

Niveaux de Services (SLA) et Services Associés

1. Les Niveaux de Services (SLA) proposés

Niveaux de Services (valables sur les environnements de production)	04310 SLA Standard	04316 SLA Premium	04322 SLA Business	04319 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%
Performance de traitement des messages EDI <i>(pour un débit max de 100 msg/mn et 10Ko/msg ; au-delà de ces valeurs une analyse est nécessaire)</i>	2 heures	1 heure	45 minutes	30 minutes
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 du service dans la limite des horaires d'ouverture du Support.

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, à la condition expresse qu'il soit à jour de l'ensemble des paiements dus au titre du Contrat, 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 dix pour cent (10%) 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 Services (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 DISPONIBILITE

- 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 10% 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 10% de l'abonnement mensuel, le pourcentage de pénalité appliqué sur l'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 :

Délais de production	Engagements de services attendus	Indicateurs de mesure	Points de pénalité
Incidents Generix P1 Délais de résolution/contournement	Nombre d'incidents P1 traités dans les délais / (Nombre d'Incidents P1 total)	98% des incidents P1 traités dans le délai du niveau de service retenu	03
Incidents Generix P2 Délais de résolution/contournement	Nombre d'incidents P2 traités dans les délais / (Nombre d'Incidents P2 total)	90% des incidents P2 traités dans le délai du niveau de service retenu	02
Incidents Generix P3 Délais de résolution/contournement	Nombre d'incidents P3 traités dans les délais / (Nombre d'Incidents P3 total)	80% des incidents P3 traités dans le délai du niveau de service retenu	01

Nombre de points de pénalité	Taux de pénalité sur le loyer mensuel
1 à 3 points	3%
4 à 6 points	5%
7 à 10 points	8%
Plus de 10 points	10%

Exemple : Dans le mois, 5 P1 et 5 P2 ont été enregistrés dans l'outil de ticketing avec le niveau de service (SLA) contractualisé.

1 P1 est hors délai sur les 5 et 2 P2 sont hors délai sur les 5.

Pour les incidents P1 le taux d'atteinte est 80% (inférieur à 98%) et donne lieu une pénalité de 03 points.

Pour les incidents P2 le taux d'atteinte de 60% (inférieur à 90%) et donne lieu une pénalité de 02 points.

Le total de 05 points de pénalité correspond à une pénalité de 5% du loyer mensuel.

4. Réversibilité

En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque motif que ce soit, sous réserve que le Client se soit acquitté de l'ensemble des factures de son Abonnement et qu'il en émette la demande par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai minimum de trois (3) mois avant la date de fin du Contrat, le Client pourra bénéficier d'une prestation de réversibilité. Cette prestation a pour objectif de fournir au Client l'ensemble des données lui appartenant, sous un format standard et structuré.

4.1 Modalités d'exécution de la Réversibilité

Dès notification par le Client de la Réversibilité, le Prestataire fournit au Client selon son choix :

- Les Données sur supports numériques,
- Un lien de téléchargement, quand cela est techniquement possible, permettant au Client d'accéder à ses Données. Le Client aura à la date d'envoi du lien de téléchargement trois (3) mois pour récupérer ses Données.

4.2 Modalités financières de la Réversibilité

Les Parties conviennent des dispositions financières suivantes en ce qui concerne les prestations d'assistance à la Réversibilité fournies par le Prestataire telles que précitées :

- S'il s'agit d'une résiliation du Contrat en raison d'une faute exclusivement imputable au Prestataire, il conservera à sa charge les frais qu'il a exposé en vue de permettre la Réversibilité ;
- S'il s'agit d'une résiliation du Contrat à la suite d'un manquement exclusivement imputable au Client ou en raison de l'arrivée du Contrat à son terme, le Prestataire facturera au Client les frais supportés et les prestations rendues pour la mise en œuvre de la Réversibilité ;
- 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 étendu 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 Applicative 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.