Accord sur les Niveaux de Service

Version: Septembre 2026

Ibexa AS, Askekroken 11, 0277 Oslo, Norway

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION 3
ARTICLE 2. SUPPORT 3
2.1 CANAUX 3
2.2 HEURES 4
2.3 PRISE EN CHARGE 4
2.3.1 Catégorisation 4
2.3.2 Priorité 4
ARTICLE 3. MAINTENANCE 5
3.1 GÉNÉRALITÉS 5
3.2 MAINTENANCE CORRECTIVE 5
3.3 MAINTENANCE ÉVOLUTIVE 6
ARTICLE 4. NIVEAUX DE SERVICE 6
4.1 TAUX DE DISPONIBILITÉ DES SERVICES 6
4.2 DÉLAIS DE RÉPONSE DU SUPPORT 7
ARTICLE 5. PAGE DE STATUT 7
ARTICLE 6. PÉNALITÉS ET RECOURS 8
6.1 PROCESSUS DE RÉCLAMATION 8
6.2 CRÉDITS DE SERVICE 8
6.3 CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AUX CRÉDITS DE SERVICE 8
ARTICLE 7. DÉFINITIONS 8

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

L'objectif du présent Accord sur les Niveaux de Service (SLA) est d'établir un cadre clair pour la fourniture et la performance des Services spécifiés dans le Bon de Commande et régis par le Contrat.

Le présent SLA vise à :

- Définir les procédures et les canaux par lesquels le Client peut contacter le Support ;
- Établir des normes de performance mesurables afin de garantir une qualité de Service constante ;
- Mettre en place des mécanismes de suivi, de mesure et de compte-rendu de la fourniture et de la performance des Services ;
- Définir le cadre de la maintenance des Services et de la continuité opérationnelle.

Le présent SLA s'applique exclusivement à l'environnement de production. Tout environnement hors production, incluant sans s'y limiter les environnements de recette, de test ou de développement, est expressément exclu du champ d'application du présent SLA.

ARTICLE 2. SUPPORT

Le Client peut souscrire à différentes offres de Support, définissant les heures et les canaux permettant de contacter le Support.

Le Client reconnaît et accepte que le Support puisse accéder à son compte et aux Données Client uniquement aux fins de fournir le Support, y compris, mais sans s'y limiter, pour répondre aux questions et enquêter sur les anomalies. Le Client fournira l'accès et les informations nécessaires au dépannage et prendra toutes les mesures recommandées par le Prestataire pour identifier les causes de toute anomalie.

2.1 CANAUX

Les canaux de communication du Support sont les différentes méthodes que le Client peut utiliser pour obtenir de l'aide.

Ces canaux varient selon le Produit et sont définis dans les Conditions Spécifiques du Produit applicables, sous la section SLA.

2.2 HEURES

Les Heures de Support précisent les périodes pendant lesquelles le Prestataire fournit le Support au Client via les canaux de Support disponibles.

Les forfaits d'Heures de Support varient selon le Produit et sont définis dans les Conditions Spécifiques du Produit applicables, sous la section SLA.

2.3 PRISE EN CHARGE

2.3.1 Catégorisation

Chaque demande enregistrée auprès du Support se verra attribuer une catégorie.

Catégorie	Description
Demande de support	Demande d'assistance émanant d'un Client afin de l'aider à utiliser le Produit de manière efficace et adéquate
Anomalie	Toute interruption non planifiée du Service, toute réduction de la qualité du Service ou toute défaillance d'un composant susceptible d'impacter le Service

2.3.2 Priorité

Le délai de prise en charge pour la gestion des anomalies dépend de la priorité du problème.

Priorité	Nom	Description
P1	Critique	Dégradation complète – La majorité des utilisateurs et des fonctionnalités sont affectés – Service totalement indisponible – Mise à jour de la Page de Statut

P2	Élevée	Dégradation significative – Fonctionnalité clé altérée – Un grand nombre d'utilisateurs et de fonctionnalités sont affectés – Mise à jour de la Page de Statut
P3	Moyenne	Dégradation limitée – Faible nombre d'utilisateurs et de fonctionnalités affectés – L'activité peut se poursuivre
P4	Basse	Problème mineur, bug cosmétique ou simple demande – Utilisateurs individuels

ARTICLE 3. MAINTENANCE

3.1 GÉNÉRALITÉS

Le Prestataire effectue une maintenance régulière afin d'assurer des performances et une sécurité optimales des Services.

3.2 MAINTENANCE CORRECTIVE

La maintenance corrective consiste à identifier et, dans le mesure du raisonnable, corriger ou atténuer les anomalies affectant le Service. Une anomalie signifie que le Service ne se comporte pas comme prévu lorsqu'il est correctement configuré.

La maintenance corrective ne couvre pas :

- Les connecteurs ou tout code externe développé par le Client ou un tiers ;
- Le support pour le propre site web, réseau ou environnement technique du Client ;
- L'adaptation du Service à un paramétrage autre que le paramétrage initial ;
- Les erreurs de manipulation des Utilisateurs du Client ;
- Une mauvaise appréciation ou une mauvaise configuration des paramètres par le Client ;
- Les systèmes tiers.

3.3 MAINTENANCE ÉVOLUTIVE

Le Prestataire se réserve le droit de mettre à jour le Service à sa seule discrétion, à condition que les mises à jour assurent la continuité fonctionnelle de la version précédente et n'en dégradent pas les performances.

En cas de modification majeure apportée aux fonctionnalités du Service, le Prestataire fournira au Client la documentation correspondante.

ARTICLE 4. NIVEAUX DE SERVICE

Cette section présente les critères mesurables utilisés pour évaluer la qualité et la performance des Services fournis.

4.1 TAUX DE DISPONIBILITÉ DES SERVICES

Le taux de disponibilité des Services désigne le pourcentage de temps pendant lequel un Service est opérationnel, accessible et fonctionne comme prévu sur une période totale d'un mois. Il est calculé pour un mois entier donné, en comparant la durée totale de la période à la durée totale pendant laquelle le Service a été indisponible en raison de pannes ou d'interruptions, à l'exclusion :

- D'une maintenance programmée ;
- De pannes causées par un problème lié au Client ou à un fournisseurs tiers ;
- Des cas de force majeure tels que définis dans les Conditions Générales de Vente.

La disponibilité des Services est exprimée en pourcentage de disponibilité et se calcule selon la formule suivante :

Taux de disponibilité (%) = ((temps total - temps d'arrêt) / temps total) × 100

Où :

- Temps total : La durée totale d'une période d'un (1) mois donné ;
- Temps d'arrêt : La durée totale pendant laquelle le service a été indisponible en raison de pannes ou d'interruptions, excepté les exclusions mentionnées ci-dessus, au cours de cette période d'un (1) mois.

Les objectifs de disponibilité des Services varient selon le Produit et sont définis dans les Conditions Spécifiques du Produit applicables, sous la section SLA.

4.2 DÉLAIS DE RÉPONSE DU SUPPORT

Un Utilisateur du Client peut solliciter le Support ou signaler une anomalie.

- Le délai de prise en charge désigne le temps écoulé entre le moment où l'Utilisateur du Client demande du Support ou signale une anomalie et le moment où un technicien ou un système automatisé fournit la première réponse significative au demandeur. Les objectifs de délai de prise en charge varient selon le Produit et sont définis dans les Conditions Spécifiques du Produit applicables, sous la section SLA.

- Le délai d'atténuation de l'anomalie désigne le temps écoulé entre le moment où une demande est catégorisée comme anomalie et le moment où l'anomalie est atténuée.

  L'atténuation vise à minimiser l'ampleur des pertes ou des dommages résultant d'une anomalie. L'atténuation peut inclure des solutions temporaires, telles que des contournements, des correctifs, des mises à jour d'urgence ou d'autres actions visant à réduire l'impact de l'anomalie, y compris la mise hors ligne de certaines fonctionnalités ou de l'ensemble de l'application.

  Tout délai d'atténuation indiqué dans le présent SLA constitue uniquement un objectif et ne doit pas être interprété comme un engagement contractuel, une garantie ou une obligation d'obtenir une atténuation dans ce délai.

  Les objectifs de délai d'atténuation varient selon le Produit et sont définis dans les Conditions Spécifiques du Produit applicables, sous la section SLA.

ARTICLE 5. PAGE DE STATUT

La Page de Statut peut être fournie à titre d'information uniquement et ne remplace pas les canaux officiels de Support ni aucune obligation de notification contractuelle. Bien que le Prestataire s'efforce de publier, en temps utile, des informations exactes. Ces informations sont susceptibles d'évoluer au fur et à mesure de l'évolution des anomalies. Il incombe au Client de s'abonner aux notifications pour recevoir les mises à jour.

ARTICLE 6. PÉNALITÉS ET RECOURS

6.1 PROCESSUS DE RÉCLAMATION

Si le taux de disponibilité des Services n'est pas atteint au cours d'un mois civil donné, le Client doit en informer le Prestataire par écrit dans un délai de trente (30) jours suivant la fin du mois concerné.

Le Prestataire dispose alors d'un mois civil supplémentaire pour atteindre les niveaux de disponibilité garantis.

Si, à l'issue d'un second mois civil consécutif, le Prestataire n'a pas atteint le taux de disponibilité garanti, le Client a droit, sur réception d'une nouvelle notification écrite et à l'exclusion de toute autre indemnisation, à des Crédits de Service proportionnels à la gravité des défaillances.

6.2 CRÉDITS DE SERVICE

Le calcul des Crédits de Service varie selon le Produit et est défini dans les Conditions Spécifiques du Produit, sous la section SLA.

Pour déterminer le montant de tout Crédit de Service, la facture mensuelle de référence correspond à un douzième (1/12) de la valeur contractuelle annuelle totale du Produit concerné par le manquement au SLA, Add-on inclus.

6.3 CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ AUX CRÉDITS DE SERVICE

Le Client doit avoir réglé l'intégralité des factures non contestées et exigibles avant de soumettre toute réclamation au titre des Crédits de Service dans le cadre de ce Contrat. Le Prestataire se réserve le droit de rejeter des réclamations si des factures restent impayées au moment de la réclamation.

ARTICLE 7. DÉFINITIONS

Crédits de Service : crédits financiers accordés par le Prestataire au Client conformément à l'Article 6 du présent SLA, constituant le seul et unique recours en cas de non-respect par le Prestataire des niveaux de disponibilité mentionnés dans les Conditions Spécifiques du Produit ;

Heures de Support : les heures officielles pendant lesquelles l'équipe de Support est active et disponible pour répondre aux demandes du Client, telles que définies dans le Bon de Commande ou les Conditions Spécifiques du Produit applicables ;

Page de Statut : fournit des informations en temps réel concernant la maintenance planifiée, les interruptions de Service et les anomalies susceptibles d'impacter la disponibilité ou la performance des Services ;

Support : l'assistance technique et le service client fournis par le Prestataire au Client pour l'aider dans l'utilisation du Produit, traiter les demandes des Utilisateurs du Client et gérer les anomalies.