# DESCRIPTION DU SERVICE “EVA”

## 1. Dispositions générales

1.1. Ce document de description du service décrit et présente les conditions applicables au services cloud EVA 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.

1.2. Le présent document de description du service a été mis à jour pour la dernière fois le 20 juillet 2026.

## 2. Objet du service

La solution EVA est un service SaaS (Software as a Service) édité par Tevasoft, destiné à automatiser le contrôle des justificatifs et dépenses professionnelles.
Elle permet aux entreprises d’améliorer la conformité de leurs notes de frais, de réduire le risque d’erreur ou de fraude, et d’accélérer le traitement comptable grâce à l’analyse intelligente des justificatifs.

EVA s’intègre aux principaux systèmes de gestion des dépenses du marché et s’appuie sur la détection de caractères et des modèles d’intelligence artificielle pour effectuer des contrôles avancés sur les données et pièces justificatives.

## 3. Mode de fourniture

Le service EVA est fourni en mode SaaS, hébergé sur une infrastructure cloud sécurisée conforme aux standards ISO 27001, SOC 2 et RGPD.

L’accès à la solution se fait via un portail web dédié.

Le service est accessible 24h/24, 7j/7, à l’exception des périodes de maintenance planifiées.

## 4. Périmètre fonctionnel

EVA réalise automatiquement un ensemble de contrôles et traitements sur les justificatifs et les données de dépense, selon la configuration retenue par le client final.

4.1. Océrisation des justificatifs

Extraction automatique de l’intégralité des informations des justificatifs de dépenses à partir des images ou PDF reçus depuis le système de gestion des notes de frais.

4.2. Contrôle de cohérence des informations

Vérification de la correspondance entre les données saisies dans le système source de gestion des notes de frais et les données détectées sur le justificatif.

4.3. Détection des reçus au format carte bancaire

Identification automatique des justificatifs de reçus de carte bancaire.

4.4. Détection des reçus au format capture d'écran

Identification automatique des justificatifs intégrés dans une capture d'écran ou une photo d'écran.

4.5. Vérification de l'existence de l'établissement

Contrôle de la validité et de l'existence du fournisseur selon l'adresse postale indiquée sur le justificatif. Le contrôle se base sur les informations publiques fournies par Google Maps.

4.6. Vérification du fournisseur via le numéro SIRET/SIREN

Contrôle de la validité et de l'existence légale du fournisseur selon les informations disponibles dans les bases officielles (INSEE, Infogreffe, etc.).

4.7. Vérification du code NAF

Analyse du code NAF (Nomenclature d'Activité Française) associé au fournisseur afin de s'assurer que la nature de la dépense est cohérente avec l'activité déclarée de l'établissement.

4.8. Détection des dépenses hors période de travail.

Identification des dépenses effectuées pendant des weekends, jours fériés ou périodes de congés déclarées.

4.9. Contrôle des doublons

Détection de justificatifs, factures ou transactions similaires déjà présents dans le système de l'entreprise.

4.10. Plusieurs justificatifs dans un même reçu

Détection des reçus qui contiennent plusieurs factures ou justificatifs de paiement.

4.11. Détection de mots-clés à risque

Analyse sémantique du justificatif pour repérer des mentions suspectes ou non conformes.

4.12. Détection des justificatifs générés par intelligence artificielle

Analyse avancée basée sur l'intelligence artificielle permettant d'identifier les justificatifs suspectés d'avoir été générés artificiellement. Le contrôle repose sur deux niveaux d'analyse : analyse visuelle et métadonnées (détection d'irrégularités dans la structure de l'image, les artefacts, la compression ou les informations EXIF) et analyse textuelle et sémantique (examen du contenu capturé pour repérer les incohérences linguistiques, typographiques ou contextuelles). Le système attribue à chaque justificatif un indice de

probabilité de génération par IA, exprimé en pourcentage (de 0 % à 100 %), indiquant le niveau de risque détecté.

4.13. Comparaison à la politique de dépense de l'entreprise

Vérification automatique du respect des plafonds, règles et exceptions définis par la politique interne de dépenses du client.

4.14. Montant statistiquement anormal

Identification des montants anormaux par ville et/ou pays sur les frais de type repas et courses de taxi.

4.15. Comparaison date de voyage / date de facture

Vérification automatique des dates de voyage versus la date de la facture.

4.16. Structuration de l'information

Transformation et enrichissement des données dans un format structuré (JSON) exploitable pour le reporting ou l'intégration.

4.17. Consolidation et reporting

Centralisation des informations et exploitation des données dans un outil de reporting dédié avec indicateurs de conformité et d'efficacité.

## 5. Engagements de niveau de service

5.1. Le terme « Crédit » désigne 5 % des redevances d'abonnement mensuelles pour le Service EVA concerné, pour chaque pourcentage (1 %) en dessous de l'engagement de disponibilité défini à l'article 1.9, dans la limite de 100 % des redevances mensuelles payées par le Client pour le mois concerné.

5.2. Le terme « Période d'indisponibilité » désigne le nombre total de minutes au cours d'un mois pendant lesquelles la version de production du service EVA est indisponible, à l'exclusion des périodes mentionnées à l'article 5.3.

5.3. 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.

5.4. Le terme « Période de maintenance » désigne les créneaux planifiés de maintenance technique nécessaires au bon fonctionnement du service EVA. 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.

5.5. 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).

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

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

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

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

5.9. 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 EVA.

5.10. Si Tevasoft ne respecte pas le taux de disponibilité défini à l'article 5.9, 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 EVA est fourni par un revendeur agréé, la réclamation doit être transmise au revendeur, qui en assure le traitement auprès de Tevasoft.

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

## 6. Plan de support et de mises à jour

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

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

6.3. Le Portail Support EVA 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

6.4. Support de base inclus

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

- la résolution des anomalies techniques affectant le service EVA ;
- 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.

6.5. Mises à jour et évolutions

Le service EVA 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.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. 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.

6.11. Exclusions

Ne relèvent pas du périmètre du support :

- les environnements de test, de démonstration ou de développement interne au client ;
- les pannes dues à 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).

6.12. 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 EVA.

## 7. Transactions

7.1. 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 EVA, une Transaction correspond à la réception et au traitement d'une note de frais (ci-après la "Transaction") transmise par le Client ou un utilisateur autorisé via le système EVA, incluant :

- la réception du ou des justificatif(s) (image, PDF ou donnée structurée) ;
- l'analyse du ou des document(s) par le moteur d'OCR ;
- l'exécution des contrôles automatiques ;
- la restitution du résultat du contrôle au Client via l'interface, une API ou un flux de reporting.

Chaque note de frais traitée constitue une (1) Transaction facturable.

7.2. Transaction incrémentale

Les « Transaction 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 correspondants 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 toute note de frais supplémentaire traitée par le Service EVA 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.

7.3. Données historiques

Dans le cadre du service EVA, 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 EVA, dans le respect du minimum légal mentionné ci-dessus.

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 EVA.

À l'expiration de cette durée :

- les justificatifs sont automatiquement supprimés ou anonymisés de manière irréversible ;
- les métadonnées agrégées (identifiant de Transaction, date, statut, indicateurs de conformité) peuvent être conservées à des fins statistiques, d'audit ou de reporting, sous forme anonymisée.

7.4. Exclusions et facturation des Transactions non exploitables

Chaque note de frais reçue par le système EVA, accompagnée d'un ou plusieurs justificatifs, déclenche automatiquement un processus d'analyse (océrisation, contrôles, enrichissements, etc.).

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

Sont notamment incluses dans le périmètre facturable :

- les justificatifs illisibles, incomplets, corrompus ou ne respectant pas les formats attendus (PDF, image, etc.) ;
- les doublons soumis plusieurs fois par le Client ou ses utilisateurs ;
- les justificatifs de test ou de simulation transmis alors que l'environnement de production est activé ;

- les données ou justificatifs rejetés 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 ou du système source du Client.

Ne sont pas considérées comme facturables uniquement :

- les notes de frais traitées dans le cadre d'une phase de test pré-production dûment identifiée et limitée dans le temps, avant le démarrage officiel du service EVA ;
- les Transactions explicitement rejetées par Tevasoft avant tout traitement technique (par exemple, fichiers vides ou non conformes détectés avant toute lecture OCR).

Tevasoft se réserve le droit de fournir au Client, sur demande, un rapport de volumétrie précisant la répartition des Transactions traitées (valides, rejetées, doublons, tests, etc.), à titre informatif.

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

7.5. 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 statut (traitée, rejetée, en attente) ;
- la consommation par rapport au volume engagé (le cas échéant).

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

## 8. 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 EVA, selon les conditions détaillées ci-après.

8.1. Données concernées

Sont concernés par la réversibilité :

- les justificatifs (fichiers PDF, images ou documents électroniques) transmis et traités par le service EVA ;
- les données de dépense associées (montant, date, catégorie, fournisseur, taux de TVA, indicateurs de conformité, etc.) ;
- les métadonnées techniques (identifiants de transaction, horodatage, statut, score d'analyse, etc.).

8.2. 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 : fichiers CSV pour les données structurées, fichiers ZIP pour les justificatifs).

La restitution sera effectuée via un espace sécurisé ou par transfert chiffré (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.

8.3. Conditions financières

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

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.

8.4. 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.

8.5. Assistance à la réversibilité

Sur demande du Client, Tevasoft pourra fournir un accompagnement technique à la réintégration des données dans un autre système tiers (ERP, outil de gestion de notes de frais, data warehouse, etc.).

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

## 9. Limites du Service

EVA ne se substitue pas au jugement humain des approbateurs et ne garantit pas la conformité légale absolue des dépenses.

Les contrôles automatisés sont effectués à partir des informations disponibles et peuvent nécessiter validation manuelle en cas d'ambiguïté.

L'Éditeur ne saurait être tenu responsable d'un usage erroné des résultats fournis.

## 10. Evolutivité

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.