

ANNEXE SUR LES NIVEAUX DE SERVICE DE LA SOLUTION SINEQUA AI WORKPLACE

Les termes et conditions de la présente Annexe s'appliquent à la Solution Sinequa AI Workplace dans la mesure où elle est mise à disposition du Client en vertu d'un Bon de Commande applicable.

1. ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

1.1 Objectif de niveau de service. Pendant toute la durée de l'abonnement du Client aux Solutions SaaS Sinequa AI Workplace, le Fournisseur s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour rendre les Services disponibles à partir de la Région de Déploiement, conformément au Pourcentage de Disponibilité Mensuelle applicable à l'édition concernée des Solutions SaaS Sinequa AI Workplace (« Édition du Produit »), tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous :

Produit	Pourcentage de Disponibilité Mensuelle
SOLUTIONS SAAS SINEQUA AI WORKPLACE	99 %

« **Pourcentage de Disponibilité Mensuelle** » signifie 100 % moins le pourcentage de minutes d'Indisponibilité par rapport au nombre total de minutes du mois calendaire.

« **Indisponibilité** » signifie que les Services ne sont pas disponibles et ne peuvent être ni accessibles ni utilisés par aucun Utilisateur, et ce pour des raisons ne relevant pas d'une Exclusion (telle que définie ci-dessous).

« **Région de Déploiement** » désigne la région principale d'Azure dans laquelle le Fournisseur déploiera l'architecture nécessaire à la fourniture des Services. La Région de Déploiement est spécifiée dans le Bon de Commande.

1.2 Exclusions. Le Fournisseur n'aura aucune obligation en cas d'Indisponibilité résultant de : (i) une Fenêtre de Maintenance Planifiée prédéfinie (telle que définie ci-dessous) ou une Maintenance d'Urgence, (ii) des facteurs échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur, y compris tout cas de Force Majeure ou problème d'accès à Internet, panne majeure du fournisseur cloud du Fournisseur (y compris, sans s'y limiter, tout fournisseur de services d'IA générative lorsque cela est applicable), (iii) la suspension par le Fournisseur du droit du Client d'utiliser les Services, (iv) tout équipement, matériel, logiciel, système ou réseau non fourni par le Fournisseur, ou (v) toute action ou inaction du Client ou d'un tiers (chacun des éléments (i) à (v) étant une « Exclusion »).

2. MAINTENANCE

2.1 « Fenêtres de Maintenance » désigne toute Fenêtre de Maintenance Planifiée et/ou toute Fenêtre de Maintenance d'Urgence, chacune telle que définie ci-dessous.

2.2 Maintenance d'Urgence. En cas d'urgence et à sa seule discrétion, le Fournisseur pourra effectuer une maintenance d'urgence, laquelle, si elle n'était pas réalisée rapidement, pourrait entraîner une dégradation grave ou une perte des Services pour le Client. Le Fournisseur pourra soit solliciter auprès du Client une fenêtre de maintenance d'urgence afin d'effectuer ladite maintenance, soit effectuer la maintenance d'urgence et informer le Client dans les meilleurs délais possibles. Dès réception de la demande, le Client devra fournir rapidement au Fournisseur une plage horaire préférentielle pour la réalisation de cette maintenance d'urgence.

2.3 Maintenance Planifiée. Sauf accord contraire entre les parties, des opérations de maintenance périodiques sont effectuées pendant les fenêtres de maintenance planifiées suivantes (en fonction de la localisation principale du Client), comme suit (chacune constituant une « Fenêtre de Maintenance Planifiée ») :

Localisation principale du Client	Fenêtre de mise à jour hebdomadaire	Fuseau horaire de référence
-----------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------

France	Chaque lundi, de 02:00 à 05:00	CET
Côte Est des États-Unis	Chaque lundi, de 02:00 à 05:00	EST