

# Contrat de Service DiliTrust

## Charte Qualité

---

Service DiliTrust Governance : périmètre fonctionnel .....	2
Fonctionnalités transverses.....	2
Gestion de la sécurité.....	2
Module Board Portal.....	2
Module Entities.....	2
Module Contracts.....	2
Module Litigation .....	3
Module Documentation Library .....	3
Service : formation.....	3
Forfait de mise en place.....	3
Mesures de sécurité et de protections des données .....	3
Prérequis techniques .....	4
Disponibilité .....	4
Service Support : horaires .....	4
Garantie de temps d'intervention et de rétablissement .....	5

## Service DiliTrust Governance : périmètre fonctionnel

Les fonctionnalités disponibles au titre du Service au jour de signature du Contrat sont résumées ci-dessous.

### Fonctionnalités transverses

- Collecte, formatage, mise en ligne, conservation et archivage des Données transmises par le Client
- Mise à jour du centre de documentation (réorganisation des documents et dossiers)
- Chargement des documents en haut-volume
- Prise de notes dans les documents
- Partage de ces notes avec d'autres Utilisateurs
- Gestion simple et intuitive des Utilisateurs par adresse courriel
- Création, modification, désactivation de comptes Utilisateurs
- Notification des Utilisateurs sur les ajouts ou modifications de contenus
- Export des données vers Excel
- Gestion de tâches et alertes
- Définition de champs personnalisés
- Générateur de rapports et tableaux de bord dynamiques (pour les modules Entities, Contracts et Litigation)
- Signature électronique intégrée ou par interfaçage à une solution tierce
- Moteur de recherche

### Gestion de la sécurité

- Le Service est certifié conforme à la norme ISO/CEI 27001
- Traçabilité des connexions et des consultations de documents
- Gestion granulaire de droits d'accès : téléchargement, impression et filigrane par document/dossier et/ou par équipe/Utilisateur
- Filtrage des adresses IP
- Chiffrement des données au repos en AES 256
- Option TFA : Authentification à double-facteur par réception d'un jeton de connexion (SMS par exemple)

### Module Board Portal

- Création, édition, mise à jour et archivage de Données (relatives notamment aux réunions organisées par le Client). Les Gestionnaires peuvent notamment formater, télécharger, imprimer les ordres du jour ainsi qu'enregistrer localement, 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
- Organisation de votes et sondages
- Gestion des conflits d'intérêts
- Possibilité d'accès sécurisé hors-ligne à partir de tablettes munies de l'application native
- Synchronisation des notes entre les tablettes et l'ordinateur des Utilisateurs
- Filigrane dynamique et configurable

### Module Entities

- Fiches de synthèse
- Vue globale de toutes les entités juridiques gérées
- Gestion des périmètres juridiques
- Pilotage du capital et de l'actionariat avec la possibilité de passer divers types d'opérations (sur titres, capital... etc.)
- Démembrement des titres
- Gestion des droits de vote et du pourcentage de contrôle
- Suivi de l'ensemble des instances de direction (CA, Gérance, Directoire...), de contrôle (Conseil de surveillance, CAC, Comité d'audit...)
- Suivi des mandataires sociaux (dates de nomination, échéances, renouvellement et fin de mandat)
- Organigrammes
- Filigrane dynamique et configurable

### Module Contracts

- Gestion centralisée des contrats

- Reconnaissance des données, OCR et moteur de recherche
- Fiche de synthèse personnalisable
- Suivi des parties au contrat
- Dates clés du contrat, prise d'effet, signature, renouvellement, résiliation & post-contractuel
- Stockage des documents : contrats, avenants, annexes, etc.
- Anticipation des échéances pour une maîtrise optimale des risques : alertes sur dates-clés personnalisables et automatiques
- Machine Learning

Option Contractualisation :

- Clausier partagé
- Outil de génération de documents sur la base de modèles personnalisables (non fournis)
- Workflow de validation et de signature manuelle et électronique
- Versionning des documents et comparaison
- Edition collaborative de documents via les add-in Word et Google Docs

## Module Litigation

- Gestion des dossiers de litige (précontentieux, contentieux...)
- Identification de toutes les parties prenantes (partie adverse, avocats, demandeur, défendeur, experts...)
- Informations sur chaque dossier (fait générateur, préjudices financiers, direction concernée, appréciation...)
- Rattachement des pièces jointes à chaque dossier (jugements, rapports, courriels...)
- Suivi financier (suivi des demandes reconventionnelles, des dotations et reprises de provisions)
- Suivi de l'avancement de chaque dossier
- Filigrane dynamique et configurable

## Module Documentation Library

- Affichage personnalisé des derniers documents ajoutés
- Numérotation et renumérotation automatique
- Gestion dynamique des invitations et contrôle des connexions initiales
- Export de l'index : arborescence complète - dossiers et documents
- Pilotage simultané de plusieurs projets
- Gestion des termes et conditions affichés à l'utilisateur lors de sa première connexion
- Gestion dynamique des questions et réponses
- Filigrane dynamique et configurable

## Service : formation

Le Service inclut les formations standard à l'administration du Service par les Gestionnaires et à son usage par les Utilisateurs.

Ces formations sur demande, illimitées en nombre, se déroulent à distance, ou sur le site du Prestataire, ou sur le site du Client.

## Forfait de mise en place

Le forfait de mise en place inclut

- Les prestations techniques d'ouverture du Service ;
- Le paramétrage de base pour la mise à disposition du Service ;
- Une assistance renforcée des Gestionnaires durant la phase d'implantation.

## Mesures de sécurité et de protections des données

Le Service inclut

- L'accès par Internet aux Données stockées sur les serveurs du Prestataire au sein de centres informatiques comprenant :
  - Une plate-forme redondée
  - Un système de détection d'incendie et de détection d'eau
  - Une redondance d'alimentation électrique et des 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 géographiquement distant du site primaire
- L'installation des nouvelles versions des différents logiciels : correctifs, mises à jour mineures et majeures

## Prérequis techniques

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

- Navigateur internet (version à jour et officiellement maintenu par l'éditeur) Google Chrome, Microsoft Edge ou Mozilla Firefox
- Réseaux :
  - Autorisation protocole HTTPS, port 443
  - Autorisation de l'URL du Service
- Ces environnements doivent être toujours supportés par leurs éditeurs respectifs et installés sur des systèmes d'exploitation toujours supportés par leurs éditeurs respectifs.

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

En particulier, les connecteurs standards avec des applications tierces sont compatibles avec les versions suivantes des solutions :

- Licence E3, E5, Standard ou Premium Office 365 pour l'utilisation de l'add-in Word et son installation dans Office365 et plus généralement les conditions fournies : <https://docs.microsoft.com/fr-fr/office/dev/add-ins/concepts/browsers-used-by-office-web-add-ins>
- L'installation de l'add-in dans Office 365, Salesforce ou Hubspot est de la responsabilité du Client

## Disponibilité

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

### Mises à jour mineures

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

### 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.

Elles font l'objet d'une notification électronique adressée au Client au moins 15 jours calendaires 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 prendre en considération cette demande, sauf enjeu critique de sécurité du Service.

## Service 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 peuvent être effectués par le Client par téléphone ou courriel. Les informations détaillées sur ces modes d'accès figurent dans le Service sur le bouton « Support ».

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

## 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 :

Niveau de priorité	Panne	GTI	GTR
1 - Urgent	Interruption complète : dysfonctionnement empêchant l'utilisation du Service	1 heure	8 heures
2 - Elevé	Panne Bloquante : dysfonctionnement affectant le Service en raison du défaut d'exécution d'une ou plusieurs fonctionnalités importantes	1,5 heures	24 heures
3 - Moyen	Panne Non Bloquante : tout dysfonctionnement ne constituant pas une Panne Bloquante, à savoir toute anomalie altérant le fonctionnement normal du Service	2 heures	96 heures

Le Prestataire choisit les moyens les plus appropriés pour effectuer la correction des Pannes : assistance téléphonique, application d'un correctif, déplacement d'un membre de son personnel par exemple.

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.