

ANNEXE 1 : ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE MYCLOUDFLOW

1. CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'ANNEXE

Le présent contrat de niveau de service (SLA) est une annexe aux conditions d'abonnement de HYBRID et contient les niveaux de service applicables ainsi que des dispositions supplémentaires sur la disponibilité, la maintenance, la réponse, la résolution et les temps de récupération pour le service MyCLOUDFLOW et l'espace de stockage associé. Il doit être lu conformément au contrat d'utilisation du ou des services MyCLOUDFLOW (comme défini dans les conditions des services d'abonnement) et à tout autre document incorporé aux présentes par référence.

HYBRID met à disposition un réseau sécurisé et disponible au niveau convenu contractuellement, afin de fournir à son client les services convenus contractuellement.

Le SLA contient également des dispositions, le cas échéant, sur les droits et les recours du client en cas d'interruption du service suite à une défaillance du service MyCLOUDFLOW.

2. DÉFINITIONS

Les termes en majuscules utilisés dans le présent SLA et définis dans les Conditions des services d'abonnement ont la même signification que celle qui leur est attribuée à l'article 2 des Conditions des services d'abonnement, à moins qu'ils n'aient été définis différemment dans le présent SLA. Aux fins du présent SLA, les termes en gras ci-dessous sont définis comme suit :

"Disponibilité" signifie que le Client a un accès normal au service MyCLOUDFLOW, à l'exclusion des temps d'arrêt exclus.

« **Assistance Client Avancée (ACS)** » désigne les services d'assistance supplémentaires, au-delà du SLA, réservés aux clients ayant conclu un accord d'assistance client avancée.

« **Jour ouvrable** » désigne du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés nationaux.

« **Heures ouvrables** » signifient du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures dans le fuseau horaire de HYBRID, automatiquement ajusté pour tenir compte des changements d'heure d'été/d'hiver.

« **Sauvegarde des données du client** » désigne le processus de création d'une copie de toutes les données du client sur le service MyCLOUDFLOW, qui sera utilisée pour la récupération des données.

« **Conservation de la sauvegarde des données du client** » désigne le stockage des données du client pendant une période déterminée.

"Récupération de Données" désigne le processus de création d'une copie de toutes les données du client sur le service MyCLOUDFLOW utilisé pour la récupération de données.

« **Temps d'arrêt** » désigne le nombre total de minutes pendant lesquelles le client ne peut pas accéder au service MyCLOUDFLOW, à l'exclusion des temps d'arrêt exclus.

« **Maintenance d'urgence** » désigne la maintenance pour laquelle le client est prévenu moins de cinq (5) jours ouvrables à l'avance. HYBRID peut planifier des travaux de maintenance d'urgence afin d'éviter toute menace immédiate pour le service MyCLOUDFLOW, selon l'appréciation de HYBRID.

« **Temps d'arrêt exclu** » désigne le temps pendant lequel le client ne peut pas accéder au service MyCLOUDFLOW pour l'une des raisons suivantes :

- Maintenance régulière
- Maintenance d'urgence
- Tests de basculement et de reprise après sinistre
- Toute défaillance systémique de l'internet (y compris la défaillance du fournisseur d'accès Internet)
- Toute défaillance du matériel, des logiciels ou de la connexion au réseau du client ou d'un tiers
- Restrictions de la bande passante du client
- Actes ou omissions du client
- Tout ce qui est en dehors ou au-delà du contrôle raisonnable de HYBRID

« **Incident** » désigne tout événement qui constitue un écart par rapport à la normale et qui perturbe le service MyCLOUDFLOW ou qui pourrait entraîner une perturbation ou une diminution de la qualité du service MyCLOUDFLOW (y compris les activités de surveillance qui permettent de détecter à temps d'éventuels incidents)

« **Avis de maintenance** » désigne toute communication pertinente de HYBRID par e-mail au contact technique du client concernant le service MyCLOUDFLOW, y compris la date et l'heure auxquelles HYBRID entend rendre le service MyCLOUDFLOW indisponible. Le client comprend et accepte qu'il puisse arriver que HYBRID doive interrompre le service MyCLOUDFLOW afin de protéger l'intégrité du service MyCLOUDFLOW en raison de problèmes de sécurité, d'attaques de virus, de problèmes de spam ou d'autres circonstances imprévues. Cela comprend la communication relative à la maintenance d'urgence et à la maintenance régulière.

« **Problème** » désigne la cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents.

« **Maintenance régulière** » désigne la maintenance hebdomadaire effectuée le vendredi entre 6 heures et 20 heures. CET pour garantir le plus haut niveau de disponibilité. Pour ce faire, la maintenance régulière peut exiger que HYBRID mette le service (ou une partie) hors ligne pendant de brèves périodes afin d'implémenter des mises à jour, de nouvelles versions ou des changements. HYBRID se réserve le droit d'ajuster l'heure de la maintenance régulière par le biais d'une notification de maintenance.

« **Temps de réponse** » désigne le délai jusqu'à la confirmation par HYBRID de l'incident annoncé, à partir de la réception des informations requises du client pour que l'équipe d'assistance de HYBRID commence à résoudre l'incident et ouvre un ticket d'assistance.

« **Objectif de point de récupération** » ou « **RPO** » désigne le délai maximal contractuellement autorisé pendant lequel des données stockées ou transmises dans le service MyCLOUDFLOW peuvent être perdues.

« **Objectif de temps de récupération** » ou « **RTO** » désigne le délai dans lequel le service MyCLOUDFLOW doit être entièrement rétabli lorsqu'il devient indisponible.

"Pourcentage de disponibilité du système" : le pourcentage de disponibilité du service MyCLOUDFLOW (temps de fonctionnement) en supposant la disponibilité de la plateforme de cloud computing utilisée pour héberger le service MyCLOUDFLOW.

« **Contact technique** » désigne le contact principal du client chargé de recevoir les communications de HYBRID et autorisé à donner des instructions en vertu de la convention sur le traitement des données. HYBRID doit être informée rapidement par e-mail en cas de changement de contact technique.

« **Nombre total de minutes par mois** » désigne le nombre de jours du mois multiplié par 1 440 minutes par jour.

3. RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Il incombe au client de s'assurer qu'il remplit les obligations de coopération suivantes et qu'il le fait sans frais pour HYBRID :

- Disposer d'une connexion internet avec une largeur de bande adéquate conformément aux exigences du client telles que définies dans la documentation et mises à jour périodiquement.
- Utiliser un navigateur Internet conforme aux exigences minimales de HYBRID, telles que définies dans la documentation et mises à jour périodiquement.
- Fournir à HYBRID, au moins par courrier électronique, des informations actualisées sur le contact technique pour l'émission d'instructions, telles que les changements de personnel.
- Le contact technique a le droit de nommer jusqu'à trois (3) collaborateurs désignés par e-mail, avec leurs noms et leurs coordonnées à des fins de vérification, qui peuvent contacter le service d'assistance de HYBRID. Le client est tenu d'informer HYBRID immédiatement de tout changement concernant les collaborateurs désignés ou le contact technique.
- Signaler rapidement tout incident ou problème au service d'assistance de HYBRID.
- Utiliser un logiciel antivirus dont les définitions sont mises à jour quotidiennement.
- Faire tout son possible pour être à la disposition du service d'assistance de HYBRID pendant la résolution d'un incident ou d'une demande.

4. NIVEAUX DE SERVICE

4.1 Durée

Le présent SLA s'applique au service MyCLOUDFLOW pendant toute la durée de l'abonnement.

4.2 Disponibilité du service MyCLOUDFLOW (temps de fonctionnement)

HYBRID s'efforce de fournir un pourcentage de disponibilité du système de 99,5 % pour le service MyCLOUDFLOW au cours de chaque mois civil de la durée de l'abonnement.

Le pourcentage de disponibilité du système est calculé comme suit :

$$\text{Pourcentage de disponibilité du système} = \left(\frac{\text{Total des minutes mensuelles} - \text{Temps d'arrêt exclus} - \text{Temps d'arrêt}}{\text{Total des minutes mensuelles} - \text{Temps d'arrêt exclus}} \right) * 100$$

HYBRID calcule le temps d'arrêt à l'aide des journaux du système de HYBRID et le signale automatiquement par e-mail au contact technique tous les vendredis.

4.3 Récupération

HYBRID s'efforce de fournir les caractéristiques de récupération suivantes :

Niveau de service	Durée
Objectif de point de récupération (RPO)	24 heures
Objectif de temps de récupération (RTO)	12 heures
Sauvegarde des données des clients	Tous les jours (jours ouvrables)
Conservation de la sauvegarde des données des clients	14 jours

5. MAINTENANCE

HYBRID analyse en permanence le service MyCLOUDFLOW afin de déceler les potentiels d'amélioration, de renforcement de la sécurité, d'extension des fonctionnalités et d'accroissement de la convivialité. Les suggestions, le feedback et les idées seront analysés et intégrés dans la fonctionnalité du service MyCLOUDFLOW à l'entière discrétion de HYBRID.

Des améliorations, des mises à jour ou de nouvelles versions sont mises à disposition de temps à autre. Les fonctionnalités ajoutées par toute mise à jour ou nouvelle version sont incluses dans les frais d'abonnement et sont régies par les dispositions du présent SLA et du contrat. HYBRID soutient les anciennes mises à jour et versions pendant trois (3) mois après la mise à disposition d'une mise à jour ou d'une nouvelle version. Tout problème peut être résolu par un correctif ou une mise à niveau vers une nouvelle version, à la seule discrétion de HYBRID. En cas de découverte d'une faille de sécurité qui ne constitue pas un défaut, HYBRID s'efforcera, dans les limites de sa capacité opérationnelle, de corriger la faille dans la version actuelle.

6. SERVICE D'ASSISTANCE DE HYBRID

6.1 Étendue du service

Le service d'assistance de HYBRID fournit une assistance technique en cas d'incident avec le Service MyCLOUDFLOW.

Les aspects suivants sont couverts par le service d'assistance de HYBRID :

- Interruptions et pannes du service MyCLOUDFLOW ;
- Mises à jour du service MyCLOUDFLOW, nouvelles versions et maintenance ;
- Comportement du service MyCLOUDFLOW qui n'est pas conforme à ce que le client peut raisonnablement attendre.

Les aspects suivants NE sont PAS couverts par le service d'assistance de HYBRID :

- Toute demande émanant du ou des fournisseurs tiers du client ;
- Réseaux, appareils, serveurs et postes de travail gérés par le client ;
- Assistance en matière de fonctionnalité, de flux de travail et d'optimisation de l'utilisation ;
- Demandes concernant la configuration et la personnalisation (spécifique à l'utilisateur) des services MyCLOUDFLOW.

L'assistance client avancée est réservée aux clients qui ont conclu un contrat d'assistance client avancée. La portée exacte de l'assistance client avancée est fonction des exigences du Client et de son profil commercial spécifique.

6.2 Heures et contact du service d'assistance de HYBRID

Le service d'assistance de HYBRID est uniquement mis à la disposition des trois (3) employés désignés et du contact technique du client pendant les heures d'ouverture. Le service d'assistance HYBRID ne peut être contacté par d'autres collaborateurs que ceux désignés par le client.

Le service d'assistance de HYBRID fournit une assistance linguistique en anglais. Les demandes d'assistance peuvent être introduites par le biais du système de tickets du service d'assistance de HYBRID ou par courrier électronique. Pendant les heures de bureau, le service d'assistance HYBRID est accessible par téléphone.

6.3 Service correctif / Temps de réponse et de résolution

Si le client constate un incident, il le signale sans délai au service d'assistance de HYBRID en indiquant

- (a) la nature de l'incident ;
- (b) les circonstances dans lesquelles l'incident s'est produit, y compris les processus en cours au moment où l'incident s'est produit ;
- (c) les informations techniques relatives à la machine sur laquelle le service MyCLOUDFLOW fonctionnait au moment de l'incident ;
- (d) les mesures prises, le cas échéant, par le client immédiatement après l'incident ; et
- (e) l'impact immédiat de l'incident sur la capacité du client à fonctionner.

Le temps de réponse est défini comme le temps entre le moment où HYBRID reçoit dûment la demande de service d'assistance du client (de la manière spécifiée dans le présent article) et le moment où HYBRID répond et commence à travailler sur la demande. Les délais de réponse maximum varient en fonction de la gravité de l'incident.

Le délai de résolution est défini comme le temps qui s'écoule entre le moment où le client saisit la demande dans le système de ticketing de HYBRID ou le moment où HYBRID reçoit un e-mail du client et le moment où HYBRID résout l'incident.

Dès réception d'un tel rapport d'incident, HYBRID évalue l'incident et le classe selon le tableau des niveaux de gravité ci-dessous et réagit dans les délais de réaction prévus ci-après. Après avoir reçu une annonce d'incident, HYBRID informe le client de l'évolution de la situation par un moyen approprié.

Les priorités pour la résolution des incidents sont déterminées sur la base des conséquences pour les processus opérationnels et divisées en trois catégories :

Gravité 1 (« critique ») :

- Le service MyCLOUDFLOW est indisponible et inaccessible pour tous les utilisateurs
- Aucune solution de contournement n'est disponible

Gravité 2 (« majeure ») :

- Le service MyCLOUDFLOW est opérationnel et n'est pas à l'origine de l'incident
- L'incident bloque ou affecte >10 % ou plus des utilisateurs et aucune solution de contournement n'est disponible
- Des parties d'une application critique pour l'entreprise ne sont pas disponibles, ne fonctionnent pas correctement ou ont des performances médiocres

Gravité 3 (« normale ») :

- Les utilisateurs peuvent travailler, mais leur productivité est réduite en raison de l'incident
- Une fonction d'une application n'est pas disponible pour les utilisateurs ou ne fonctionne pas correctement
- L'incident n'a pas de conséquences immédiates sur les processus commerciaux du client
- Il existe une solution de contournement

Gravité	Temps de réponse (heures ouvrables)	Temps de résolution (heures ouvrables)
Gravité 1 (critique)	≤2 h (90 %) (24/7)	≤8 h (95 %)
Gravité 2 (majeure)	≤8 h (85 %)	10 jours ouvrables (85 %)
Gravité 3 (normale)	5 jours ouvrables (85 %)	À la discrétion de HYBRID

Il sera répondu aux demandes d'assistance générale dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable, en tenant compte de la nature de la demande spécifique. Les demandes envoyées par courrier électronique seront toujours traitées dans un premier temps comme des demandes de priorité « normale ».

7. DIVERS

7.1 Modifications

HYBRID peut modifier ou changer le présent SLA à tout moment et annoncer ces changements en publiant le SLA modifié sur son site Web. Si la modification a des conséquences négatives pour le client et que celui-ci s'y oppose, le client peut résilier le contrat en donnant à HYBRID un préavis écrit d'un mois. Cette résiliation est le seul et unique recours du Client. Si le Client ne résilie pas l'accord comme indiqué dans le présent document, il est réputé avoir accepté la modification.

7.2 Exclusion des comptes de non-production, d'essai et de test

Tout bac à sable, environnement de mise en scène, revue de version, bêta, éducation, démo, essai, test, compte de développeur et/ou de débogueur, et tout autre environnement de non-production ou de test sont expressément exclus de la présente annexe.