DESCRIPTION DU SERVICE “SMART EXTRACT”

1. Dispositions générales

Ce document de description du service décrit et présente les conditions applicables aux services cloud « Smart Extract » 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 11 août 2026.

2. Objet du service

Le module Smart Extract permet d’extraire, centraliser et structurer les données issues de SAP Concur ainsi que les justificatifs associés, selon les critères et le périmètre définis avec le Client.

Le service permet au Client de rechercher et sélectionner les données à extraire à partir des informations disponibles dans SAP Concur, puis de générer les fichiers et documents correspondants dans les formats configurés.

Le service peut notamment permettre d’extraire, lorsque les informations sont disponibles dans SAP Concur :

- les données relatives aux notes de frais et aux dépenses ;
- les informations comptables, analytiques et organisationnelles associées ;
- les champs standards et personnalisés disponibles dans SAP Concur ;
- les informations relatives au statut et au workflow des notes de frais ;
- les justificatifs associés aux dépenses ;
- les données correspondant aux critères de recherche et de filtrage définis par le Client.

3. Mode de fourniture

Le service est fourni en mode SaaS et hébergé sur une infrastructure cloud sécurisée. Tevasoft met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles adaptées, en s’appuyant le cas échéant sur des prestataires d’hébergement disposant de certifications ou attestations de conformité reconnues, notamment ISO 27001 ou SOC 2. Le traitement des données est réalisé conformément aux engagements contractuels applicables en matière de protection des données personnelles.

Le module Smart Extract est connecté à l’environnement SAP Concur du Client afin de récupérer et de synchroniser les données nécessaires à la fourniture du service.

Lors de la mise en service, une synchronisation initiale des données est réalisée selon la période ou la date de reprise communiquée par le Client et dans la limite des données accessibles dans SAP Concur. À l'issue de cette synchronisation initiale, les données sont mises à jour de manière quotidienne afin d'intégrer les nouvelles données ainsi que, le cas échéant, les modifications apportées aux données déjà synchronisées.

Les données synchronisées sont mises à disposition du Client directement dans l'interface Smart Extract. Les utilisateurs autorisés peuvent y rechercher, consulter, filtrer et sélectionner les informations disponibles selon les fonctionnalités et droits d'accès qui leur sont attribués.

Le Client peut générer directement depuis la solution les extractions correspondant aux critères sélectionnés. Selon le paramétrage et les fonctionnalités souscrites, les données et justificatifs associés peuvent être exportés dans différents formats, notamment Excel, CSV, JSON, XML, PDF ou ZIP.

La disponibilité et l'exhaustivité des données accessibles dans Smart Extract dépendent notamment des données disponibles dans l'environnement SAP Concur du Client, des droits d'accès accordés à Tevasoft et de la disponibilité des interfaces et services SAP Concur utilisés pour leur synchronisation.

La disponibilité technique du service est assurée 24h/24 et 7j/7, sous réserve des périodes de maintenance planifiées et des exclusions prévues au présent document. Le support client est assuré pendant les heures ouvrées définies à l'article 10.3.

4. Périmètre fonctionnel

Le module Smart Extract synchronise les dépenses et justificatifs 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 devises applicables.

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

5. Recherche des données

Le module Smart Extract permet aux utilisateurs autorisés d'effectuer des recherches sur les données synchronisées depuis SAP Concur.

Les critères de recherche peuvent notamment porter sur les champs standards SAP Concur ainsi que sur les champs personnalisés et organisationnels disponibles dans l'environnement du Client, notamment les « Org Units » et les « Custom Fields », pour les principaux niveaux de données suivants :

- données relatives aux notes de frais ;
- données relatives aux lignes de frais ;
- données relatives aux employés.

La disponibilité effective des champs dépend du paramétrage de l'environnement SAP Concur du Client, des données accessibles via les interfaces utilisées par Tevasoft et du périmètre fonctionnel souscrit.

Les recherches peuvent être constituées de plusieurs critères combinés à l'aide d'opérateurs logiques, notamment ET et OU.

Selon la nature du champ sélectionné, Smart Extract met à disposition des opérateurs de recherche adaptés au type de données concerné. Ces opérateurs peuvent notamment permettre de rechercher ou filtrer des valeurs selon qu'il s'agit :

- de texte ;
- de listes de valeurs ;
- de dates ou périodes ;
- de montants ou autres données numériques ;
- ou de tout autre type de donnée pris en charge par la solution.

Les recherches définies par un utilisateur peuvent être enregistrées dans Smart Extract afin d'être réutilisées ultérieurement par ce même utilisateur. Une recherche enregistrée conserve les critères et paramètres de sélection configurés au moment de son enregistrement, sous réserve des évolutions ultérieures du paramétrage ou des données disponibles.

6. Export des données et justificatifs

À partir des résultats d'une recherche, les utilisateurs autorisés peuvent générer des exports contenant les données sélectionnées et, lorsque cela est applicable, les justificatifs associés.

Selon le paramétrage et les fonctionnalités souscrites par le Client, les exports peuvent notamment être générés dans les formats suivants :

- PDF unique (tableau de résultat de la recherche et justificatifs dans un document PDF)
- ZIP PDF
- ZIP Excel
- ZIP CSV
- ZIP JSON
- ZIP XML

Les exports sont générés de manière asynchrone par la solution. Lorsqu'un export est terminé, l'utilisateur ayant initié la demande peut recevoir une notification par courrier électronique l'informant de sa disponibilité.

Smart Extract met également à disposition un tableau de suivi permettant aux utilisateurs autorisés de consulter les exports générés, leur statut et les informations associées, et de télécharger les résultats disponibles conformément aux règles de conservation applicables.

Selon le paramétrage retenu et les fonctionnalités souscrites, les exports peuvent également être transmis automatiquement vers un serveur SFTP désigné par le Client. Les modalités techniques de connexion, d'authentification, de format de fichier, de nommage, de fréquence et de dépôt sont définies lors de la configuration du service.

7. Paramétrage

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

Cette phase peut notamment inclure :

- la connectivité entre Smart Extract et SAP Concur ;
- la sélection des données éligibles ;
- la sélection des critères de recherche initiaux ;
- la sélection des données à afficher dans le tableau de résultat ;
- les rôles et permissions ;
- le paramétrage des notifications emails ;
- le paramétrage de l'export vers un serveur SFTP.

8. Mise en œuvre

8.1. Le planning de mise en œuvre du service se déroule sur une période de 4 semaines :

Semaine 1	• Kick-off du projet • Création de l'instance du Client
Semaine 2	• Connectivité entre SAP Concur et Tevasoft (création application webservices) • Collecte des besoins (données éligibles, sélection des critères de recherche, etc.) • Synchronisation des données SAP Concur dans Smart Extract • Paramétrage du module Smart Extract (la durée peut varier en fonction du volume de données)
Semaines 3 et 4	• Tests unitaires (utilisateurs de test) • Formations
A parti de la semaine 5	• Passage en production • Démarrage du support applicatif

8.2. Livrables

Semaine 1	• Support de Kick-Off • Planning détaillé • Instance Smart Extract
Semaine 2	• Application webservice SAP Concur • Confirmation de la connectivité entre SAP Concur et Smart Extract • Confirmation de la synchronisation des données • Configuration du module Smart Extract
Semaines 3 et 4	• Version stabilisée du module Smart Extract • 2 sessions de formation

8.3. 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**	**Tevasoft**
Gestion de projet	C	C	A/R
Animation du Kick-Off	C	C	A/R
Création de l'instance Smart Extract	I	I	A/R
Création de l'application webservice SAP Concur	I	A/R	C
Fourniture des besoins fonctionnels	R	A	C
Paramétrage module Smart Extract	C	C	A/R
Exécution des tests	I	A/R	C

unitaires			
Corrections module Smart Extract	I	C	A/R
Animation des sessions de formation	C	C	A/R

9. Engagements de niveau de service

9.1. 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.

9.2. 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 9.3.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. 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).

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

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

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

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

9.9. 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.

9.10. Si Tevasoft ne respecte pas le taux de disponibilité défini à l'article 9.9, 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.

9.11. 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.

10. Plan de support et de mises à jour

10.1. 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.

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

10.3. 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

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

10.7. 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.

10.8. 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.

10.9. 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.

10.10. 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.

10.11. 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).

10.12. 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.

11. Transactions

11.1. 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 à la synchronisation d'une note de frais (ci-après la "Transaction") depuis le système SAP Concur, incluant :

- La synchronisation des données liées à la note de frais, aux lignes de frais et aux données liées à l'employé ;
- la réception du ou des justificatif(s) (image, PDF ou donnée structurée) ;

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

11.2. 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 toute note de frais supplémentaire traitée 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.

11.3. 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 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.

11.4. Exclusions et facturation des Transactions non exploitables

Chaque note de frais synchronisée par le système, accompagnée d'un ou plusieurs justificatifs, déclenche automatiquement un processus de traitement.

En conséquence, chaque note de frais synchronisée par le service 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 ;
- les Transactions explicitement exclues du service par le Client (selon les règles d'exclusions établies pendant la phase de paramétrage).

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.

11.5. 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 consommation par rapport au volume engagé (le cas échéant).

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

12. 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.

12.1. Données concernées

Sont concernés par la réversibilité :

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

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. 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.

13. Limites du Service

Le fonctionnement du module Smart Extract dépend de la disponibilité, de la qualité et de l'exhaustivité des données accessibles dans l'environnement SAP Concur du Client ainsi que de la disponibilité des interfaces, API et services SAP Concur utilisés pour leur synchronisation.

Tevasoft ne peut garantir l'extraction ou la mise à disposition de données qui ne sont pas présentes dans SAP Concur, qui ne sont pas accessibles au moyen des interfaces mises à disposition par SAP Concur, ou auxquelles Tevasoft ne dispose pas des droits d'accès nécessaires.

Les délais de synchronisation, de recherche et de génération des exports peuvent varier en fonction notamment du volume de données traité, du nombre et de la complexité des critères de recherche, du volume et de la taille des justificatifs associés, ainsi que de la disponibilité des services tiers nécessaires au fonctionnement du module.

La disponibilité de certains champs, formats d'export, fonctionnalités de transmission ou modalités d'automatisation dépend du paramétrage de l'environnement du Client et des fonctionnalités souscrites.

Smart Extract constitue un outil d'extraction, de recherche et de mise à disposition des données et ne se substitue pas aux obligations du Client en matière d'archivage légal, de conservation réglementaire, de contrôle comptable ou de sauvegarde de ses données, sauf disposition contractuelle expresse contraire.

14. 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.