

# Politique de niveau de service

## 1 Contexte

- 1.1 La présente Politique de niveau de service (la Politique ») s'applique lorsque les Services fournis par le Fournisseur au titre du Contrat comprennent des Services logiciels.
- 1.2 Les termes commençant par une lettre majuscule qui ne sont pas définis dans la présente Politique auront la signification qui leur est attribuée dans les Conditions de service du Fournisseur.
- 1.3 Le Fournisseur s'efforcera raisonnablement d'un point de vue commercial de faire tout son possible pour que les Services logiciels soient disponibles 24h/24 conformément aux niveaux de service définis dans la présente Politique, tel que modifié à tout moment.
- 1.4 Le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client les services demandés par le Client qui ne sont pas couverts par la présente Politique.
- 1.5 Le Fournisseur peut à tout moment communiquer d'autres documents qui contiennent des informations sur le matériel et les services de support, mais de tels documents n'ont pas de valeur contractuelle et sont uniquement communiqués à des fins d'information. Les Conditions de service du Fournisseur et la présente Politique ne concernent que la fourniture du support logiciel par le Fournisseur.
- 1.6 Les dispositions de la présente Politique ne s'appliquent pas à un problème causé ou provoqué en tout ou partie par du matériel ou un équipement non fourni par le Fournisseur.

## 2 Niveaux des services hébergés par le Fournisseur

- 2.1 Tous les Niveaux de service feront l'objet d'un suivi et d'une mesure 24h/24, 365 jours par an et un Niveau de disponibilité des services sera communiqué tous les mois.
- 2.2 Au premier jour de chaque mois, le calcul débutera à 100 % de disponibilité.

## 3 Niveau de disponibilité des services

- 3.1 Le Fournisseur s'efforcera raisonnablement de garantir un niveau de Disponibilité des services de 99,50 %.
- 3.2 Le Fournisseur n'est pas responsable des problèmes affectant le réseau interne du Client ni de ses problèmes de connexion à internet.

## 4 Mesure du niveau de disponibilité des services

Le Niveau de disponibilité des services sera mesuré en pourcentage du temps total de la Période de mesure (telle que définie ci-après) et sera calculé comme suit :

$$\frac{(\text{Temps de fonctionnement total possible} - \text{Temps d'Interruption totale})}{\text{Temps de fonctionnement total possible}} \times 100\%$$

<b>Fonctionnalité centrale - Connect</b>	Les périphériques d'affichage et leurs paramètres peuvent être gérés grâce à un tableau de bord en ligne, permettant notamment la gestion de l'emplacement des écrans, des thèmes, des profils de configuration, le suivi de l'état de santé du périphérique du statut de connectivité et des mises à jour des logiciels de l'écran. Sur les écrans de la salle numérique, les Utilisateurs peuvent clairement voir si une salle est libre ou réservée, ils peuvent réserver, s'enregistrer (check-in), étendre, terminer et supprimer des réservations sur l'écran tactile, en s'identifiant au moyen d'un numéro d'identification unique ou d'une carte RFID.
<b>Fonctionnalité centrale - Enterprise</b>	Les Utilisateurs peuvent effectuer une recherche, réserver, modifier / annuler et gérer une réservation de pièce, de bureau ou d'autres équipements (équipement de bureau, équipement audiovisuel ou restauration) via l'application web, et ont la possibilité d'exécuter des rapports intégrés/standards proposés dans l'application.
<b>Période de mesure</b>	Le nombre total de minutes dans le mois considéré
<b>Interruption programmée</b>	Les périodes d'interruption programmée qui peuvent avoir lieu pendant une fenêtre de maintenance sont convenues conformément au Planning de gestion des services ou par le biais d'une demande de modification d'urgence.  Tout incident de Priorité 1 enregistré pendant une période d'Interruption programmée constituera un temps d'Interruption programmée et ne sera pas comptabilisé dans le temps

	d'Interruption totale.
<b>Disponibilité des services</b>	Déterminée en fonction de la capacité des Utilisateurs à se connecter avec succès, à accéder aux Logiciels et à utiliser la Fonctionnalité centrale (telle que définie ci-dessous) à tout moment, sauf pendant les périodes d'Interruption programmée.
<b>Interruption totale</b>	Le temps pendant lequel les Services ne sont pas disponibles, mesuré en minutes. L'interruption sera comptabilisée à partir du moment où le Client signale un incident de Priorité 1 auprès du Centre d'assistance du Fournisseur ou à partir du moment où un événement est enregistré dans le service de surveillance de l'infrastructure du Fournisseur et diagnostiqué comme Priorité 1. Tout incident de Priorité 1 enregistré pendant une période d'Interruption programmée constituera un temps d'Interruption programmée et ne sera pas comptabilisé dans le temps d'Interruption totale.
<b>Temps de fonctionnement total possible</b>	La Période de mesure (en minutes) à l'exclusion des périodes d'Interruption programmée et d'Interruption d'urgence.

## 5 Crédits de service

- 5.1 Lorsqu'au regard des mesures définies dans la section Mesure du niveau de disponibilité des services, les Services du Fournisseur n'atteignent pas le niveau de Disponibilité des services prévu aux présentes, la structure suivante s'applique pour déterminer les crédits qui seront ajoutés au compte du Client et qui seront décomptés des factures suivantes :

Temps de Disponibilité des services non atteint pendant une période de 12 mois à compter de la Date d'entrée en vigueur ou de sa date d'anniversaire	Crédit calculé sur la base d'1/12 du montant annuel des Frais de départ
Premier (1er) mois	5 %
Deuxième (2è) mois	10 %
Troisième (3è) mois	15 %
Quatrième (4è) mois	20 %
Cinquième (5è) mois	25 %
Chaque mois suivant	25 %

- 5.2 Les crédits de service ne s'appliqueront que lorsque le Fournisseur aura réalisé l'ensemble des paramétrages, tests ou migrations de données qui peuvent avoir été convenus avec le Client. Le calcul du crédit de service s'appliquera à compter du premier mois de fourniture complète des Services logiciels après remise par le Fournisseur au client du site opérationnel et prêt à être utilisé en production. Les crédits de service octroyés au titre de la présente Politique constituent la seule compensation des réclamations du Client au titre de l'interruption ou de l'indisponibilité des services. Les crédits de service octroyés au titre de la présente politique sont incessibles et dépourvus de valeur monétaire, et ne peuvent être utilisés qu'à titre d'avoirs sur les futures factures du Fournisseur. Pour demander un crédit de service, les Clients doivent contacter le service de support client dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la fin du mois concerné. Si aucune demande n'est formulée dans ce délai de 10 jours ouvrés, alors le crédit de service sera réputé perdu. Les Clients en retard ou en défaut de paiement ou qui manquent à des obligations contractuelles importantes envers le Fournisseur ne sont pas éligibles à un crédit de service.

## 6 Objectifs de délai de réponse du support

- 6.1 Le Fournisseur s'engage à apporter une réponse rapide à l'ensemble des incidents signalés. Des incidents de tous niveaux de gravité peuvent être signalés auprès du Service support du Fournisseur 24h/24, 7j/7 et 365j/an, par le biais d'un portail de support en ligne.
- 6.2 Le Fournisseur ne garantit pas les délais de résolution, une résolution pouvant consister en un correctif de type hotfix, une solution de contournement, une modification de la configuration du système ou toute autre solution que le Fournisseur juge raisonnable. Le Fournisseur s'efforcera raisonnablement de respecter les Objectifs de délai de réponse du support définis dans le tableau ci-dessous.
- 6.3 Le Fournisseur s'efforcera continuellement de résoudre les problèmes de disponibilité de Priorité 1 jusqu'à ce qu'une solution de contournement ou une résolution puisse être fournie ou jusqu'à ce que l'incident soit rétrogradé à un niveau de priorité inférieur. Le Centre d'assistance communiquera régulièrement des informations sur l'état d'avancement des incidents signalés, toutefois, dans le cadre d'un incident de priorité 1, la fréquence de ces points d'information sera définie et convenue avec le Client.

- 6.4 Si le Fournisseur détecte un événement par le biais de son système de surveillance, le Fournisseur diagnostiquera l'événement et créera en conséquence un incident selon son système de gestion des incidents. Les incidents sont classés selon les priorités définies.
- 6.5 Le Client sera informé de tous les tickets ouverts par email.
- 6.6 Les tickets ouverts spontanément par le Fournisseur et les tickets ouverts en réaction par le Client sont gérés conformément aux Objectifs de délai de réponse du support définis ci-dessous.
- 6.7 Un niveau de priorité peut être relevé / abaissé si, au cours de la procédure de gestion de l'incident, celui-ci ne justifie plus le niveau de priorité qui lui est alors attribué, en fonction de son impact actualisé sur le fonctionnement en production des Services. Le niveau de priorité sera relevé / abaissé au niveau qui reflète le mieux son impact actualisé.

## 7 Objectifs de délai de réponse du support

Priorité	Délais de réponse - Production
1 - Critique	30 mins
2 – Élevée	1 heure
3 - Moyenne	8 heures
4 - Faible	24 heures

## 8 Définitions de la priorité

Priorité	Description
1 – Critique	Le système de production du Client est totalement hors d'usage ou sa fonctionnalité est fortement limitée, ce qui entraîne une perturbation critique des opérations du Client sans qu'aucune solution de contournement acceptable ne soit disponible.
2 – Élevée	Le système de production du Client est fonctionnel mais certains aspects de la Fonctionnalité centrale sont hors d'usage ou endommagés.  Les opérations peuvent continuer de façon limitée mais la productivité à long terme peut être impactée de façon négative, entraînant une perturbation importante des opérations du Client.  Une solution de contournement temporaire est disponible mais ne peut être utilisée durablement.
3 – Moyenne	Le système de production du Client est fonctionnel et permet aux utilisateurs de continuer d'utiliser le logiciel mais une Fonctionnalité non centrale est hors d'usage ou endommagée pour un groupe de personnes / une région, entraînant certaines perturbations pour les opérations du Client.  Une solution de contournement temporaire est disponible.  Une défaillance sur un ou plusieurs écrans de salle numérique, de bureau ou de kiosque qui le rend inutilisable.  C'est le plus haut niveau de désignation disponible pour une demande de service standard non facturable (déploiement de licences supplémentaires, scripts SQL standards, documentation de l'utilisateur).
4 - Faible	Désagrément pour l'utilisateur, limité à un seul utilisateur final ou une minorité d'utilisateurs finaux, le problème étant superficiel et ne perturbant pas les opérations du Client de façon significative, et le travail peut continuer grâce à une solution de contournement ;  Une défaillance qui a une incidence sur le fonctionnement normal d'un ou plusieurs écrans de salle numérique, de bureau ou de kiosque, mais qui ne le rend pas inutilisable ; problèmes de moindre urgence (comme la configuration d'un test de validation utilisateur (UAT), des demandes de mise à niveau ou des demandes concernant la fonctionnalité du logiciel).

## 9 Niveau de service et maintenance programmée

- 9.1 Toute maintenance des logiciels ou de la plateforme sera réalisée par le Fournisseur pendant les Fenêtres de maintenance convenues ou conformément au Planning de gestion des services, tel que publié à tout moment.
- 9.2 La maintenance programmée sera limitée à huit heures par mois calendaire.

## 10 **Planning de gestion des services / Fenêtre de maintenance**

Le Fournisseur s'efforcera de prévenir le Client au moins une semaine avant toute activité de maintenance programmée susceptible d'affecter la disponibilité, la performance ou la fonctionnalité des Services.

## 11 **Maintenance d'urgence**

S'il est nécessaire de réaliser des activités de maintenance d'urgence affectant la disponibilité, la performance ou la fonctionnalité des Services, le Fournisseur s'efforcera d'en informer le Client au moins une heure avant le démarrage.