



Date : 1/02/2015

## **NOS ENGAGEMENTS :**

### **1/ Disponibilité à 100%.**

De n'importe où dans le monde, de n'importe quel poste de travail relié à une connexion internet, jours ouvrés ou jours fériés, de nuit ou de jour, quel que soit votre fuseau horaire, votre compte reste accessible en permanence.

Les moyens mis en œuvre :

Un trafic illimité.

Un transit internet redondant sans interruption (deux infrastructures réseau + fibres auprès de deux opérateurs indépendants en « failover » pour une garantie de trafic sans rupture.

Pas de limitation pénalisante pour les utilisateurs (pas d'erreur type http 503 ou 509).

Une bande passante garantie de 0,25Mbs

### **2/Efficience à 99,98%.**

Les servers hébergeant l'application sont installés dans un Datacenter class tiers-III-SLA <99,98% ; redondance énergétique et climatisation, protection anti-incendie FM200, contrôle d'accès sécurisé par badge + personnel de sécurité, surveillance vidéo 24h/24h.

L'application est stable et ne demande pas de mise à jour.

La compatibilité avec tous les navigateurs est testée.

Les outils, programmes, modules ont tous été développés par nos équipes. La propriété absolue des programmes reste la meilleure garantie d'un fonctionnement autonome et sans contrainte.

### **3/ Performance.**

Nous garantissons le bon fonctionnement de tous les modules avec une connexion internet haut débit standard en filaire ou en Wifi.

Tous les modules demandant une synchronisation ou une hiérarchie dans le temps interdisent à deux réponses d'être simultanées. Une indexation dans le temps se fait systématiquement par codage des requêtes.

## Charte qualité PPX par PIERWOOD – Annexe 2

---

Les clients utilisant le module de validation avec des fichiers > 50 Mb sont invités à tester le temps de réalisation qui ne dépend que de la qualité de leur connexion.

L'ensemble application + servers est testée en continu.

Des patches de sécurité sont régulièrement installés sur les servers en fonction des nouvelles menaces connues.

### **4 / Sécurité et confidentialité.**

Ces points sont capitaux dans notre stratégie générale. Outre une application originale et purement métier, nous nous attachons à garantir « réellement » la sauvegarde et la confidentialité des données. Pour nous, les clouds offshore dépendant d'une législation floue sur laquelle les lois Françaises et Européennes n'ont aucun pouvoir font prendre énormément de risques quant à la pérennité des données en cas de crash physique ou économique.

C'est la raison pour laquelle nous avons mis en place les procédures de sauvegarde suivantes :

Hébergement de la plate-forme infogéré par un partenaire Français.

Des servers basés physiquement dans un Datacenter Français.

Un Back up organisé par notre partenaire sur un second site.

Un back up des données brutes et natives chez Pierwood avec une sauvegarde dans nos locaux et une seconde sauvegarde sur machine externe sur un second site.

Un back up général pour données et applicatifs hors plate-forme sur un cloud Européen (30 jours de Sauvegarde glissants).

### **5/ Réversibilité.**

Quelle que soit les circonstances, vous bénéficiez d'une clause de réversibilité totale.

Tous les fichiers « produits », chargés sur la plate-forme PPX depuis l'ouverture de votre compte sont récupérables par téléchargement. D'autres supports où procédures peuvent être envisagés selon vos besoins et vos souhaits. Les fichiers stockés dans les bibliothèques sont de type PDF HD, conformes aux spécifications de l'imprimeur référent lors de la fabrication du fichier.

La qualité de votre service, c'est mon engagement.

Franck LEPORT