

Niveaux de Services (SLA) et Services Associés

1. Les Niveaux de Services (SLA) proposés

Niveaux de Service (valables sur les environnements de production)	04312 SLA Standard
Disponibilité des services par process applicatif (temps de disponibilité cumulé des services sur un (1) mois)	99,5%
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
RTO – Recovery Time Objective	4 heures
RPO - Recovery point objective	4 heures
GTI	15 minutes
GTR Incident GENERIX P1 – CRITIQUE *	4 heures
GTR Incident GENERIX P2 – ELEVÉE (MAJEURE) *	8 heures
GTR Incident GENERIX P3 -NORMALE *	16 heures
GTR Demande Client / Demande Complémentaire P4	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 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 plateforme SaaS.
- 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 plateforme SaaS 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 appliquée 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 :

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 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. Descriptif de la tierce maintenance applicative (TMA) paramétrage et intégration spécifique

Désignation	Montant (HT)
<p>Suivi, support, et maintenance du paramétrage, de l'intégration des données, de l'intégration matériel et avec autres systèmes, des développements spécifiques</p> <p>Support standard (Lundi au vendredi, 09h-18h00) niveau 2 (pas en direct avec les utilisateurs) si questions sur le fonctionnement, le paramétrage, l'intégration ou si problèmes autres que logiciel</p> <p>MAJ documentation d'intégration ou de paramétrage spécifique si changements en phase de run</p> <p>Changements de paramétrage spécifiques</p> <p>Corrections à apporter sur l'intégration des données ou avec du matériel ou un système tiers suite à un changement ou problème provenant de l'alimentation des données ou du matériel système tiers indépendant du logiciel</p> <p>Visite terrain, enquête de satisfaction</p> <p>Etude de nouveaux besoins</p> <p>COPIL en phase de run</p>	<p>3 modes de facturation possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forfait de 20% des frais de set up • Ou enveloppe de TMA annuelle à calibrer ensemble en fin de phase de build, • Ou en régie mensuelle au temps passé
<p>Option :</p> <p>Frais d'astreintes soir et samedi</p> <p>Frais d'astreintes soir et week-end</p>	<p>4 750€ / an</p> <p>9 000€ / an</p>