

Niveaux de Services (SLA) et Services Associés

1. Les Niveaux de Services (SLA) proposés

Niveaux de Services (valables sur les environnements de production)	04307 SLA Standard	04313 SLA Premium	04319 SLA Business	04325 SLA First
Disponibilité des Services par process applicatif (temps de disponibilité cumulé des Services sur un (1) mois)	99,5%	99,7%	99,7%	99,7%
Temps de traitement de 50 000 factures de 10 lignes (hors génération du fichier PDF).	2 heures			
RTO – Recovery Time Objective	4 heures			
RPO – Recovery point objective	4 heures			
GTI	15 minutes			
GTR Incident GENERIX P1 – CRITIQUE *	4 heures	3 heures	2 heures	90 minutes
GTR Incident GENERIX P2 – ELEVEE (MAJEURE) *	8 heures	6 heures	4 heures	3 heures
GTR Incident GENERIX P3 -NORMALE *	16 heures	14 heures	8 heures	6 heures
GTR Demande Client / Demande Complémentaire P4	N/A	N/A	N/A	N/A

* Rétablissement des Services dans la limite des horaires d'ouverture du support. Il est précisé que le calcul des Niveaux de Services n'inclut pas le temps de reproduction d'une anomalie.

Dans l'hypothèse où le Client demanderait au Prestataire de ne pas implémenter un correctif dans l'environnement de production, le délai pris en compte pour le calcul des Niveaux de Services sera celui jusqu'à l'information fournie par le Prestataire au Client du fait que le correctif est prêt à être implémenté.

Exclusions

Les SLA ne s'applique pas :

- (1) aux environnements hors production ;
- (2) à tout problème d'indisponibilité ou de performance causé par ou résultant de :
 - a) L'utilisation abusive de la Solution Applicative ou contraire à l'objet du Contrat ;
 - b) Les Incidents Clients ;
 - c) Pendant le projet de mise en œuvre de nouveaux services pour des utilisateurs ou des applications supplémentaires demandés par le Client ;
 - d) Les Arrêts Planifiés, y compris les temps d'arrêt résultant de mises à niveau ou de Mises à Jour ;
 - e) L'installation de correctifs de sécurité ou de réparations d'urgence.
 - f) Les facteurs hors du contrôle raisonnable du Prestataire, y compris (i) tout cas de force majeure, (ii) les télécommunications, Internet, les pannes ou les retards, (iii) le matériel, les logiciels, les réseaux, les systèmes d'alimentation ou de télécommunications qui ne sont pas en possession du Prestataire, sous son contrôle raisonnable ou sous sa responsabilité, et (iv) toute action ou inaction de la part du Client ou de la part d'un tiers ; ou
 - g) la suspension ou la résiliation du droit d'utiliser les Services par le Client conformément aux termes du Contrat.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera pas tenu responsable (i) des éventuels indisponibilités ou ralentissements des Services résultant de l'état du réseau que constitue l'internet ni (ii) des équipements hors du contrôle du Prestataire ; et les mesures des Niveaux de Services seront effectuées entre l'entrée et la sortie du centre d'hébergement (« data center ») du Prestataire.

2. Modalités particulières relatives à l'accès au Support

Sauf extension de support retenue par le Client et précisée dans le Contrat de souscription, le Support sera assuré du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00, heures France Métropolitaine et hors jours fériés en France.

3. Pénalités

En cas de non-respect des indicateurs de Niveaux de Services précisés au présent Contrat de souscription, directement et exclusivement imputable au Prestataire, le Client pourrait réclamer des pénalités dans les conditions définies ci-après.

Le montant maximum de toutes pénalités confondues, pouvant être réclamé, par mois, est égal à huit pour cent (8%) du montant mensuel payé par le Client au titre des Services concerné par le présent Contrat de souscription.

Si le Client souhaite faire usage de son droit à réclamer des pénalités, celui-ci devra présenter sa demande au Prestataire et les Parties examineront préalablement et de bonne foi la demande eu égard aux termes du Contrat. Les pénalités ne deviendront exigibles qu'après validation par les Parties de la demande de pénalités.

Après validation par les Parties, le Client émettra une facture du montant des pénalités validées. Ces sommes seront payées dans un délai de quarante-cinq (45) jours maximums à compter de la réception de la facture. Par convention entre les Parties, ces sommes pourront déduites de la prochaine facturation de l'Abonnement.

Ces pénalités forfaitaires ont la qualification de clause pénale au sens de l'article 1231-5 du Code civil et sont libératoires.

Au-delà d'une période de trente (30) jours, à compter du fait générateur de la pénalité, le Client est réputé avoir définitivement renoncé à l'application de ces dernières.

3.1 Pénalités en cas de non-respect des Niveaux de Service (SLA) :

En cas de non-atteinte des Niveaux de Services suivants, et à la suite d'une réclamation écrite du Client formulée dans un délai de trente (30) jours suivant le fait générateur de ces manquements, le Client pourra demander l'application des pénalités ci-après.

Les indicateurs de Niveaux de Services soumis à pénalités sont :

- La conformité des SLA sur le TAUX DE DISPONIBILITE de la Solution Applicative ;
- La conformité des SLA de la PERFORMANCE SUPPORT sur le traitement des incidents.

3.2 Calcul des Pénalités :

SLA Disponibilité

- Pour l'environnement de production, pourcentage de disponibilité de la Solution Applicative au cours de chaque mois.
- Pénalité égale à 1% de l'abonnement mensuel pour chaque demi-pourcent (0,5%) en dessous du taux de disponibilité du SLA retenu dans la limite de 4% du montant de l'Abonnement mensuel.

En cas de disponibilité inférieure au taux de disponibilité du SLA retenu sur une période de trois (3) mois consécutifs, le Prestataire mettra en place un plan d'actions afin de veiller à rétablir les Niveaux de Services affectés. Si, à l'issue de ce plan d'actions, le Prestataire est toujours en manquement, les Parties conviennent de se rapprocher afin de définir conjointement un plafond de pénalités exceptionnellement supérieur à celui défini au présent Contrat de souscription.

SLA Performance Support

Dans la limite de 4% de l'Abonnement mensuel, le pourcentage de pénalité appliqué sur cet Abonnement mensuel est défini comme suit selon le taux d'atteinte du SLA, selon le nombre d'incidents et le niveau de priorité P1 à P3 :

Pourcentage de tous les tickets à SLA atteint	Priorité P1	Priorité P2	Priorité P3
Entre <=100% et >=90%	0.30%	0.20%	N/A
Entre <90% et >=85%	0.50%	0.30%	0.20%
Entre <85% et >=80%	0.75%	0.45%	0.30%
Entre <80% et >= 60%	1.25%	0.75%	0.50%
<60%	2.50%	1.50%	1.00%

Exemple : Dans le mois, 5 P1 et 5 P2 ont été enregistrés dans l'outil de ticketing avec un SLA standard.

2 P1 sont hors délai sur les 5 et 1 P2 est hors délai sur les 5 soit un taux d'atteinte de 70%.

Les 2 P1 hors délai donnent une pénalité 2.5% (2 fois 1.25%) du loyer mensuel.

La P2 hors délai donne une pénalité 0.75% (1 fois 0.75%) du loyer mensuel.

Soit une pénalité totale de 3.25% du loyer mensuel.

4. Réversibilité

En fin de relation contractuelle, pour quelque motif que ce soit, sous réserve que le Client se soit acquitté de l'ensemble des factures correspondants à son Abonnement concerné et qu'il en émette la demande par écrit dans un délai minimum de trois (3) mois avant la date de fin du Contrat, le Client pourra bénéficier des prestations suivantes :

Un accès à ses archives pour leur période d'archivage restante. Le Client ne pourra plus ajouter de nouvelles factures et seul le Niveau de Services standard sera applicable, nonobstant tout autre Niveau de Services choisi par le Client avant la résiliation du Contrat. Ce service, d'un montant de 10% de la souscription annuelle, sera facturé par le Prestataire annuellement, terme à échoir, à compter de la date de résiliation du Contrat. Le Client pourra dès lors opérer l'extraction de ses archives en autonomie. Le Client pourra mettre fin à cette prestation en envoyant un courrier recommandé avec accusé de réception au Prestataire avec un préavis de trois (3) mois minimums avant l'échéance de la période de facturation en cours. Dans un tel cas, le Prestataire ne sera pas tenu de conserver les archives du Client après cette date.

La restitution des archives (une archive est constituée d'une facture et d'un ensemble de pièces lui étant attachées) sera accessible via un lien de télé chargement, dans un format documenté par le Prestataire ou imposé par la réglementation, permettant la réintégration des archives sur une nouvelle solution. Ces prestations, dont la charge est de dix (10) jours homme, seront facturées forfaitairement au tarif journalier en vigueur au moment de la réalisation.

5. Service Delivery Manager (SDM)

En standard, le Prestataire offre l'accès à l'outil de gestion des incidents.

Au-delà de cet outil, le Client interagit avec le Prestataire en contactant son point de contact commercial ou le Support. Le Prestataire propose une offre de gouvernance étendue par la nomination d'un Service Delivery Manager.

Le principal objectif du Service Delivery Manager est d'être le point de contact unique du Client afin de faciliter les interactions avec les Services du Prestataire en se positionnant comme un point d'escalade et de coordination. Il propose des conseils afin d'optimiser l'utilisation de la solution en se basant sur l'expertise du Prestataire et la connaissance du contexte du Client, il développe et conduit des plans d'amélioration continue des Services et enfin, il fournit une assistance et un support personnalisés au Client en cas d'incident majeur ou de crise.

5.1 Principaux objectifs et mission

Le Service Delivery Manager favorise la qualité des Services souscrits en alignant les engagements contractuels avec les objectifs métiers du Client. Il est la voix du Client au sein du Prestataire. Ses principales missions sont (mais ne se limitent pas à) :

- Organiser et animer les comités de gouvernance,
- Mesurer et présenter les indicateurs de performance au regard des SLA souscrits au Contrat,
- Suivre et présenter tous les aspects budgétaires du Contrat,
- Prioriser les sujets, escalader les sujets si nécessaire et fournir un support au Client en cas de crise,
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes transverses du Prestataire (ITOps, Support, Services professionnels, Commerce, Produit, pour définir, mettre en œuvre et suivre les plans d'amélioration).

En tant que contact privilégié pour le Client, il agit comme un véritable chef d'orchestre. Il est pleinement conscient des enjeux métiers du Client et de la nature de leurs projets. Il favorise la qualité du service et la satisfaction du Client.

5.2 Niveaux de Services du SDM

Les Niveaux de Services possibles sont les suivants :

Service Delivery Management				
Niveau de Services	Standard	Premium	Business	First
Accès en ligne au Support et Incident Manager (tableau de bord incident, SLA, supervision)	X	X	X	X
Comité de suivi trimestriel		X		
Comité de suivi mensuel			X	X
Comité de production hebdomadaire (à distance)				X
Mesure régulière de la satisfaction Client		X	X	X
Suivi de la facturation		X	X	X
Supervision de l'activité (communication, incidents)		X	X	X
Suivi des Demandes de changements et demandes de développements		X	X	X
Comité stratégique annuel en présentiel				X
Remontées d'informations du métier, du produit et des experts stratégiques				X
Gestion de crise				X

X : Activités incluses dans le Niveau de Services

Les activités présentées dans les Niveaux de Services Premium, Business et First sont exécutées par un interlocuteur dédié (le Service Delivery Manager) pendant les heures et les jours ouvrés