NIVEAUX DE SERVICE

Les dispositions suivantes précisent les engagements et objectifs de qualité de service garantis par le Fournisseur.

Le Fournisseur prend les engagements suivants :

- GTD Garantie de Taux de Disponibilité de la Solution Client.
- GTC Garantie de temps de Traitement des demandes de Changement.
- RTO Garantie la durée maximale d'interruption admissible en cas de panne lié à un cas de force majeure.
- RPO Garantie la perte de données maximale admissible en cas de panne.

1. Garantie de taux de disponibilité du Service (GTD)

Définition :

Toute anomalie fait l'objet d'une ouverture de ticket enregistré dans le système de gestion des incidents du Fournisseur. Chaque ticket mentionne les informations nécessaires à la connaissance de l'impact de l'anomalie. Sur cette base le Fournisseur définira le niveau de l'anomalie.

La GTD représente l'engagement de disponibilité de la Solution pour le Client, sur une période et durant la plage de couverture définie avec le Client. Il est exprimé en pourcentage du temps de fonctionnement sur la durée totale de la période observée.

L'objectif de taux de disponibilité annuelle du Fournisseur est de 99,5%.

Les causes d'indisponibilité suivantes sont exclues du calcul du présent taux :

- Travaux planifiés (mise à jour de version d'application : le Client est prévenu 1 semaine à l'avance) ;
- Fenêtre de maintenance (mises à jour système et sécurité => indisponibilité applicative)
- Cas de force majeure (exemple : fait de défaillance électrique, climatisation ou infrastructure internet, inondation, …) ;
- Actes, erreurs ou omissions des employés du Client ou d'employés de tierces parties, de contractants ou d'agents qui se trouvent hors du contrôle du Fournisseur ;
- Lorsque le Client demande à reporter l'intervention du Fournisseur (exemple : bugfix, etc…) ;
- Lorsque le Fournisseur suspend le Service conformément au Contrat ;
- En cas de panne de l'équipement du Client ou de ses applications ;
- Lorsque le Client ne fait pas fonctionner le Service conformément au Contrat ;
- Lorsque le Client, son personnel, ses agents ou sous-traitants ont provoqué ou approuvé la panne ou la défaillance.

Dans le cas du non-respect de ce taux de disponibilité, les pénalités suivantes s'appliqueront, à la demande du Client :

- Si le taux de disponibilité < 99,5 % et >= 99% sur l'année, pénalité de 1% sur le montant de la redevance annuelle hors taxe de l'année concernée
- Si le taux de disponibilité < 99 % et > 97% sur l'année, pénalité de 5% sur le montant de la redevance annuelle hors taxe de l'année concernée

Ces pénalités se traduiront par une remise sur facture l'année suivante.

Il est expressément entendu entre les Parties que les pénalités sont libératoires.

En cas de désaccord sur le montant des pénalités, chaque Partie pourra inscrire ledit désaccord dans l'ordre du jour du comité de suivi des prestations le cas échéant. Si aucune solution n'a pu être trouvée lors du comité, chacune des Parties pourra saisir par écrit les dirigeants désignés par chaque Partie. Ces dirigeants se réuniront alors pour prendre une décision, dans les meilleurs délais à compter du compte-rendu de la réunion du comité.

2. Garantie de temps de prise en compte des demandes de changement (GTC)

Définition :

La GTC est un engagement de réactivité du Fournisseur qui définit un délai maximum (2 jours) ouvrés de prise en compte d'un changement demandé par le Client délai entre l'heure de la soumission de la demande de changement et l'heure de prise en compte de ladite demande notifiée au Client par le Fournisseur.

Par défaut les demandes de changement sont réalisées du lundi au vendredi entre 09h et 18h, heure de Paris, lors des jours ouvrés du Fournisseur.

3. Recovery Time Objective (RTO)

Définition :

Le RTO représente la durée maximale d'interruption admissible en cas de panne lié à un cas de force majeure.

Le RTO dépend de l'architecture mise en place (options souscrites par le Client) :

Architecture	RTO
Sans redondance	7 jours ouvrés
Redondance passive (PRA)	consulter votre Ingénieur d'affaire
Redondance active (PCA)	consulter votre Ingénieur d'affaire

4. Recovery Point Objective (RPO)

Définition :

Le RPO représente la perte de données maximale admissible en cas de panne.

Les sauvegardes des données des clients sont répliquées sur un site distant toutes les 24 heures.

Le RPO dépend de l'architecture mise en place :

Architecture	RPO
Sans redondance	25 h
Redondance passive (PRA)	consulter votre ingénieur d'affaires
Redondance active (PCA)	Consulter votre ingénieur d'affaires