

Accord de support et de niveaux de service (SLA)

Les dispositions du présent accord de niveau de service (« SLA » ou « Service Level Agreement ») définissent les niveaux de service de Thinkproject relatifs à la disponibilité de la Thinkproject Platform (définie ci-dessous) ainsi qu'à la résolution des défauts lors de la fourniture des Services.

Les termes commençant par une majuscule ont la signification qui leur est attribuée dans l'accord portant sur la fourniture des Services conclu entre Thinkproject et le Client, sauf définition contraire ci-dessous.

Thinkproject déploiera des efforts commercialement raisonnables afin que les Services soient fournis conformément aux conditions prévues aux présentes.

Aux fins des présentes, « Thinkproject Platform » désigne la plateforme cloud via laquelle le Logiciel et les Services sont fournis.

2. Type de ticket et niveaux de priorité

Thinkproject fournira au Client une assistance technique appropriée concernant l'utilisation de la Thinkproject Platform, comme indiqué ci-dessous.

Le type de ticket est déterminé par la nature de la demande reçue et distingue le niveau de service appliqué à cette demande.

Les définitions suivantes s'appliquent :

TYPE DE TICKET	DÉFINITION
Incident	Interruption non planifiée d'un service informatique, ou baisse substantielle de la qualité d'un service affectant les opérations normales et nécessitant une intervention urgente afin de rétablir la fonctionnalité attendue.
Demande de support	Demande relative à des services de support couverts par l'accord contractuel ou le pack de support. Il s'agit généralement d'une assistance ou de conseils de routine relevant du périmètre du niveau de support convenu et ne reflétant pas une panne ou une défaillance.

La priorité de la demande de service correspond à l'ordre dans lequel les problèmes doivent être traités et résolus. Elle est déterminée par la combinaison de :

- (a) **Urgence** : délai dans lequel le problème doit être résolu ; et
- (b) **Impact** : ampleur de l'effet du problème sur les utilisateurs, les opérations ou les processus métier.

Une priorité plus élevée traduit un besoin d'intervention immédiate, en raison d'un impact métier plus large ou d'une contrainte de temps plus stricte.

Le niveau de priorité est prédéfini en fonction du type de problème. Il est fixé lors de la première réponse à la demande. Il sera surveillé

1. Conditions de service

- (a) Toutes les spécifications de performance figurant dans le présent accord de niveau de service se rapportent à la qualité des services jusqu'au point où l'approvisionnement de la Thinkproject Platform et du service échappe au contrôle de Thinkproject (c.-à-d. à partir de la périphérie du réseau de données exploité par Thinkproject).
- (b) Les altérations de la transmission des données entre ce point de transfert et le Client et/ou au sein de l'infrastructure informatique propre au Client ne sont pas prises en compte, et Thinkproject n'assume aucune responsabilité au titre de ces problèmes.

et pourra être relevé ou abaissé tout au long du cycle de vie de l'incident/de la demande.

Les définitions et exemples de priorités sont les suivants :

PRIORITÉ	DÉFINITION
P1 CRITIQUE – Interruption complète du service	Interruption complète du service sans contournement disponible. Ou défaut entraînant une perturbation majeure du service, p. ex. un serveur est indisponible, des données sont perdues/violées/corrompues, ou les performances sont dégradées à un niveau inutilisable.
P2 ÉLEVÉE – Demande à fort impact	Fonctionnalité majeure altérée, aucun contournement acceptable disponible. Par exemple : plusieurs utilisateurs ne peuvent pas accéder à une application ou l'utiliser, certaines fonctions ne sont pas disponibles, ou les performances sont fortement réduites.
P3 MOYENNE – Demande sensible au temps	Perte partielle ou non critique de fonctionnalité. Inconvénient pour lequel un contournement est probablement disponible. P. ex. une seule fonction ne fonctionne pas, le défaut affecte un petit groupe d'utilisateurs, ou les performances sont réduites.
P4 FAIBLE – Question d'information ou technique de routine	Aucun impact sur le service ou l'exploitation d'un système. Demandes de conseils ou d'informations supplémentaires concernant le logiciel.

3. Niveau de support

Sauf accord contraire, le support de Thinkproject est limité à l'exploitation de la Thinkproject Platform et n'inclut pas le support ni le conseil relatifs à l'utilisation du logiciel concerné.

(a) Délai de réponse

Selon le logiciel applicatif mis à disposition, les tickets de support relatifs aux services peuvent être pris en charge par le centre de support de Thinkproject, et Thinkproject y répondra, pendant les heures d'exploitation, dans les délais définis dans la description de service correspondante.

Après prise en compte de la priorité et du type de ticket, le tableau ci-dessous indique le délai de réponse que Thinkproject s'efforcera de respecter.

		INCIDENT	DEMANDE DE SUPPORT
P1	CRITIQUE	Dans les 2 heures	–
P2	ÉLEVÉE	Dans les 3 heures	Dans les 8 heures
P3	MOYENNE	–	Dans les 24 heures
P4	FAIBLE	–	Dans les 32 heures

(b) b. Heures de support

Le support technique est joignable via le Customer Case Form (**Formulaire**). Une réponse sera fournie pendant les heures ouvrables habituelles du service, du lundi au vendredi (hors jours fériés). L'équipe de support pour le Royaume d'Arabie saoudite répondra aux demandes du dimanche au jeudi (hors jours fériés locaux).

L'équipe de support globale ne fournit pas de services de formation.

LOCALISATION	FUSEAU HORAIRE	HEURES DE SERVICE
Autriche	CET	08:00 - 17:00 du lundi au vendredi (hors jours fériés locaux)
Australie	AEST	
Benelux	CET	
France	CET	
Allemagne	CET	
Nouvelle-Zélande	NZST	
Pologne	CET	
Espagne	CET	
Suisse	CET	
EAU	GST	
ROYAUME-UNI	GMT	
KSA	AST	08:00 - 17:00 du dimanche au jeudi (hors jours fériés locaux)

4. Niveau de service

Objectif de disponibilité

La Thinkproject Platform respectera un objectif de disponibilité (« availability target ») d'au moins 98,5 %, sous réserve des exclusions ci-dessous.

La non-disponibilité de la Thinkproject Platform est limitée aux systèmes placés sous le contrôle direct de Thinkproject ou sous son contrôle contractuel.

Les catégories suivantes sont exclues de l'objectif de disponibilité :

(a) MAINTENANCE PLANIFIÉE :

Thinkproject fera des efforts appropriés pour informer le Client d'une indisponibilité planifiée, via la page présentant l'état des services Thinkproject (« Status Page »). Les indisponibilités planifiées auront lieu pendant les plages de maintenance définies ci-dessous.

Lorsque la maintenance est nécessaire pour répondre à des incidents P1 ou P2, Thinkproject s'efforcera de fournir des informations pertinentes via la Status Page, sans être tenu d'effectuer les activités de maintenance dans les fenêtres publiées, ni de fournir un préavis d'indisponibilité.

INDISPONIBILITE :

Lorsque cette indisponibilité résulte de circonstances échappant au contrôle de Thinkproject, y compris, sans s'y limiter, les cas de force majeure.

(b) PLAGES DE MAINTENANCE :

La maintenance peut être effectuée entre 20:00 et 06:00, du lundi au dimanche, avec un préavis de 24 heures.

La maintenance est effectuée pendant les heures indiquées ci-dessus, dans le fuseau horaire local de l'instance sur laquelle le produit est hébergé.

Le centre de support traitera toutes les demandes du Client en fonction de la priorité du problème et de la disponibilité des informations nécessaires pour identifier la cause racine et résoudre le problème signalé. Tous les délais indiqués ici sont des estimations et ne doivent pas être considérés comme des garanties de support.

5. Responsabilités

Les deux parties conviennent d'agir de bonne foi :

(a) Responsabilités de Thinkproject

- (i) Thinkproject fournira les services identifiés dans le SLA et veillera à ce qu'ils soient maintenus en permanence et conformément aux normes prédéfinies convenues. Thinkproject s'engage à faire preuve de professionnalisme, de soin et de diligence dans l'exécution de l'ensemble des services et à se conformer sans réserve aux normes applicables.
- (ii) Thinkproject agira en qualité de propriétaire et de support des services Thinkproject identifiés et définis aux présentes, demandés par le Client.
- (iii) Thinkproject sera responsable de la gestion quotidienne du SLA et assurera la liaison avec le Client afin de garantir la libre échange des informations entre les deux parties.

(b) Responsabilités du Client

- (i) Le Client fournira toutes les informations, l'assistance et les instructions nécessaires de manière à permettre à Thinkproject de respecter les normes de performance, par exemple en donnant un préavis adéquat et en divulguant toutes les informations pertinentes.
- (ii) Le Client doit assurer sa présence/participation aux réunions de revue des problèmes/incidents, sur demande de Thinkproject, afin d'aider à définir l'impact du service.
- (iii) Le Client doit signaler tous les problèmes, questions et demandes via les canaux et processus appropriés.

(c) Exclusions

L'engagement de service ne s'applique à aucune indisponibilité, suspension ou résiliation du Logiciel, ni à aucun autre problème de performance du Logiciel :

- (i) Résultant de facteurs échappant au contrôle raisonnable de Thinkproject, y compris tout cas de force majeure ;
- (ii) Résultant de toute action malveillante, interdite, négligente ou omise du Client ou de tout tiers ;
- (iii) Résultant de la technologie, des équipements, du logiciel ou d'autres technologies du Client et/ou d'équipements, logiciels ou autres technologies de tiers (à l'exclusion des équipements de tiers placés sous le contrôle direct de Thinkproject) ;
- (iv) Résultant de la maintenance planifiée conformément aux présentes ; et/ou
- (v) intervenant pendant les heures ouvrables normales, avec un préavis d'au moins 24 heures au Client.

Ces SLA ne s'appliquent pas à tout produit ou version logicielle arrivé en fin de vie.