard : 1 jour ouvré

 - Délai de prise en compte premium : 1 heure
 - Temps de correction premium : 0,5 jour ouvré

- Anomalie "Majeure" : désigne une anomalie documentée par le Client, ayant pour conséquence une utilisation substantiellement dégradée ou restreinte du logiciel sur une ou plusieurs fonctionnalités majeures de la Plateforme et qui ne peut être contourné autrement que par la mise en place d'une opération de maintenance.
 - Délai de prise en compte standard : 1 jour ouvré
 - Temps de correction standard : V+1 (soit 1 à 3 semaines)

 - Délai de prise en compte premium : 6 heures
 - Temps de correction premium : Sprint en cours (soit 1 jour à 2 semaines)

- Anomalie mineure : Anomalies reproductibles dont la criticité est mineure qui permet de travailler en mode semi-dégradé sur le logiciel.
 - Délai de prise en compte standard : 1 jour ouvré
 - Temps de correction standard : non communiqué au client - défini par Beeshake dans des versions ultérieures

 - Délai de prise en compte premium : 6 heures

- Temps de correction premium : défini par Beeshake dans des versions ultérieures et communiqué au client dans calendrier

Remarque : Le niveau de priorité pour un incident particulier peut être ajusté par Beeshake après examen initial.

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Nous garantissons un taux de disponibilité de la plateforme de 99% hors périodes de maintenance et d'upgrade prévus entre Beeshake et le client.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, Beeshake ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services Applicatifs. Beeshake n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services Applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît. En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués et d'avertir Beeshake en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement. Les Services Applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Serveurs.

En cas d'interruption des Services Applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption.

Si la disponibilité mensuelle chute en dessous de 99 %, le client aura le droit à un avoir sur la prochaine facture égal à deux pour cent (2 %) des frais de licence pour ce mois pour chaque un pour cent (1 %) (ou une partie de celui-ci) d'indisponibilité.

Les crédits doivent être réclamés dans un délai de dix (10) jours suivant la fin du mois concerné.

La disponibilité de la plateforme est mesurable à partir du temps d'indisponibilité de la plateforme sur une panne de service critique, causant une interruption totale du service.

Les incidents techniques de toutes les catégories confondues pourront être reconsidérés quant au temps d'indisponibilité en cas de non reproductibilité par les équipes Beeshake dans des conditions similaires.

A. EXCLUSIONS DE SLA

Le SLA n'est pas applicable pour les périodes pendant lesquelles les services ne sont pas disponibles pour les raisons suivantes :

- Beeshake effectue des mises à niveau du système, des améliorations ou l'entretien de routine
- Les questions relatives à des contenus propres aux clients finaux;
- Des problèmes avec l'accès Internet des clients finaux;
- L'administration du système, les commandes et les transferts de fichiers effectués le client;
- L'indisponibilité ou l'incident sont associés à des services qui ne constituent pas des fonctions des services gérés par Beeshake (SSO, web applications tiers...)
- Problèmes découlant de logiciels, des applications ou du contenu des clients finaux ;
- Les problèmes causés par le matériel des clients finaux ;
- L'indisponibilité est intentionnellement provoquée par une action ou par une omission du client;
- Des événements de force majeure

Les services exclus du SLA sont également :

- Connectivité SSO
- Player externe
- Intégrité des données reçues pour un import manuel ou dans le cadre d'une boucle de provision automatique

- Délivrabilité du fichier reçu dans le cadre d'une boucle de provision automatique
- Problèmes réseaux indépendant de la disponibilité relative aux SLA des partenaires de services d'hébergement (ex : AWS, Azure, Tipimail...).

B. BACKUPS

Vos données sont hébergées en France.

Des sauvegardes logiques (version du service et données clients) sont effectuées quotidiennement à distance sur des buckets S3 AWS. Les données ne sortent jamais physiquement de leur lieu de stockage. Ceci garantit un RPO de 24h maximum.

4. RGPD - MAI 2018

Obligation générale de sécurité

Beeshake tient compte de la sensibilité des données du client et des risques potentiels auxquels celles-ci sont exposées pour définir les mesures de sécurité adéquates permettant de traiter ces risques et rendre les risques résiduels acceptables.

Les mesures de sécurité mises en place par Beeshake tiennent compte de l'état de l'art technologique et sont conformes aux Standards de l'Industrie en matière de sécurité.

Beeshake s'engage à mettre en place les mesures nécessaires visant à :

- garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des Données du client et tenir à jour une documentation écrite décrivant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre.
- mettre en place un espace dédié sur la plateforme pour que le client partage à ses utilisateurs une charte de conditions générales d'utilisations de la plateforme à valider par l'utilisateur dès sa première connexion. Le contenu de ces CGU est éditable en Back Office par le client,
- rétablir rapidement la disponibilité et l'accessibilité des Données du client en cas d'Incident de Sécurité physique ou technique,

- assurer le stockage et le traitement des Données du client pour le compte du responsable de traitement séparément de ses propres données ou des données appartenant à d'autres clients ou prestataires,
- ne rendre les données du client traitées accessibles et lisibles que par le personnel et les contractants habilités et autorisés à cet effet, en se limitant au minimum strictement nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches. Beeshake s'engage à fournir au client une liste des personnes habilitées et le registre des catégories d'activités de traitement,
- veiller à ce que toute personne que Beeshake autorise à accéder aux données personnelles traitées dans le cadre de l'exécution du contrat soit tenue par une obligation de confidentialité et résultant d'une obligation légale.

Gestion et notification des Incidents de Sécurité et Violations de Données

Beeshake tient, et met à la disposition du client, un registre des incidents de sécurité et documente toute information pertinente concernant les circonstances d'incidents et violations éventuels, les mesures correctives prises afin d'atténuer leurs effets, ainsi que les actions et mesures prises afin d'éviter toute répétition de pareils incidents ou violations.

DONNÉES PERSONNELLES

Beeshake garantit se conformer à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et, à partir du 25 mai 2018, aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679) (RGPD).

A cet égard, le délégué à la protection des données est Mélanie ROUZE et est joignable via le mail Melanie.Rouze@cospirit.com.

Les traitements des données personnelles sont soumis à la réglementation applicable en matière de données personnelles.

Traitement de données personnelles réalisé par Beeshake

Beeshake s'engage à :

- ne procéder au traitement des données personnelles du client que sur instruction écrite préalable de ce dernier, y compris pour ce qui est du transfert de données personnelles du client en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) et/ou en dehors du pays dans lequel le client est établi ou dans lequel les données personnelles sont collectées ;
- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations comportant des données personnelles sauf si cela est nécessaire à l'exécution de sa prestation, et seulement après avoir recueilli l'accord préalable écrit du client ;
- ne pas utiliser à des fins personnelles, y compris à des fins commerciales ou statistiques et/ou à des fins d'analyse, de recherche et d'étude, les données personnelles du client ou les données issues du traitement desdites données personnelles, y compris lorsque ledit traitement entraîne une dépersonnalisation ou une anonymisation desdites données ;
- ne conserver les données personnelles du client, sous une forme permettant aux personnes concernées d'être identifiées, que pour la durée nécessaire à l'exécution des prestations ;
- transmettre, au plus tard dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la demande du client, toutes les informations permettant au client de satisfaire à toute demande de droit d'accès et de transmission de données personnelles traitées pour son compte par Beeshake et communiquées par une personne concernée ;
- aviser sans délai le client de toute demande d'accès qui pourrait lui être directement soumise par une personne concernée et aider le client à répondre à la demande en transmettant les informations nécessaires indiquées ci-dessus ;
- informer sans délai le client de toute demande d'accès ou de communication émanant d'un tiers se prévalant d'une autorisation découlant de l'application de dispositions légales ou réglementaires ;

Sécurité et confidentialité des traitements

Beeshake met en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- l'anonymisation complète des données personnelles du client sur demande dans un délai maximum de 5 jours ouvrés ;
- la purge des données personnelles du client au-delà de la durée de rétention des données personnelles prévue dans le cadre de la collaboration avec le client;

Respect de la vie privée dès la conception (Privacy par Design), respect de la vie privée par défaut (Privacy par Default) et portabilité des Données

Beeshake prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées :

- destinées à mettre efficacement en œuvre les principes de minimisation et de conservation limitée des données personnelles,
- permettant de s'assurer que, par défaut, seules les données personnelles du client nécessaires pour chaque objectif spécifique du traitement sont traitées, y compris la mise en œuvre de solutions d'anonymisation manuelle.

Beeshake utilise des formats interopérables (csv en standard) permettant la portabilité des données personnelles du client requise par la réglementation applicable en matière de données personnelles, et met en place des mesures techniques et organisationnelles permettant au client de respecter les droits des personnes concernées, notamment le droit d'accéder à leurs données personnelles, le droit d'obtenir la rectification ou la suppression de leurs données personnelles.

Transferts internationaux de Données Personnelles

Beeshake s'engage à traiter les données personnelles du client exclusivement sur le territoire d'un État membre de l'EEE.

Beeshake s'engage à ne divulguer, à ne rendre accessible ou à ne transférer aucune donnée personnelle du client même à des fins d'acheminement, à toute entité de traitement ou tout sous-traitant établi dans un pays tiers situé en dehors de l'EEE, sauf avec le consentement préalable et écrit du client.

Beeshake garantit qu'aucune donnée personnelle du client ne sera transférée en dehors de l'EEE par ses propres sous-traitants ou partenaires, sauf consentement spécifique préalable et écrit du client.

À cet effet, la liste des pays dans lequel les serveurs utilisés pour fournir les services hébergés est fournie dans la documentation technique. Si Beeshake fait héberger les serveurs dans d'autres pays, elle en informera le client à l'avance et obtiendra son accord écrit préalable. En cas de changement de pays, Beeshake fournira au client une liste actualisée des pays destinataires.

Conservation des Données Personnelles

Beeshake peut fournir au client un PV de destruction effective des données personnelles dans les quinze (15) jours ouvrés sur simple demande du client.

5. ACCESSIBILITÉ - AUTOMNE 2020

Déclaration d'engagement

Beeshake prend en compte et s'engage à intégrer à sa roadmap les éléments visant à respecter les objectifs et les exigences de l'article 47 de la Loi du 11 février 2005 ainsi que son décret d'application du 24 juillet 2019 sur l'accessibilité.

A cet égard, nous travaillons depuis août 2020 sur les 3 formalités exigées par la réglementation :

- La mise en place et la publication d'un schéma pluriannuel d'un maximum de 3 ans, prévoyant les différentes solutions de l'entreprise afin de permettre le respect du référentiel garantissant l'accessibilité du site de communication en ligne,
- La mise en place et la publication de plans d'actions annuels basés sur le plan pluriannuel,

- La publication en ligne d'une déclaration d'accessibilité justifiant la mise en conformité au RGAA avec le niveau de conformité et des éléments expliquant la raison des non-conformités.

Milestones accessibilité :

- Audit interne

Beeshake a réalisé un audit interne d'accessibilité à l'automne 2020.

Cet audit, finalisé le 15 octobre 2020 a donné lieu à un rapport d'audit disponible depuis le 1er trimestre 2021 sur le site www.beeshake.com

- Plan pluriannuel

A la suite de cet audit et du rapport, le plan pluriannuel a été rédigé et est également disponible sur le site www.beeshake.com

- Normes d'emploi

Beeshake identifiera, préviendra et éliminera les obstacles à tous les stades de la relation pour les personnes handicapées et élaborera des politiques à cet égard, qui traitent de questions telles que :

- La disponibilité d'aménagements pendant le processus de recrutement
- La prise en compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés à tous les stades de la relation de travail, y compris le recrutement, l'embauche, la gestion des performances, le développement de carrière et l'avancement et le déploiement.

- Formation et sensibilisation de ses collaborateurs (en cours)

Beeshake sensibilise ses employés sur les exigences des différentes normes d'accessibilité et de la politique d'accessibilité de Beeshake.

La dernière formation de sensibilisation des collaborateurs date de l'été 2020.