DESCRIPTION DU SERVICE “CONNECT”

1. Dispositions générales

Ce document de description du service décrit et présente les conditions applicables aux services cloud « Connect » fournis par Tevasoft à ses clients, conformément à l’accord applicable conclu par le Bon de commande entre chaque client et Tevasoft.

Sauf définition contraire figurant dans le présent document de description du service, les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est donnée dans les conditions générales du service.

Le présent document de description du service a été mis à jour pour la dernière fois le 4 septembre 2026.

2. Objet du service

Le module Connect permet d’assurer l’intégration entre SAP Concur Expense et une Plateforme Agréée, ci-après désignée « PA », dans le cadre du traitement des dépenses professionnelles pouvant être concernées par la facturation électronique.

Le service vise à automatiser, fiabiliser et tracer les échanges entre SAP Concur et la PA afin de faciliter la réconciliation entre les dépenses déclarées par les collaborateurs et les factures électroniques reçues ou disponibles dans la PA.

Le service peut être mis en œuvre selon deux modèles distincts ou complémentaires :

- le modèle Push, dans lequel une facture reçue dans la PA déclenche la création ou l’alimentation d’un frais dans SAP Concur ;
- le modèle Pull, dans lequel un collaborateur crée un frais dans SAP Concur et le service vérifie l’existence d’une facture correspondante dans la PA à partir des informations disponibles sur le frais.

Le choix du modèle applicable, ou la combinaison des deux modèles, est défini lors de la phase de paramétrage avec le Client.

3. Mode de fourniture

Le service est fourni en mode SaaS, hébergé sur une infrastructure cloud sécurisée.

Le module Connect est connecté à l’environnement SAP Concur du Client et à la PA désignée par le Client ou par son prestataire de facturation électronique.

Le traitement est déclenché selon le modèle retenu :

- dans le modèle Push, à la réception par Tevasoft d’une notification, d’un flux ou d’un appel provenant de la PA ;

- dans le modèle Pull, à la réception par Tevasoft d'une notification SAP Concur, notamment via webhook, ou selon toute autre modalité technique convenue entre les Parties.

Le service récupère les données nécessaires, effectue les contrôles ou recherches prévus au paramétrage, puis transmet ou met à jour les informations correspondantes dans SAP Concur et/ou dans la PA, selon le périmètre fonctionnel défini avec le Client.

Le service est accessible 24h/24, 7j/7, à l'exception des périodes de maintenance planifiées et des exclusions prévues au présent document. Le support client est assuré pendant les heures ouvrées définies dans le plan de support.

4. Périmètre fonctionnel

Le module Connect couvre les dépenses, factures et données répondant aux critères d'éligibilité définis lors du paramétrage du service.

Ces critères peuvent inclure notamment :

- le ou les pays concernés ;
- les entités juridiques concernées ;
- les groupes d'employés concernés ;
- les types de dépenses concernés ;
- les fournisseurs concernés ;
- les catégories de factures ou de dépenses concernées ;
- les règles de rapprochement entre SAP Concur et la PA ;
- les champs SAP Concur utilisés pour la recherche ou la création du frais ;
- les statuts de facture ou de paiement à récupérer depuis la PA ;
- les règles d'exclusion définies par le Client.

Le service peut être activé sur tout ou partie du périmètre SAP Concur du Client, selon les règles de filtrage définies conjointement.

5. Modèles de fonctionnement

5.1. Modèle Push – Création du frais dans SAP Concur depuis la PA

Dans le modèle Push, la PA transmet à Tevasoft les informations relatives à une facture électronique reçue ou disponible dans la PA.

À partir des données reçues, le module Connect peut créer ou alimenter une dépense dans SAP Concur, conformément au paramétrage validé avec le Client.

Selon les informations disponibles dans la PA et les capacités techniques de l'environnement SAP Concur du Client, le service peut notamment transmettre ou renseigner :

- l'identifiant de la facture ;
- le numéro de facture ;
- la date de facture ;
- le fournisseur ou marchand ;
- le numéro d'identification fiscale du fournisseur ;
- le montant TTC ;
- le montant HT ;
- le montant de TVA ;
- la devise ;
- le statut de la facture ;
- le statut de paiement, lorsque celui-ci est disponible ;
- les pièces justificatives ou liens vers la facture ;
- les champs personnalisés SAP Concur définis lors du paramétrage.

Le modèle Push permet de réduire la saisie manuelle par le collaborateur et d'améliorer la traçabilité entre la facture électronique reçue dans la PA et la dépense créée dans SAP Concur.

5.2. Modèle Pull – Vérification dans la PA depuis SAP Concur

Dans le modèle Pull, le collaborateur crée une dépense dans SAP Concur selon le processus habituel.

À partir des données disponibles sur la dépense SAP Concur, le module Connect interroge la PA afin de vérifier l'existence d'une facture électronique correspondante.

Les critères de recherche peuvent notamment inclure :

- le numéro de facture ;
- le numéro d'identification fiscale du fournisseur ;
- le nom du fournisseur ;
- la date de dépense ou de facture ;
- le montant TTC ;
- la devise ;
- l'entité juridique du Client ;
- tout autre champ SAP Concur ou identifiant disponible et retenu lors du paramétrage.

Lorsque la facture correspondante est identifiée dans la PA, le service peut mettre à jour SAP Concur avec les informations disponibles, notamment l'existence de la facture, son identifiant dans la PA, son statut, son statut de paiement ou tout autre champ convenu avec le Client.

Lorsque la facture correspondante n'est pas identifiée, le service peut mettre à jour SAP Concur avec un statut spécifique, générer un indicateur de contrôle, ou ne procéder à aucune mise à jour, selon les règles définies lors du paramétrage.

6. Traitement des données et règles de rapprochement

Le service applique les règles de traitement définies avec le Client afin de rapprocher les données issues de SAP Concur et de la PA.

Ces règles peuvent inclure :

- la correspondance exacte sur certains champs ;
- la correspondance partielle ou tolérancée sur certains montants ou dates ;
- la gestion des écarts de devise ;
- la gestion des différences de libellés fournisseurs ;
- la gestion des doublons ;
- la gestion des factures déjà associées à une dépense ;
- la gestion des factures annulées, rejetées ou non payées ;
- la gestion des cas où plusieurs factures candidates sont identifiées.

Lorsque les données disponibles sont insuffisantes, incohérentes ou ambiguës, le service peut ne pas être en mesure d'établir une correspondance fiable. Dans ce cas, le traitement peut être ignoré, signalé ou traité selon les règles définies avec le Client.

Le Client reste responsable de la validation des règles de rapprochement applicables à son organisation.

7. Mise à jour de SAP Concur et de la PA

Le module Connect peut mettre à jour les informations dans SAP Concur et/ou dans la PA conformément au paramétrage validé.

Selon le modèle retenu, le service peut notamment :

- créer une dépense dans SAP Concur à partir d'une facture reçue dans la PA ;
- alimenter ou mettre à jour des champs standards ou personnalisés dans SAP Concur ;
- rattacher une référence de facture à une dépense SAP Concur ;
- transmettre le statut de présence ou d'absence de facture ;
- transmettre le statut de paiement de la facture, lorsque celui-ci est disponible ;
- transmettre des informations de contrôle ou de réconciliation ;
- mettre à jour la PA avec des informations issues de SAP Concur, lorsque cela est prévu dans le périmètre du service.

Les modalités exactes de mise à jour sont définies lors de la phase de configuration du service et dépendent des capacités disponibles dans l'environnement SAP Concur du Client, dans la PA et dans les API ou connecteurs mis à disposition par les systèmes concernés.

8. Paramétrage

La mise en œuvre du module Connect nécessite une phase de paramétrage afin de définir les règles applicables au contexte du Client.

Cette phase peut notamment inclure :

- l'identification des entités juridiques concernées ;
- l'identification de la ou des PA concernées ;
- la sélection du modèle applicable : Push, Pull ou combinaison des deux ;
- la définition des types de dépenses concernés ;
- la définition des champs SAP Concur utilisés pour la création, la recherche ou la mise à jour des frais ;
- la définition des données attendues depuis la PA ;
- la définition des règles de rapprochement ;
- la définition des règles de gestion des doublons ;
- la définition des statuts à transmettre ou à restituer ;
- la définition des cas d'exclusion ;
- les règles de gestion des erreurs ou des données non exploitables.

Le Client reste responsable de la validation des règles métier, fiscales, comptables et opérationnelles applicables à son organisation, ainsi que de la cohérence du paramétrage SAP Concur et de la PA.

9. Mise en œuvre

La mise en œuvre du service est réalisée selon un planning indicatif défini avec le Client. Sauf complexité particulière, dépendance externe ou demande spécifique du Client, le déploiement standard du module Connect peut être organisé sur une période indicative de six semaines.

9.1. Le planning de mise en œuvre du service se déroule sur une période de 6 semaines :

Semaine 1	• Kick-off du projet • Création de l'instance du Client
Semaine 2	• Connectivité entre SAP Concur / Tevasoft / PA • Collecte des données de paramétrage
Semaine 3	• Paramétrage du module Connect, règles Push et/ou Pull
Semaine 4	• Tests unitaires Tevasoft et Client
Semaine 5	• Corrections, ajustements et stabilisation
Semaine 6	• Passage en production • Démarrage du support applicatif

9.2. Livrables

Semaine 1	• Support de Kick-Off • Planning détaillé • Instance Connect
Semaine 2	• Application webservice SAP Concur • Confirmation de la connectivité entre SAP Concur / Tevasoft / PA • Données de configuration collectée
Semaine 3	• Paramétrage Connect configuré
Semaine 4	• Cahier de tests, résultats de tests
Semaine 5	• Liste de corrections • Version stabilisée
Semaine 6	• Checklist de mise en production • PV de mise en production

9.3. RACI

Le RACI suit les définitions suivantes :

- R – Réalisateur : acteur en charge de réaliser concrètement l'activité, d'exécuter la tâche ou de produire le livrable.
- A – Approbateur : acteur qui porte la responsabilité finale du résultat, valide le livrable et arbitre si nécessaire.
- C – Consulté : acteur consulté pour apporter un avis, une expertise, des informations ou une validation intermédiaire.
- I – Informé : acteur tenu informé de l'avancement ou du résultat, sans participation directe à la réalisation.

Activité	**Client - Métier**	**Client - IT**	**PA**	**Tevasoft**
Gestion de projet	C	C	C	A/R
Animation du Kick-Off	C	C	C	A/R
Création de l'instance Connect	I	I	I	A/R
Création de l'application webservice SAP Concur	I	A/R		C
Connectivité PA	I	I	R	A/R
Collecte des règles métier	R	A	C	C
Paramétrage module Connect	C	C	C	A/R
Exécution des tests unitaires	R	A	C	R
Corrections et ajustements	C	C	C	A/R
Passage en production	C	C	C	A/R

10. Engagements de niveau de service

10.1. Le terme « Crédit » désigne 5 % des redevances d'abonnement mensuelles pour le service concerné, pour chaque pourcentage (1 %) en dessous de l'engagement de disponibilité défini à l'article 9.9, dans la limite de 100 % des redevances mensuelles payées par le Client pour le mois concerné.

10.2. Le terme « Période d'indisponibilité » désigne le nombre total de minutes au cours d'un mois pendant lesquelles la version de production du service est indisponible, à l'exclusion des périodes mentionnées à l'article 10.3.

10.3. Le terme « Périodes d'indisponibilité exclues » désigne le nombre total de minutes d'indisponibilité attribuables à :

- des périodes de maintenance planifiée ;
- des mises à jour majeures dont le Client a été informé au moins 5 jours ouvrables à l'avance ;
- ou des événements indépendants de la volonté raisonnable de Tevasoft, tels que des pannes d'infrastructures externes, des cyberattaques, ou tout cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil ;
- une indisponibilité, une limitation, une erreur ou une absence de réponse de SAP Concur, de la PA, du réseau du Client ou de tout système tiers non contrôlé par Tevasoft.

10.4. Le terme « Période de maintenance » désigne les créneaux planifiés de maintenance technique nécessaires au bon fonctionnement du service. Ces créneaux sont communiqués au Client au minimum 5 jours ouvrés à l'avance et planifiés en dehors des heures ouvrées dans la mesure du possible.

10.5. Le terme « Mise à jour majeure » désigne une période de maintenance exceptionnelle destinée à déployer une version significativement modifiée du service (nouveaux modules, architecture, ou API).

10.6. Le terme « Mois » désigne un mois calendaire.

10.7. Le terme « Redevances d'abonnement mensuelles » désigne les redevances mensuelles (ou 1/12e du montant annuel) payées pour le service concerné.

10.8. Le Pourcentage de disponibilité du système est calculé comme suit :

$$\text{Disponibilité} = \left(\frac{\text{Minutes totales dans le mois} - \text{Indisponibilité exclue} - \text{Indisponibilité}}{\text{Minutes totales dans le mois} - \text{Indisponibilité exclue}} \right) \times 100$$

10.9. L'Engagement de disponibilité du système correspond à un taux de disponibilité de 99,5 % par mois civil pour l'environnement de production du service.

10.10. Pour les flux entrant dans le périmètre du service, Tevasoft s'engage à réaliser le traitement automatisé Connect dans un délai cible maximum de quatre (4) heures à compter de la réception effective par Tevasoft de la notification ou du flux déclencheur.

Dans le modèle Push, ce délai court à compter de la réception effective par Tevasoft de la notification, du flux ou de l'appel transmis par la PA.

Dans le modèle Pull, ce délai court à compter de la réception effective par Tevasoft de la notification SAP Concur, notamment via webhook, ou de tout autre déclencheur technique convenu entre les Parties.

Le traitement comprend, selon le cas, la récupération des données nécessaires, la recherche ou le rapprochement des informations entre SAP Concur et la PA, la structuration des données et la transmission ou mise à jour des informations correspondantes dans SAP Concur et/ou dans la PA.

Ce délai s'applique sous réserve que les données nécessaires soient accessibles, que les autorisations, jetons d'accès, connecteurs et paramètres d'intégration soient valides, et que les services SAP Concur et PA requis pour la lecture ou la mise à jour des données soient disponibles et répondent correctement.

Sont exclus du calcul du délai de traitement les retards ou échecs liés à une indisponibilité, une lenteur, une erreur, une limitation ou une absence de réponse des services SAP Concur, de la PA, des API concernées, du connecteur, du réseau du Client ou de tout autre système tiers non contrôlé par Tevasoft.

En cas d'impossibilité temporaire de mise à jour pour une cause externe à Tevasoft, le traitement pourra être mis en attente, relancé automatiquement ou traité selon les règles de reprise définies avec le Client.

10.11. Si Tevasoft ne respecte pas le taux de disponibilité défini à l'article10.9, le Client peut soumettre une demande de crédit correspondant au niveau de non-conformité constaté. Ce crédit pourra être appliqué sur une prochaine facture ou, à défaut, faire l'objet d'un remboursement.

Les réclamations de crédit doivent être formulées de bonne foi et accompagnées d'un dossier justificatif, dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la fin du mois concerné.

Lorsque le service est fourni par un revendeur agréé, la réclamation doit être transmise au revendeur, qui en assure le traitement auprès de Tevasoft.

Les crédits de service prévus au présent article s'appliquent uniquement à l'engagement de disponibilité du service défini à l'article 9.9, sauf stipulation contraire expresse dans le Bon de commande ou dans un accord spécifique entre les Parties.

10.12. Tevasoft fournit au Client, sur demande, un rapport mensuel de disponibilité indiquant le pourcentage de disponibilité du service pour le mois écoulé. Ce rapport est transmis par e-mail.

11. Plan de support et de mises à jour

11.1. La Mise en production désigne la date à partir de laquelle le service est configuré et mis à disposition du Client pour un usage opérationnel avec des données réelles.

11.2. Les heures ouvrées correspondent à la période du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (heure de Paris), hors jours fériés français.

11.3. Le Portail Support ou le centre de support Tevasoft désigne la plateforme ou l'adresse e-mail dédiée permettant aux clients et revendeurs de soumettre des tickets, incidents ou demandes d'assistance : support@tevasoft.eu

11.4. Support de base inclus

Tevasoft fournit un service de maintenance et de support de base comprenant :

- la résolution des anomalies techniques affectant le service ;
- l'assistance aux clients pour les incidents de niveau 2 et 3 ;
- les mises à jour correctives et évolutives du service ;
- la communication des périodes de maintenance planifiées.

11.5. Mises à jour et évolutions

Le service fait l'objet de mises à jour continues afin d'améliorer la stabilité, la sécurité et la performance du système. Les mises à jour peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités, des correctifs ou des ajustements. Les mises à jour mineures sont déployées sans interruption de service ; les mises à jour majeures font l'objet d'une notification préalable d'au moins 5 jours ouvrés.

11.6. Types de support selon les niveaux

- Niveau 1 – Client : assistance utilisateur, configuration, gestion des tickets, premier diagnostic.
- Niveau 2 – Tevasoft : analyse fonctionnelle et technique, résolution d'incidents applicatifs.
- Niveau 3 – Tevasoft (Développement) : corrections logicielles, anomalies critiques ou récurrentes.

11.7. Niveaux de priorité et délais d'intervention

Tevasoft traite les demandes selon quatre niveaux de priorité définis ci-dessous :

Priorité	Définition	Délai d'intervention initiale	Délai de communication	Objectif de résolution
P1 - Critique	Service totalement indisponible ou impact bloquant sur la production	≤ 2 heures ouvrées	Toutes les 3 heures	≤ 4 heures ou plan d'action immédiat
P2 - Élevée	Fonction essentielle indisponible ou bug affectant les traitements critiques	≤ 4 heures ouvrées	Une fois toutes les 6 heures	≤ 2 jours ouvrés
P3 - Moyenne	Dysfonctionnement partiel sans impact majeur sur la production	≤ 1 jour ouvré	Tous les 3 jours ouvrés	≤ 5 jours ouvrés
P4 - Faible	Demande d'information, anomalie mineure ou amélioration souhaitée	≤ 2 jours ouvrés	Hebdomadaire	Selon planification produit

Les délais indiqués représentent les objectifs de service (SLO) et non une garantie absolue.

Tevasoft s'engage à informer régulièrement le Client de l'état d'avancement de chaque ticket.

11.8. Contacts et langues

Le support est assuré en français et en anglais, par e-mail ou via le portail.

Contact : support@tevasoft.eu

Assistance téléphonique d'urgence : sur demande uniquement pour les cas P1.

11.9. Responsabilités du Client

Le Client agit comme premier point de contact pour les utilisateurs finaux et assure le support de niveau 1.

Le Client doit fournir à Tevasoft toutes les informations nécessaires à la reproduction et au diagnostic du problème signalé.

Les incidents résultant d'une mauvaise configuration, d'un usage non conforme ou d'intégrations tierces non validées ne relèvent pas du périmètre du support standard.

11.10. Maintenance planifiée

Tevasoft procède régulièrement à des maintenances techniques planifiées. Ces opérations sont effectuées en dehors des heures ouvrées lorsque cela est possible.

Les maintenances planifiées susceptibles d'entraîner une interruption temporaire du service feront l'objet d'une notification au moins 5 jours ouvrés à l'avance.

11.11. Exclusions

Ne relèvent pas du périmètre du support :

- les environnements de test, de démonstration ou de développement interne au Client ;
- les pannes dues à SAP Concur, à la PA, à des prestataires d'hébergement tiers ou à la connectivité Internet du Client ;
- les anomalies issues de personnalisations non validées par Tevasoft ;
- les demandes d'évolution fonctionnelle, gérées dans le cadre du processus produit ;
- les erreurs liées à des données incomplètes, incohérentes ou non conformes transmises par SAP Concur, la PA ou le Client.

11.12. Révisions

Tevasoft peut mettre à jour le plan de support et de maintenance pour refléter l'évolution du service ou l'amélioration du support, sous réserve de maintenir un niveau équivalent ou supérieur. La version actualisée est communiquée par e-mail ou via le portail support.

12. Transactions

12.1. Définition

« Transactions de base » désigne collectivement le nombre de Transactions convenu pour lesquelles le Client est tenu de payer les redevances de Transaction de base correspondants tels que spécifiés dans le bon de commande applicable pour un Cycle de facturation donné.

Dans le cadre du service, une Transaction correspond à la réception et au traitement d'un flux, d'une notification, d'une facture ou d'une dépense entrant dans le périmètre du service.

Dans le modèle Push, chaque facture reçue depuis la PA et traitée par le service constitue une Transaction facturable.

Dans le modèle Pull, chaque dépense SAP Concur pour laquelle le service effectue une recherche, vérification ou tentative de rapprochement dans la PA constitue une Transaction facturable.

Chaque flux traité constitue une (1) Transaction facturable, indépendamment du résultat de l'analyse, de la recherche ou de la mise à jour finale, sauf stipulation contraire prévue dans le Bon de commande.

12.2. Transaction incrémentale

Les « Transactions incrémentales » désignent collectivement le nombre de Transactions excédant le nombre de Transactions de base, pour lesquelles le Client est tenu de payer les redevances de Transaction incrémentale correspondantes tels que spécifiés dans le bon de commande applicable pour un Cycle de facturation donné.

Pour éviter toute ambiguïté, les Transactions incrémentales sont calculées de manière cumulative au cours de chaque Cycle de facturation et correspondent à tout flux supplémentaire traité par le service au-delà du seuil de Transactions de base inclus dans l'abonnement du Client.

Les Transactions incrémentales sont facturées au tarif unitaire défini dans le document de commande et ne sont ni transférables ni remboursables d'un Cycle de facturation à l'autre.

12.3. Données historiques

Dans le cadre du service, les données et justificatifs peuvent être conservés :

- soit pendant toute la durée du contrat, dans une limite de 10 ans, tant que le Client maintient son abonnement actif ;
- soit selon la durée de conservation paramétrée par le Client dans le système, dans le respect des obligations légales applicables et des instructions documentées du Client.

Le Client peut configurer, pour chaque environnement ou catégorie de données (justificatifs, métadonnées, logs, rapports), une durée de conservation spécifique dans l'interface d'administration.

À l'expiration de cette durée :

- les données transactionnelles peuvent être supprimées ou anonymisées de manière irréversible ;
- les métadonnées agrégées peuvent être conservées à des fins statistiques, d'audit ou de reporting, sous forme anonymisée.

12.4. Exclusions et facturation des Transactions non exploitables

Chaque flux, facture ou dépense réceptionné par le service et entrant dans le périmètre de traitement déclenche automatiquement un processus d'analyse, de recherche, de rapprochement ou d'enrichissement.

En conséquence, chaque Transaction réceptionnée par le service est considérée comme traitée et facturable, indépendamment du résultat de l'analyse ou de l'exploitation finale par le Client.

Sont notamment incluses dans le périmètre facturable :

- les données incomplètes, incohérentes ou ne respectant pas les formats attendus ;
- les doublons soumis plusieurs fois par le Client, SAP Concur ou la PA ;
- les flux de test ou de simulation transmis alors que l'environnement de production est activé ;
- les données rejetées pour non-conformité ou pour erreur d'intégration non imputable à Tevasoft ;
- les Transactions générées par erreur du fait d'une mauvaise configuration du connecteur, de SAP Concur, de la PA ou du système source du Client.

Ne sont pas considérées comme facturables uniquement :

- les Transactions traitées dans le cadre d'une phase de test pré-production dûment identifiée et limitée dans le temps, avant le démarrage officiel du service ;
- les Transactions explicitement rejetées par Tevasoft avant tout traitement technique ;
- les Transactions exclues par accord écrit entre les Parties.

Tevasoft se réserve le droit de fournir au Client, sur demande, un rapport de volumétrie précisant la répartition des Transactions traitées, à titre informatif.

Ce rapport n'a pas pour effet de réduire la base de facturation, sauf accord écrit contraire entre les Parties.

12.5. Suivi de la consommation

Tevasoft met à disposition du Client un tableau de bord de suivi des Transactions traitées, accessible en ligne.

Ce tableau inclut :

- le nombre total de Transactions mensuelles ;
- la répartition par modèle de traitement Push ou Pull ;
- la répartition par statut ;
- la consommation par rapport au volume engagé (le cas échéant).

Le Client est responsable de la vérification régulière de ces données.

13. Réversibilité et restitution des données

En cas d'expiration ou de résiliation du contrat, quelle qu'en soit la cause, Tevasoft mettra à disposition du Client l'ensemble des données et justificatifs stockés dans le système, selon les conditions détaillées ci-après.

13.1. Données concernées

Sont concernés par la réversibilité :

- les données de factures reçues ou traitées par le service ;
- les données de dépenses SAP Concur traitées par le service ;
- les informations de rapprochement entre SAP Concur et la PA ;
- les statuts de traitement ;
- les statuts de facture ou de paiement reçus depuis la PA ;
- les métadonnées techniques, incluant les identifiants de transaction, horodatages, statuts de traitement et journaux d'exécution.

13.2. Modalités de restitution

Tevasoft procédera, à la demande écrite du Client formulée dans les trente (30) jours suivant la fin du contrat, à la restitution complète des données dans un format standard et exploitable, par défaut sous forme de fichiers CSV pour les données structurées et de fichiers ZIP pour les pièces justificatives lorsqu'elles sont conservées par le service.

La restitution sera effectuée via un espace sécurisé ou par transfert chiffré, notamment SFTP, portail sécurisé ou autre protocole convenu.

Passé ce délai de 30 jours sans demande de restitution, les données seront supprimées définitivement, sauf obligations légales contraires ou disposition spécifique prévue par la politique de conservation du Client.

13.3. Conditions financières

La réversibilité de base (export brut automatisé) est incluse dans le service.

Toute demande de restitution spécifique (extraction sur mesure, retraitement, reformatage, ou support technique dédié) pourra faire l'objet d'une facturation additionnelle sur la base du tarif en vigueur.

13.4. Suppression et anonymisation

À l'issue de la restitution, Tevasoft s'engage à supprimer ou anonymiser irréversiblement l'ensemble des données et justificatifs encore hébergés dans ses environnements de production et de sauvegarde, dans un délai maximum de soixante (60) jours à compter de la fin du contrat.

Tevasoft pourra conserver certaines métadonnées agrégées et anonymisées à des fins statistiques, d'audit interne ou d'amélioration continue du service, conformément à sa politique de confidentialité.

13.5. Assistance à la réversibilité

Sur demande du Client, Tevasoft pourra fournir un accompagnement technique à la réintégration des données dans un autre système tiers, notamment ERP, outil de gestion de notes de frais, PA, data warehouse ou système d'archivage.

Cette assistance fera l'objet d'une proposition commerciale spécifique.

14. Limites du Service

Le module Connect constitue un service d'intégration, d'automatisation et d'aide au rapprochement entre SAP Concur et une PA. Il ne constitue pas un service de conseil fiscal, juridique ou comptable.

Le service dépend de la qualité, de l'exhaustivité et de la disponibilité des données fournies par SAP Concur, par la PA, par le Client ou par tout système tiers impliqué dans le traitement.

Le service ne garantit pas que chaque dépense SAP Concur dispose d'une facture correspondante dans la PA, ni que chaque facture reçue dans la PA puisse être automatiquement créée ou rapprochée dans SAP Concur.

Le service ne garantit pas la conformité fiscale, comptable ou réglementaire des factures, dépenses ou rapprochements traités.

Lorsque les informations disponibles ne permettent pas une interprétation ou un rapprochement fiable, le service peut ne pas procéder à la mise à jour, appliquer les règles de gestion définies avec le Client ou signaler l'anomalie selon le paramétrage retenu.

Tevasoft ne saurait être tenue responsable des retards, erreurs ou échecs résultant d'une indisponibilité, d'une limitation, d'une erreur ou d'une modification des API, connecteurs, règles fonctionnelles ou services fournis par SAP Concur, la PA ou tout autre système tiers non contrôlé par Tevasoft.

15. Évolutivité

Le périmètre fonctionnel du service pourra évoluer en fonction des améliorations technologiques, réglementaires ou analytiques développées par Tevasoft.

Toute évolution majeure fera l'objet d'une communication préalable auprès des revendeurs et clients.

Les évolutions du service pourront notamment porter sur :

- l'ajout de nouvelles PA compatibles ;
- l'enrichissement des règles de rapprochement ;
- l'ajout de nouveaux statuts ou indicateurs ;
- l'amélioration des contrôles de cohérence ;
- l'amélioration des tableaux de bord ;
- la prise en charge de nouveaux cas d'usage liés à la facturation électronique et à SAP Concur.

Toute évolution spécifique demandée par le Client et non prévue dans le périmètre standard du service pourra faire l'objet d'une analyse complémentaire et, le cas échéant, d'une proposition commerciale spécifique.