

Annexe technique

Service de Remédiation PDF

Access

Annexe technique – Service de Remédiation PDF

1. Vue d'ensemble du service

- 1.1. Accessiway, dans le but d'améliorer l'accessibilité des sites web et d'accompagner ses Clients dans le respect de la réglementation en vigueur, propose un Service de Remédiation PDF (ci-après le « Service »).
- 1.2. Le Service a pour objectif de transformer les fichiers PDF du Client en documents accessibles, conformément aux normes PDF/UA.
- 1.3. Accessiway met notamment à la disposition de ses Clients, en fonction de leurs besoins spécifiques, des packs de jetons (« tokens ») permettant la remédiation de documents.

2. Types de Service

Services	Description
PDF - 200 token	<ul style="list-style-type: none">● Service de remédiation documentaire visant à rendre accessibles 200 pages PDF conformément aux normes PDF/UA.
PDF - 500 token	<ul style="list-style-type: none">● Service de remédiation documentaire visant à rendre accessibles 500 pages PDF conformément aux normes PDF/UA.
PDF - 1000 token	<ul style="list-style-type: none">● Service de remédiation documentaire visant à rendre

	accessibles 1 000 pages PDF conformément aux normes PDF/UA.
PDF - 2000 token	<ul style="list-style-type: none">• Service de remédiation documentaire visant à rendre accessibles 2 000 pages PDF conformément aux normes PDF/UA.
PDF - 5000 token	<ul style="list-style-type: none">• Solution personnalisée de remédiation documentaire pour les projets de grande envergure (au-delà de 5 000 pages), visant à rendre les fichiers PDF accessibles et conformes aux normes PDF/UA.
PDF – Solution personnalisée pour volumes (au-delà de 5 000 tokens)	<ul style="list-style-type: none">• Solution de remédiation documentaire pour les projets de grand volume (plus de 5 000 pages), visant à rendre les fichiers PDF accessibles et conformes aux normes PDF/UA.

3. Packs de tokens pour la remédiation documentaire

- 3.1. Accessiway propose à ses Clients des packs de tokens pour la remédiation manuelle de documents PDF, adaptés à leurs besoins spécifiques en matière d'accessibilité.

- 3.2. Chaque token correspond à un crédit permettant la remédiation d'une page A4, réalisée par des professionnels spécialisés.
- 3.3. Les documents sont traités conformément aux standards d'accessibilité PDF/UA.
- 3.4. Au moment de l'achat, le Client sélectionne un pack de tokens, lesquels seront déduits progressivement par AccessiWay à chaque traitement de fichier PDF. Les tokens non utilisés avant la fin de l'année civile seront considérés comme expirés et non réutilisables.
- 3.5. Le Client peut transmettre les fichiers PDF à remédier à l'adresse suivante : pdf@accessiway.com. Si le nombre de tokens restants est insuffisant pour finaliser la remédiation, Accessiway en informera le Client, qui pourra alors procéder à l'achat d'un pack de tokens supplémentaire.
- 3.6. Accessiway se réserve le droit d'appliquer des tarifs différenciés, et donc de déduire un nombre supérieur à un token par page, pour les documents présentant une complexité particulière, tels que :
 - 3.6.1.1. les fichiers générés à partir de logiciels de design graphique,
 - 3.6.1.2. les magazines ou revues numériques,
 - 3.6.1.3. les PDF comportant un grand nombre d'images,
 - 3.6.1.4. les documents issus de scans ou de traitements OCR.
- 3.7. Toute variation par rapport aux tarifs standards sera communiquée préalablement, et l'intervention ne sera lancée qu'après approbation écrite du Client.
- 3.8. Le Client s'engage à ne pas transmettre de fichiers contenant des données personnelles ou des informations sensibles (catégories particulières de données). Si cela ne peut être évité, il appartient au Client d'en informer immédiatement Accessiway par écrit à l'adresse suivante : legal.fr@accessiway.com, afin d'engager la procédure de désignation en tant que sous-traitant, via un modèle contractuel fourni par Accessiway.
- 3.9. Le Client ne peut céder le contrat, ni les droits ou obligations qui en découlent, à un tiers.
- 3.10. Accessiway se réserve le droit de recourir à des prestataires externes pour l'exécution des prestations de remédiation prévues.

Accord de Niveau de Service

Service de Remédiation PDF – PDF/UA

1. Objet

- 1.1.** Le présent document définit les niveaux de service garantis par Accessiway dans la fourniture du Service de Remédiation PDF, visant à rendre les documents conformes aux normes PDF/UA. Il constitue partie intégrante de l'Annexe Technique au contrat de service.

2. Définitions

Terme	Définition
Token	Unité de crédit correspondant à la remédiation d'une page A4 au format standard
Priorité Critique	Niveau d'urgence maximal, avec les délais de livraison les plus courts garantis par le présent SLA
Priorité Haute	Niveau d'urgence intermédiaire, avec des délais réduits par rapport à la Priorité Normale
Priorité Normale	Niveau d'urgence standard, appliqué en l'absence d'indication contraire
Heure ouvrable	Heure comprise entre 09h00 et 18h00 CET/CEST, du lundi au vendredi, jours fériés nationaux exclus
Temps de Prise en Charge	Moment auquel Accessiway confirme au Client la réception du document et la disponibilité des tokens nécessaires

3. Délais de Livraison

- 3.1.** Les délais indiqués courent à partir du Temps de Prise en Charge et sont exprimés en heures ou en jours ouvrables.

Priorité	Taille du document	Délai maximal de livraison	Tokens
Critique	Jusqu'à 9 pages	24 heures ouvrables	200 %
	De 10 à 49 pages	48 heures ouvrables	200 %
	De 50 à 99 pages	72 heures ouvrables	200 %
	De 100 à 199 pages	96 heures ouvrables	200 %
Haute	Jusqu'à 9 pages	48 heures ouvrables	150 %
	De 10 à 49 pages	72 heures ouvrables	150 %
	De 50 à 99 pages	96 heures ouvrables	150 %
Normale	Jusqu'à 499 pages	10 jours ouvrables	100 %

3.2. Pour les documents de plus de 500 pages ou les projets nécessitant plus de 5 000 tokens, les délais de livraison sont convenus entre les Parties.

3.3. En l'absence d'indication explicite de la part du Client, le document est traité en Priorité Normale.

4. Procédure Opérationnelle

4.1. Envoi des documents — Le Client envoie les fichiers PDF à remédier à l'adresse pdf@accessiway.com, en indiquant la priorité demandée et le nombre de pages, sauf modalités différentes convenues.

4.2. Prise en charge — Accessiway confirme la réception et la prise en charge dans un délai d'un jour ouvrable, en vérifiant la disponibilité des tokens et en signalant les éventuelles conditions susceptibles de retarder le démarrage. Si la demande s'avère d'une complexité particulière, les délais de réponse pourraient être modifiés. Dans ce cas, Accessiway s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais.

4.3. Tokens insuffisants — Si le crédit disponible est insuffisant pour mener à bien la remédiation, Accessiway en informe immédiatement le Client. Le Temps de Prise en Charge court à partir de la confirmation de la recharge du crédit.

4.4. Documents complexes — Pour les documents présentant des caractéristiques de complexité technique (tels que les fichiers produits avec des logiciels de conception graphique, les magazines numériques, les documents riches en images ou issus de la numérisation/OCR), Accessiway peut appliquer une consommation de tokens supérieure à l'unité par page. Toute variation par rapport aux conditions standard est communiquée préalablement au Client ; le traitement ne commence qu'après approbation écrite.

5. Exclusions

5.1. Les délais de livraison garantis ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- 5.1.1.** Suspension des travaux dans l'attente d'une approbation écrite pour des variations de coût ou de tokens ;
- 5.1.2.** Tokens insuffisants non rechargés dans les délais communiqués ;
- 5.1.3.** Documents contenant des données personnelles ou des catégories particulières de données, dans l'attente de l'achèvement de la procédure de désignation en tant que Responsable du Traitement ;
- 5.1.4.** Cas de force majeure ou événements non imputables à AccessiWay.

6. Suivi

6.1. AccessiWay s'engage à notifier le Client avec un préavis d'au moins 24 heures ouvrables en cas de risque de dépassement des délais de livraison. Sur demande, Accessiway fournit un rapport périodique sur l'état du crédit token résiduel et des travaux réalisés.

7. Expiration des Tokens

7.1. Les tokens non utilisés avant l'expiration de la période contractuelle annuelle sont considérés comme expirés et ne sont plus utilisables, sauf accord écrit contraire entre les Parties.