

# Mesures de qualité et sécurité

Découvrez la fiabilité Organilog



# Synthèse des points clés

## Nos atouts

Nous sommes éditeur du logiciel



**Confidentialité des données**



**Société Française**  
*(soumise à la législation française)*



**Nos propres équipes développent le logiciel**



**Maintenance constante**



**Sauvegarde journalière**  
*(Dans des datacenters distincts pour une précaution maximale)*



**Un conseiller dédié pour plus de proximité**



**7 ans d'expérience et des milliers d'utilisateurs**



**Hébergement en France**  
*(leader européen soumis à la législation française)*

**97,6%**

de réabonnements

**- de 30 minutes**

temps de réponse du service client

**94,5 %**

de satisfaction vis à vis de notre service client.



**165ms**

C'est le temps de chargement moyen de nos pages web



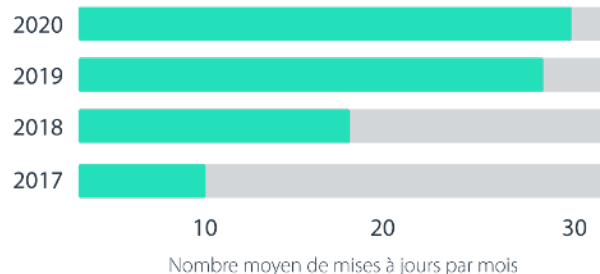
**150ms**

C'est la durée moyenne d'un clignement d'œil

## Nos efforts qualité et performances

- **Méthodologie de développement** : méthodes agiles
- **Référence pour la sécurité web** : OWASP
- **Références pour l'accessibilité web** : WAI, WCAG 2.0 et RGAA
- Maintenance régulière des 1.179.000 lignes de code de l'application web
- **Assurance responsabilité civile professionnelle** : jusqu'à 8 millions d'euros ✓

## Les évolutions mensuelles



# Maintenance et support technique

Dans le cadre de la satisfaction client et de la démarche en faveur de la qualité de nos services et produits, Organilog met en place des solutions de gestion de la maintenance et des demandes de support technique.

## Plusieurs solutions pour entrer en contact avec notre support technique :



**Téléphone :**  
de 9h à 12h et de 14h à 17h,  
du lundi au vendredi



**Messagerie instantanée**  
réponse en moins de 20mn  
les jours ouvrés

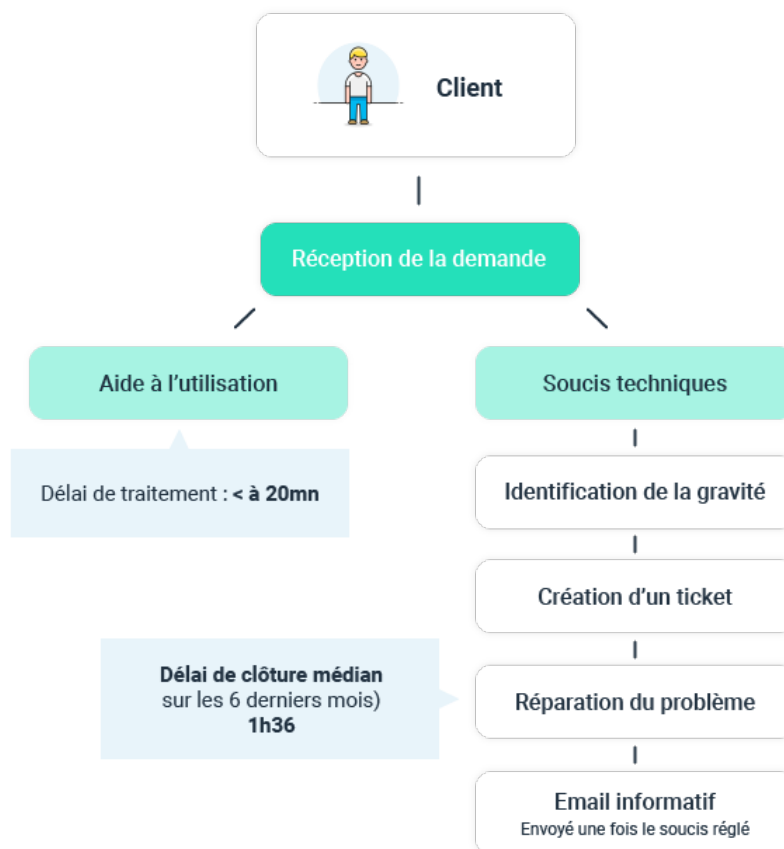


**Formulaire web**  
réponse en moins de 24h  
les jours ouvrés



**Email du service client**  
réponse en moins de 24h  
les jours ouvrés

## Procédure de suivi des demandes par le service technique



# Conditions de réversibilité

## Vous restez propriétaires de vos données !

La solution Organilog étant hébergée en France, les utilisateurs restent propriétaires de leurs données. Ils peuvent en demander la restitution à la fin de la période d'engagement.

La restitution des données, au format cité ci-dessous, est comprise dans le prix d'achat initial et ne nécessitera donc pas de frais supplémentaires.

## Modalités de restitution des données

### Données de l'application transmises dans des fichiers au format CSV.



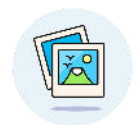
Le format CSV est un format ouvert qui peut facilement être ouvert par la suite Libre Office ou qui peut facilement être importé dans un Système de Gestion de Base de Données tel que PostgreSQL ou MySQL.



Les données seront restituées dans un **délai de 3 semaines maximum**



**Fichiers PDF** des interventions effectuées et des tickets restitués.



Liste des **photos prises** par les appareils mobiles restitués



Les données seront restituées via un **transfert informatique dans le cloud**

Il est rappelé que l'interface utilisateur Organilog dispose elle-même de fonctionnalités d'export en toute autonomie.



# Adéquation d'Organilog avec les recommandations de l'ANSSI

(Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information)



## Risques liés à la sous-traitance

La politique internet de la société ADALGO consiste à faire appel à des partenaires rigoureusement sélectionnés par nos soins, notamment vis-à-vis de leurs compétences. Chaque partenaire est contraint à une clause de confidentialité et ne dispose que des restrictions d'accès propres à ses missions.



## Risques liés à la localisation des données

L'hébergement de la solution est confié à OVH. Il s'agit d'un hébergeur faisant office de référence en France et en Europe.

Les données sont hébergées en France et l'hébergeur est une société française, protégeant ainsi des risques juridiques en vigueur dans d'autres pays. De plus, l'hébergeur respecte une politique de communication auprès de ses clients.



**Nous effectuons des sauvegardes journalières des données** dans des datacenters distincts pour une précaution maximale.



## Risques liés aux données à caractère personnel

Le contrat mis en place par le prestataire et son client possède une clause liée à la confidentialité des données.



## Risques liés aux choix techniques du prestataire

Les technologies sélectionnées par la société ADALGO pour faire évoluer sa solution logicielle Organilog se veulent modernes, fiables et compatibles avec le plus grand nombre de postes informatiques.

Lorsque c'est possible, la société ADALGO privilégie l'utilisation de technologie issue de l'open source (cf. « code source ouvert ») afin de s'assurer qu'une grande communauté maintiendra un haut niveau de qualité.

