

Annexe Accord de Niveau de Service (SLA)

Disponibilité du Support

Le service support est accessible de 09h00 à 22h00 7j/7, jours fériés compris au numéro de téléphone et adresse mail communiqués dès lors le contrat de support informatique signé

Classification et définition des niveaux de support

| Type d'incident* | Définition | Exemples concrets | Priorité | Réponse | Délais |
|----------------------------|--|---|----------|---------|----------------|
| <u>Niveau 1 : Critique</u> | Affecte un service vital, bloque plusieurs utilisateurs ou fonctions clés | <ul style="list-style-type: none">- Messagerie inaccessible- Site web en panne- Panne réseau généralisée- Défaillance de serveur | Haute | < 1h | Au cas par cas |
| <u>Niveau 2 : Standard</u> | Anomalie isolée sans impact majeur, ralentissement localisé. Représente également les requêtes non urgente ou modification mineure | <ul style="list-style-type: none">- Création de mail- Déconnexion ponctuelle- Impression non disponible- Lenteur d'un poste | Moyenne | < 1h | 1h à 4h |

*La classification finale d'un incident est déterminée en fonction de son impact réel sur l'activité, après évaluation par le support.

Maintenance

Afin d'assurer la sécurité et la stabilité des services, une plage de maintenance hebdomadaire est réservée à la mise à jour des composants logiciels (système d'exploitation, correctifs de sécurité, etc...). Elle est généralement programmée la nuit, en période de faible activité.

Disponibilités, engagements & garanties

Nous garantissons une disponibilité de 99,9 % par mois sur l'ensemble des services réseau mis en place et administrés par nos soins.

En cas de manquements répétés à nos engagements de service, des pénalités commerciales peuvent être appliquées (remboursement partiel ou avoir, à hauteur de 10%).

