

Accord de niveau de service (SLA)

Préambule

Dès lors qu'un contrat individuel relatif à un niveau de service déterminé est conclu (« Bronze », « Argent » ou « Or »), retarus (France) SAS (ci-après désigné par « Retarus ») met à la disposition du client les prestations de services (ci-après désignées par « prestations de services du SLA ») décrites dans le présent accord de niveau de service (ci-après désigné par « SLA »). Ces prestations de services du SLA se réfèrent aux prestations de services décrites dans chaque contrat individuel (ci-après désignées par « prestations de communication ») et ont pour finalité d'augmenter les paramètres de performance des prestations de communication. Les prestations de services du SLA sont exécutées conformément aux dispositions citées ci-après, dans la mesure où aucun accord contraire n'a été conclu entre Retarus et le client. Le forme de texte est toujours également rempli par des formes plus strictes telles que la forme écrite.

1. Niveau de service et catégories d'erreur

- Le niveau de service applicable dans chaque contrat individuel est désigné par « Bronze », « Argent » ou « Or », selon ce qui a été convenu.
- Les prestations de services du SLA fournies par Retarus constituent exclusivement des prestations de services et sont uniquement exécutées dans les locaux ou les centres de données de Retarus.
- Les erreurs définies dans le cadre de ce SLA sont classées de la manière suivante :

Catégorie 1	Erreur critique : les prestations de communication ne peuvent pas être utilisées de manière prolongée.
Catégorie 2	Erreur essentielle : l'utilisation de plusieurs fonctions essentielles des prestations de communication n'est altérée que temporairement.
Catégorie 3	Erreur minime : erreur affectant les prestations de communication ne constituant ni une erreur critique ni une erreur essentielle.

La classification des erreurs est effectuée par Retarus sur la base de leur signalement par le client conformément au paragraphe 2 alinéa c. et est transmise au client, soit au moment de la réception du signalement soit immédiatement après, selon le souhait du client.

2. Obligations du client

- Le client soumettra à Retarus un nombre suffisant de noms d'interlocuteurs responsables individuellement de la réception des prestations de services du SLA et qui resteront à la disposition de Retarus pendant les heures de service définies (cf. paragraphes 4 et 5). Le client est tenu d'informer immédiatement Retarus de tout changement d'interlocuteur par écrit.
- Le client assurera une documentation minutieuse des erreurs en lien avec les prestations de communication, leurs symptômes et leurs conséquences et transmettra immédiatement à Retarus les documents correspondants à chaque erreur.
- Le signalement des erreurs par le client est effectué soit par téléphone soit par e-mail, selon le choix du client, et uniquement auprès de l'interlocuteur de Retarus conformément au paragraphe 6. Retarus peut exiger de l'interlocuteur du client qu'il confirme immédiatement le signalement des erreurs par téléphone ou par e-mail. Dans ce cas, les délais mentionnés aux paragraphes 4 et 5 ne sont décomptés qu'à partir de la réception d'une confirmation en bonne et due forme, dès lors que Retarus a demandé cette confirmation immédiatement après le signalement de l'erreur.
- Les dispositions du paragraphe A. IV et B. III. complètent les Conditions Générales et Spéciales de Retarus (« CGV » / CSP »).
- Retarus est dégagé de l'ensemble de ses obligations de prestations découlant du présent SLA sans que le client ne soit exonéré de ses obligations de paiement dès lors et tant que l'exécution des prestations de services du SLA est altérée pour au moins l'une des raisons suivantes :

- le client viole les obligations qui lui incombent en vertu du paragraphe 2, ou
- l'erreur signalée en bonne et due forme n'est pas reproductible en déployant des efforts raisonnables, ou
- le client n'utilise pas les prestations de communication conformément aux dispositions convenues.

Cette exonération ne s'applique qu'à la condition que Retarus ait informé le client de cette conséquence. Tout droit de Retarus à la résiliation extraordinaire ou à la retenue n'est en rien affecté.

3. Disponibilité accrue du système Retarus

- La disposition suivante s'applique à la disponibilité du système de transmission de messages et de données auquel Retarus peut accéder immédiatement et sans intermédiation de tiers (désigné ci-après par « système Retarus ») : La partie du système Retarus permettant l'exécution des prestations de communication vis-à-vis du client présentera la disponibilité suivante formulée en moyenne trimestrielle, selon le niveau de service convenu :

- La disponibilité du niveau de service **Or** s'élève à : **99,8 %**
- La disponibilité du niveau de service **Argent** s'élève à : **99,5 %**
- La disponibilité du niveau de service **Bronze** s'élève à : **99,0 %**

Les pourcentages susmentionnés correspondent à la part de temps du trimestre (incluant le jour et la nuit, les dimanches et les jours fériés) durant laquelle le client peut utiliser les prestations de communication. Ne sont pas pris en considération les temps d'interruption temporaire du système à des fins de maintenance, ainsi que les temps d'interruption du système découlant de cas de force majeure ou d'autres causes extérieures aux systèmes Retarus. Lorsque la disponibilité applicable en vertu de la présente lettre a s'avère supérieure à celle du paragraphe B. III. 2. des CSP, la disponibilité (supérieure) fixée dans le présent paragraphe prévaut.

- Retarus détermine les valeurs de référence permettant d'évaluer le respect de la disponibilité convenue en s'appuyant sur les signalements de non disponibilité émis par le client.

4. Temps de réaction prévus en cas de notification d'erreur par le client

- Retarus réagira aux signalements d'erreurs émis en bonne et due forme par le client avec les temps de réaction prévus suivants :

	Accord de niveau de service Bronze	Accord de niveau de service Argent	Accord de niveau de service Or
Horaires de service	Jours ouvrés* Lu-Ve 08:00 à 18:00	Jours ouvrés* Lu-Ve 07:00 à 20:00	24x7x365
Catégorie 1	4 h	2 h	1 h
Catégorie 2	6 h	4 h	2 h
Catégorie 3	24 h	12 h	10 h

* Les dispositions relatives aux jours fériés en vigueur au siège de Retarus prévalent sur toute autre disposition

- Les temps de réactions prévus sont décomptés à partir du moment où le client signale une erreur en bonne et due forme. Une réaction est constituée dès lors que l'interlocuteur de Retarus entre en communication téléphonique avec le client afin d'analyser ou de rechercher la cause de l'erreur signalée.

5. Délais prévus pour la résolution des erreurs

- Retarus fournira immédiatement des services destinés à résoudre l'erreur signalée au cours du délai prévu suivant qui aura été convenu. Les délais prévus sont les suivants :

	Accord de niveau de service Bronze	Accord de niveau de service Argent	Accord de niveau de service Or
Horaires de service	Jours ouvrés* Lu-Ve 08:00 à 18:00	Jours ouvrés* Lu-Ve 07:00 à 20:00	24x7x365
Catégorie 1	8 h	6 h	4 h
Catégorie 2	16 h	12 h	12 h
Catégorie 3	5 jours ouvrés	5 jours ouvrés	4 jours ouvrés

* Les dispositions relatives aux jours fériés en vigueur au siège de Retarus prévalent sur toute autre disposition

- b. Les temps de réactions prévus sont décomptés à partir du moment où le client signale une erreur en bonne et due forme. Les délais prévus précités sont respectés dès lors que Retarus met à la disposition du client au moins une solution de contournement raisonnable au regard de la classification de l'erreur concernée dans le délai prévu convenu. Toute autre obligation relative à la résolution des erreurs et découlant d'autres accords n'est en rien affectée.
- c. Dès lors qu'une erreur est causée par des circonstances extérieures au système Retarus, l'obligation de résolution des erreurs cesse de s'imposer à Retarus.

6. Interlocuteurs de Retarus / Matrice d'escalation des incidents

- a. Les interlocuteurs suivants sont à la disposition du client dans le cadre du présent SLA :

En ligne	https://eas.retarus.com
Téléphone	+49 89 5528 2525
E-mail	support@retarus.de

- b. Matrice d'escalation des incidents dans le cadre du présent SLA

Selon la durée de chaque dépassement du SLA, le client a la possibilité de recourir aux différentes procédures d'escalation suivantes :

Dépassement du SLA	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3
1 heure	Niveau de procédure d'escalation 1		
4 heures	Niveau de procédure d'escalation 2	Niveau de procédure d'escalation 1	
24 heures	Niveau de procédure d'escalation 3	Niveau de procédure d'escalation 2	
48 heures	Niveau de procédure d'escalation 4	Niveau de procédure d'escalation 3	Niveau de procédure d'escalation 1
72 heures	Niveau de procédure d'escalation 5	Niveau de procédure d'escalation 4	Niveau de procédure d'escalation 2
96 heures			Niveau de procédure d'escalation 3
Niveau de procédure d'escalation		Contact	
1		Retarus 24/7-Support	
2		Head of Support	
3		Director Customer Service	

4	Senior Vice President Delivery
5	CEO

7. Paiement et minoration en cas de non-respect des niveaux de service

- a. Les prestations du SLA font l'objet d'un paiement forfaitaire mensuel dont le montant est indiqué dans le contrat individuel.
- b. Les prestations exécutées le cas échéant sur le site du client, ainsi que les livraisons de pièces de rechange ou de pièces consommables sont exclues du paiement forfaitaire mensuel et sont facturées séparément par Retarus selon les tarifs appliqués.
- c. Chaque fois que Retarus n'est pas en mesure de respecter un délai ou une valeur limite mentionnée aux paragraphes 3 à 5, le client est habilité à demander une minoration de 25 % du prix du paiement forfaitaire pour le mois concerné ainsi qu'un avoir correspondant, en dehors des cas où aucune faute de Retarus n'a été établie.
- d. Lorsque le montant de la minoration découlant d'alinéa c du paragraphe 7 accumulé au cours d'un mois atteint le montant du paiement forfaitaire mensuel, le client peut résilier le présent SLA immédiatement par écrit ou jusqu'à la date de fin de validité prévue par le niveau de service convenu ou un autre niveau de service de son choix.
- e. Lorsque le montant de la minoration découlant de l'alinéa c du paragraphe 7 atteint le montant du paiement forfaitaire mensuel pendant deux mois successifs ou plus, le client peut immédiatement résilier par écrit le contrat individuel dans lequel les prestations de communication concernées ont été définies.
- f. Tout autre droit du client découlant du présent SLA ou en lien avec celui-ci est exclu.

8. Durée

- a. Ce SLA entre en vigueur au moment de la signature des deux parties.
- b. Sauf accord contraire, le présent SLA prend fin automatiquement sans nécessiter de résiliation à la fin de validité du ou des contrats individuels dans lesquels les prestations de communication ont été définies.
- c. Le droit à résiliation pour motif grave n'est en rien affecté.

9. Validité supplémentaire des CGV et des CSP de Retarus

Les conditions CGV et CSP s'appliquent de manière complémentaire pour l'exécution des prestations de services du SLA.