Annexe 1 : Niveaux de service

1. Disponibilité

1.1 Pendant la durée du Contrat, le Prestataire s'engage à assurer la disponibilité de la Solution selon un Taux de disponibilité mensuel de 99,9%.

Le « **Taux de disponibilité mensuel** » correspond au pourcentage calculé, pour un mois calendaire M, selon la formule suivante :

$$\frac{(Nombre\ total\ de\ minutes\ du\ mois\ M - durée\ en\ minutes\ de\ l'Interruption)}{Nombre\ total\ de\ minutes\ du\ mois\ M}$$

Une « **Interruption** » désigne pour le domaine associé à la Solution, un taux d'erreur utilisateur constaté côté serveur supérieur à cinq pourcent (5%).

Le Taux de disponibilité ne comprend pas les indisponibilités de la Solution résultant des cas suivants :

- opérations de maintenance réalisées par le Prestataire ;
- cas de force majeure ;
- évènements non imputables au Prestataire (tels que troubles du réseau internet, indisponibilité du réseau du Client ou de son fournisseur d'accès internet, utilisation déraisonnable et excessive de nature à affecter la stabilité de la Solution) ;
- interruptions liées à des modifications apportées à la Solution ou au Service applicatif par le Client ou des tiers sans autorisation du Prestataire ;
- inaccessibilité due aux équipements et/ou Terminaux du Client non compatibles.

1.2 Le non-respect par le Prestataire du Taux de disponibilité mensuel ouvre droit au profit du Client à un crédit de service libératoire correspondant à un nombre de jours d'abonnement au service SaaS offert reportable sur la durée du Contrat (le « **Crédit de service** ») comme suit :

Taux de disponibilité mensuel	Crédit de service (en jours)
entre < 99,9% et 98,0 %	1
entre <98,0% et >95,0%	3
≤95,0%	10

Sur demande du Client, le Prestataire fournira un relevé du mois précédent la demande permettant de vérifier le Taux de disponibilité mensuel.

Le Crédit de service constitue l'unique réparation à laquelle le Client peut prétendre au titre de l'indisponibilité de la Solution. Le Client est tenu de solliciter le Crédit de service au plus tard dans le mois suivant le non-respect du Taux de disponibilité mensuel. Passé ce délai, le Client ne pourra plus faire valoir son droit à l'obtention d'un Crédit de service.

Le nombre total de Crédit de service cumulé accordé au Client par le Prestataire en contrepartie d'une Interruption au cours d'un mois donné ne peut excéder dix (10) jours. Les Crédits de service sont exclusivement reportables au terme du Contrat, ils ne peuvent faire l'objet d'une compensation pécuniaire ou d'un avoir.

2. Sécurité

Les accès à la Solution et au Service applicatif sont sécurisés par des firewalls redondants. Les échanges de données font l'objet d'une procédure de chiffrement de type SSL (Secure Sockets Layer) assurant l'authentification des personnes, l'intégrité et la confidentialité des données échangées.

Le Prestataire veille à sécuriser l'accès et l'utilisation de la Solution par l'usage de protocoles de communication chiffrés en vigueur, conformément aux usages en la matière.

3. Sauvegarde

Les Données font l'objet d'une sauvegarde journalière.

En cas de suppression accidentelle, le délai de restauration des Données sauvegardées est de deux (2) jours.

4. Intégrité

Le Prestataire garantit mettre en place des mesures de contrôle de nature à procurer une assurance raisonnable que les Données traitées avec le Service applicatif et les résultats ne font pas l'objet d'omission, d'altération, de déformation ou toutes autres forme d'anomalies susceptibles de nuire à leur intégrité.

L'intégrité du traitement s'étend à tout composant du système composant le Service applicatif et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs autorisés en cas de non-conformité.

5. Monitoring

Le Prestataire procède à des contrôles d'accès à la Solution en continu, 365 jours par an, 24/24 et 7/7.