

SERVICE LEVEL AGREEMENT ADVENTORI

Ce SLA a pour but de présenter les principaux principes de fonctionnement des services proposés par le Prestataire. Ce SLA est susceptible d'évoluer dans le temps, notamment avec l'introduction de nouvelles technologies ou méthodologies. Par exception à l'article 2 des Conditions Générales, en cas d'ambiguïté, les SLA prévaudront.

1. SERVICES VISÉS DANS LE CADRE DE CE SLA

1.1 Disponibilité

Le Prestataire garantit un taux de disponibilité de ses propres Services de **99,5%**.

La disponibilité est mesurée tous les mois par les outils du Prestataire accessibles, au jour de la signature des présentes, à l'adresse op@adventori.com, les Parties reconnaissant ces outils comme seuls acceptés entre les Parties. En cas d'indisponibilité, le Client devra alerter sans délai le Prestataire en fournissant tous les éléments permettant d'effectuer le diagnostic : captures d'écrans, journaux techniques, accès aux plateformes de mesure.

Si sur un mois déterminé, le taux constaté est inférieur à 99,5%, alors le Client pourra, en tant que seule réparation à effet libératoire (étant toutefois précisé que le Prestataire restera pleinement en charge de l'exécution du Contrat malgré l'émission d'une note de crédit), bénéficier d'une note crédit à valoir sur la facturation suivante, calculée comme suit :

Crédit = mensualité payable par le client pour le mois concerné (ou mensualisé en cas de paiement annuel) x (99.5%-taux effectivement constaté). La demande de note de crédit devra être formulée dans les 30 jours suivant la communication des données de disponibilité.

Ne sont pas pris en compte :

- les 5 premières minutes d'indisponibilité
- l'indisponibilité due au réseau Internet,
- les interruptions planifiées,
- les interruptions à la demande du Client,
- les pannes provoquées par le personnel du Client,
- les pannes dues au retard incombant à des parties tierces,
- les pannes ou les dysfonctionnements dus à des cyberattaques,
- les pannes ou les dysfonctionnements dus à des incidents environnementaux (catastrophes naturelles),
- les pannes ou les dysfonctionnements des plateformes tierces,
- les incidents dus à des circonstances indépendantes de la volonté des Parties.

1.2 Support

Le support technique est accessible par email à l'adresse op@adventori.com. Le support technique permet de solliciter les équipes du Prestataire aux fins d'obtenir des précisions techniques et un support à l'utilisation de l'application. Toute demande d'intervention s'insère soit dans le cadre de la maintenance, soit dans le cadre d'une demande donnant lieu à devis.

1.3 Maintenance corrective

La maintenance a vocation à régler des problèmes d'anomalies / dysfonctionnement (« Incident » ou «

Anomalie ») rencontrés par le Client doit pouvoir être reproduit par le Prestataire sur ses machines / matériels avec les explications du Client pour pouvoir être traité par le Prestataire. Il est important que le Client renseigne au maximum le Prestataire afin que celui-ci puisse être en mesure d'apporter un diagnostic et une correction adéquate ; tout défaut d'information suffisante dédouane le Prestataire de son obligation au titre des présentes.

Le client est également tenu de donner accès, à un niveau suffisant pour l'exécution des présentes, à toutes plateformes tierces utilisées afin de permettre au Prestataire de mener les investigations nécessaires à l'établissement d'un diagnostic.

2. PROCÉDURES LIÉES AU SLA

2.1 Procédure

Étapes		Description
1	Prise en compte de l'Incident	Les Incidents sont ouverts dans les systèmes du Prestataire par la réception d'un email.
2	Détermination de la priorité	La priorité de l'Incident est déterminée par le Prestataire selon la nature de l'incident ou le cas échéant après consultation du Client.
3	Diagnostic	La reproduction de l'Incident est nécessaire pour effectuer le diagnostic. Le Prestataire fera le diagnostic sur la seule base des éléments fournis par le Client.
4	« Solution »	Le Prestataire pourra fournir soit une solution / correctif à l'Incident, soit une solution de contournement qui aura même valeur qu'un correctif, étant précisé que le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour solutionner définitivement l'Incident dans les meilleurs délais en cas de solution de contournement.
5	Escalade	Si aucune "Solution" n'est possible dans les délais visés ci-après, le Client pourra procéder à l'escalade visée ci-après.
6	Reporting	Le Prestataire fournira un rapport précisant les informations et métriques sur l'Incident.

2.2 Détermination de la priorité

Priorité	Description	Action
Niv.1 Anomalie Bloquante	Le Service ne fonctionne pas du tout. (par ex. indisponibilité totale des serveurs)	L'Anomalie est prise en compte par le Prestataire et corrigée conformément aux présentes
Niv.2 Anomalie Majeure	Toute Anomalie critique mais permettant le fonctionnement du Service	L'Anomalie est prise en compte par le Prestataire et corrigée conformément aux présentes
Niv.3 Anomalie Mineure	Toute autre Anomalie	L'Anomalie est prise en compte par le Prestataire et l'action est déterminée conjointement par les deux Parties

2.3 Délai de Prise en Charge

Dans le cadre où il a été établi que l'Anomalie était sous la responsabilité du Prestataire, pendant les jours

less ads,
MORE EFFICIENT ADS



ouvrés, le Prestataire s'engage à assurer une prise en compte de l'Anomalie dans un délai maximum de 4 heures suivant la demande du Client concernant une Anomalie Bloquante ou Majeure. Hors jours ouvrés, le délai de prise en charge est de 24 heures.

2.4 Délais de Résolution

Les délais ci-après sont exprimés en heures (9h-18h) et jours ouvrés en France.

Le Prestataire s'engage à résoudre les difficultés constatées selon leur degré de gravité dans les délais suivants :

- sous 4 heures à compter du diagnostic lors d'un jour ouvré et dans les 24 heures à compter du diagnostic lors d'un jour non travaillé pour les anomalies bloquantes;
- sous 8 heures à compter du diagnostic les jours ouvrés pour les Anomalies Majeures et dans les 48 heures à compter du diagnostic lors d'un jour non travaillé ;
- dans les délais déterminés conjointement par les deux Parties pour ce qui concerne les Anomalies Mineures.

La résolution s'entend comme la correction d'une Anomalie ou la préconisation d'un moyen de contournement de cette Anomalie. Le respect des délais est conditionné à la fourniture, par le Client, de tous les éléments en sa possession, d'une pleine collaboration et de la reproduction de l'Anomalie. À défaut, le Prestataire aura une obligation de procéder à la résolution de l'Anomalie dans les meilleurs délais.

Il est entendu ici que le Prestataire ne saurait être tenu responsable pour des Anomalies se déroulant sur des plateformes tierces échappant à son contrôle et en dehors de son environnement technique et qui auraient été contractualisées par le Client ou l'un de ses partenaires.

2.5 Exclusions

La maintenance corrective / gestion des Anomalies ne couvre pas les éléments n'étant pas compris dans le Service.

A ce titre, celle-ci ne couvre pas :

- les éléments qui ne sont pas sous le contrôle du Prestataire ;
- tous événements dans un environnement tierce ;
- toute maintenance programmée à l'avance ;
- la maintenance des éléments réseau qui ne sont pas sous le contrôle du Prestataire ;
- au cas où des modifications sont apportées aux applications du Client sans qu'elles soient, au préalable, approuvées par le Prestataire ;
- en cas de dommage causé par l'introduction d'un virus ou assimilé.

3. CONDITIONS ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU SLA

Le présent SLA n'est applicable que sous les réserves suivantes :

- si le Client n'a violé aucune clause ou aucun principe du Contrat ;
- si le Client est à jour de ses paiements ;
- si le Client exécute le Contrat de bonne foi.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, located in the bottom right corner of the page.