

## ANNEXE 1 : ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE SAAS HYBRID

### 1. CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'ANNEXE

Le présent document constitue une annexe aux conditions d'abonnement de HYBRID et contient les dispositions complémentaires applicables en matière de disponibilité, de maintenance, de temps de réaction et de rétablissement pour le service SaaS HYBRID et l'espace de stockage correspondant. Il doit être lu conformément au contrat d'utilisation du ou des services SaaS HYBRID (comme défini dans les conditions des services d'abonnement) et à tout autre document incorporé aux présentes par référence.

Le présent accord de niveau de service (SLA) s'applique au service SaaS HYBRID. 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 SaaS HYBRID.

### 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. Tout terme en majuscule utilisé dans le présent SLA et qui n'y est pas défini a la signification qui lui est attribuée à l'article 1 des Conditions d'utilisation des services d'abonnement.

Aux fins du présent SLA, les termes en gras ci-dessous sont définis comme suit :

« **Disponible** » ou « **Disponibilité** » désigne le fait que le client dispose d'un accès normal au service SaaS HYBRID, sous réserve des exclusions définies à la rubrique « Temps d'arrêt » ci-dessous.

« **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.

« **Jours ouvrables** » désignent les jours ouvrables tels que définis au point « Calendrier » ci-dessous.

« **Heures d'ouverture** » désignent les heures d'ouverture du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures, dans le fuseau horaire de HYBRID.

« **Calendrier** » désigne le calendrier que HYBRID publie chaque année au plus tard trente (30) jours avant le début de l'année civile et qui contient des informations sur les jours et heures ouvrables de l'année, les mises à jour planifiées, les nouvelles versions, les sorties, les modifications et l'assistance régulière. HYBRID se réserve le droit de modifier ce calendrier tout au long de l'année si elle le juge nécessaire.

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

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

« **Maintenance d'urgence** » désigne la maintenance pour laquelle le client est prévenu moins de cinq (5) jours ouvrables à l'avance. HYBRID peut planifier une maintenance d'urgence si elle est jugée nécessaire pour éviter une menace immédiate pour le service SaaS HYBRIS ou les sites des clients, selon l'appréciation de HYBRID. Les notifications de maintenance seront envoyées au contact technique du client, à moins que certaines circonstances n'empêchent HYBRID de le faire, par exemple lorsqu'un fournisseur externe émet un contrôle de changement à HYBRID avec un préavis de moins de cinq (5) jours ouvrables.

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

- Maintenance régulière
- Maintenance d'urgence
- Tests de basculement et de reprise après sinistre
- Fournisseur d'accès Internet du client
- Toute défaillance systémique d'Internet

- Toute défaillance du matériel, des logiciels ou de la connexion réseau du client ou du matériel, des logiciels ou de la connexion réseau d'un tiers (autre que le matériel, les logiciels, la connexion réseau ou les services d'un tiers sous le contrôle direct de Hybrid)
- Restrictions de la bande passante du client
- Actes ou omissions du client
- Défaillance du fournisseur d'accès Internet
- 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 SaaS HYBRID ou qui pourrait entraîner une perturbation ou une diminution de la qualité du service SaaS HYBRID (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 SaaS HYBRID, y compris la date et l'heure auxquelles HYBRID entend rendre le service SaaS HYBRID indisponible et qui ne sont pas indiquées dans le calendrier. Le client comprend et accepte qu'il puisse arriver que HYBRID doive interrompre le service SaaS HYBRID afin de protéger l'intégrité du service SaaS HYBRID 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, à la maintenance régulière et à la fenêtre de maintenance.

« **Fenêtre de maintenance** » désigne la période hebdomadaire du vendredi entre 6 heures et 8 heures. CET comme indiqué dans le calendrier pour permettre à HYBRID de maximiser ses performances. HYBRID a le droit d'adapter durablement la fenêtre de maintenance par un avis de maintenance.

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

« **Maintenance régulière** » désigne la maintenance effectuée par HYBRID afin de garantir la plus grande disponibilité possible pour tous les sites du client. Pour ce faire, la maintenance régulière peut exiger que HYBRID mette les systèmes 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'effectuer une maintenance régulière pendant la fenêtre 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 dans les systèmes de HYBRID.

« **Objectif de point de récupération** » ou « **RPO** » désigne le délai maximal contractuellement autorisé selon la section 4.3 pendant lequel des données stockées ou transmises dans le service SaaS HYBRID peuvent être perdues.

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

« **Maintenance planifiée** » désigne la maintenance qui a lieu lorsque HYBRID détecte un problème dans le Service SaaS HYBRID qui nécessite une action afin d'éviter une maintenance d'urgence. HYBRID se réserve le droit de planifier une maintenance non régulière du service SaaS HYBRID avec un préavis d'au moins cinq (5) jours ouvrables pour le client et une publication dans le calendrier. HYBRID s'efforcera de planifier la maintenance programmée pendant la fenêtre de maintenance.

« **Pourcentage de disponibilité du système** » désigne la disponibilité telle que définie en section 4.2 en supposant la disponibilité de la plate-forme informatique en nuage utilisée pour héberger le service SaaS HYBRID.

« **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, au moins 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.

« **Temps d'arrêt non planifié** » désigne le nombre total de minutes pendant lesquelles le client ne peut pas accéder au service SaaS HYBRID, à l'exclusion du temps d'arrêt exclu.

### 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.
- Le contact technique a le droit de nommer jusqu'à trois (3) collaborateurs par e-mail, avec leurs noms et leurs coordonnées à des fins de vérification, qui peuvent contacter le service d'assistance fourni par HYBRID. Le client est tenu d'informer HYBRID immédiatement de tout changement concernant les collaborateurs nommés. La liste est tenue à jour par le client ;
- 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.
- Signaler rapidement tout incident ou problème au service d'assistance
- Utiliser un logiciel antivirus dont les définitions sont mises à jour quotidiennement au minimum.
- Faire tout son possible pour être à la disposition de HYBRID pendant la résolution d'un incident lié au service ou d'une demande.

#### 4. NIVEAUX DE SERVICE

##### 4.1 Durée

Le présent SLA s'applique au service SaaS HYBRID pendant la durée de l'abonnement entre les parties, telle qu'elle est définie dans la confirmation de commande.

##### 4.2 Disponibilité du service SaaS HYBRID (temps de fonctionnement)

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

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 calculera les temps d'arrêt non planifiés à l'aide des journaux du système de HYBRID et les communiquera chaque semaine par e-mail au contact technique.

##### 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 SaaS HYBRID 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 du client seront analysés et intégrés dans la fonctionnalité du service SaaS HYBRID à l'entière discrétion de HYBRID.

Des améliorations, des mises à jour ou de nouvelles versions seront mises à la disposition du client de temps à autre. Les fonctionnalités ajoutées par une mise à jour ou une 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 nouvelle 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 panne, le client peut contacter le service d'assistance dans des conditions définies (voir section 6 « Service d'assistance »)

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. Si un tel correctif n'est pas possible dans une version plus ancienne, HYBRID peut insister pour que les systèmes vulnérables soient mis à niveau à bref délai afin d'atténuer le risque de sécurité.

## **6. SERVICE D'ASSISTANCE**

### **6.1 Étendue du service**

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

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

- Interruptions et pannes de service du système ;
- Mise à jour/maintenance du système ;
- Comportement du service du système 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 :

- Demandes émanant d'un ou de plusieurs 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 produits et services HYBRID.

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

### **6.2 Disponibilité (temps de service) et contact**

Le service d'assistance HYBRID est accessible à un maximum de trois (3) employés nommés et au contact technique du client pendant les heures d'ouverture de votre canal d'assistance de première ligne. Le client est responsable de l'actualisation de la liste des collaborateurs nommés et de l'annonce à HYBRID de tout changement dans les plus brefs délais. Le service d'assistance HYBRID ne peut être contacté par d'autres collaborateurs que ceux désignés par le client.

HYBRID fournit une assistance linguistique en anglais pendant les heures de bureau.

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 de réparation / Temps de réponse**

Si le client constate un incident, il l'annoncera sans délai par écrit à 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 produit 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 du service d'assistance 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.

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 réponse du service d'assistance 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 HYBRID SaaS est indisponible et inaccessible pour tous les utilisateurs.
- Aucune solution de contournement n'est disponible

Gravité 2 (« majeure ») :

- Le service SaaS HYBRID 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

HYBRID répondra aux demandes d'assistance générale dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable, en tenant compte de la nature de la demande d'assistance.

Le temps de réponse est calculé sur la base des heures de service pendant les heures ouvrables. Le temps de réponse maximum varie en fonction de la gravité de l'incident. La priorité de résolution et la gravité sont déterminées par HYBRID lors de l'évaluation de la demande du client (les demandes envoyées par e-mail sont toujours traitées dans un premier temps en priorité « normale »).

## 7. DIVERS

### 7.1 Modifications

Le présent SLA peut être modifié en tout temps par HYBRID en informant le client au plus tard trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification. 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 Avis de maintenance

Les avis de maintenance seront envoyés par courrier électronique au contact technique.

### 7.3 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.