

ANNEXE 3 — Engagements de service — SLA (Service Level Agreement) Conditions spécifiques pour le client – Novembre 2016

I. EVOLUTIONS SLA

Le Client convient que le Service Level Agreement (SLA) accepté au jour de la signature du Contrat est susceptible d'évoluer du fait de l'évolution des techniques et des actualisations légales et/ou réglementaires attachées à l'Infrastructure hébergée sous réserve que l'évolution du SLA ne constitue pas une dégradation par rapport au SLA applicable au jour de la signature du Contrat. Par conséquent, et dans la mesure où chacune des modifications majeures du SLA fait l'objet d'une alerte du Client par tout moyen, le Client reconnaît et accepte que soit réputée la version contractuellement applicable du SLA, la version actualisée dudit SLA.

II. LE SUPPORT

L'assistance clientèle est accessible du lundi au vendredi en Jours ouvrés de 09h00 à 18h00 (heures de Suisse) au mail support@computis.ch. Les horaires du Support sont susceptibles d'être modifiés pour répondre aux besoins de l'ensemble des Administrateurs et Utilisateurs, sans préjudice du respect par Computis Sàrl de la plage minimum d'horaire d'ouverture de huit (8) heures. Toute modification des horaires sera notifiée par Computis Sàrl avec un préavis d'un (1) mois. Le Support doit être immédiatement informé par écrit (via email à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières) de toute Anomalie intervenant sur l'Infrastructure hébergée. Le Support s'engage à enregistrer la demande d'incident dans un délai de une heure ouvrée suivant la réception de ladite demande. Après diagnostic et qualification de l'Anomalie, Computis Sàrl s'engage à effectuer les corrections nécessaires dans un délai de huit (8) Jours ouvrés pour les Anomalies Non Bloquantes et de un (1) Jour ouvré pour les Anomalies Bloquantes. Si dans un délai d'un (1) Jour ouvré, Computis Sàrl parvient à identifier une solution permettant un contournement de l'Anomalie Bloquante, celle-ci fera l'objet d'une requalification en Anomalie Non Bloquante. En cas de perte, vol ou utilisation non autorisée des Identifiants, il appartient au Client ou à son Administrateur de suspendre ou de supprimer immédiatement les Identifiants auprès du Support.

III. MAINTENANCE ET INTERRUPTIONS DE SERVICE

Au titre du présent Contrat, Computis Sàrl s'engage à assurer le support de l'Infrastructure gérant les machines hébergées. Computis Sàrl pourra procéder à des interruptions de service nécessitées par des opérations de maintenance programmée (mise à jour de l'Infrastructure ou correction d'un défaut affectant les fonctionnalités de l'Infrastructure hébergée, etc.), dans la limite de dix (10) interruptions par an, dont huit (8) interruptions d'une durée de moins de deux (2) heures. Ces interruptions seront programmées dans des périodes à faible utilisation. Computis Sàrl informera, l'Administrateur par email en respectant un préavis de vingt-quatre (24) heures, sur demande expresse et préalable du Client. Pour toute interruption due à une opération de maintenance non programmée, Computis Sàrl s'engage à en informer dans les meilleurs délais l'Administrateur par email, sur demande expresse et préalable du Client. De façon exceptionnelle et une (1) fois par an au maximum, Computis Sàrl se réserve le droit d'interrompre l'Infrastructure hébergée pendant quarante-huit (48) heures consécutives, à l'occasion d'un week-end (samedi – dimanche). Dans cette éventualité, Computis Sàrl s'engage à en informer l'Administrateur par email sur demande expresse et préalable du Client formulée aux Conditions Particulières, en respectant un préavis de un (1) mois.

IV. DISPONIBILITÉ DU SERVICE

L'objectif du Prestataire est de rendre l'Infrastructure hébergée opérationnel Nonante-neuf virgule Huit pour cent (99,8 %) du temps de chaque mois calendaire (soit un Temps d'Indisponibilité de une virgule cinq (1,5) heures par mois). Le Temps d'Indisponibilité n'inclut pas la période au cours de laquelle l'Infrastructure hébergée n'est pas disponible en raison : (i) d'un Temps d'Indisponibilité Planifié ou d'une opération de Maintenance applicative ou de mise à niveau planifiée du réseau, du matériel ou de l'Infrastructure hébergée; ou (ii) des agissements ou des omissions du Client ou de ses employés, agents, prestataires ou fournisseurs, ou de toute personne ayant accès à l'Infrastructure hébergée au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client.

V. INDICATEURS DE SUIVI ET PÉNALITÉS

Compte tenu du caractère mutualisé de la plateforme d'hébergement, le Client accepte par le présent Contrat de suivre la qualité de la prestation exclusivement sur la base des indicateurs et engagements de services définis par Computis Sàrl et décrits ci-dessous. Les indicateurs sont mesurés annuellement. Si le Prestataire est incapable de

satisfaire les engagements du SLA concernant la disponibilité de l'Infrastructure hébergée au cours de l'année calendaire, le Prestataire créditera le Client à hauteur d'une journée de l'annuité de base payée, multiplié par le nombre d'heures cumulé que représente cet Arrêt (ou portions d'heure arrondies à l'heure supérieure) au-delà des 1,5 heures de temps d'Arrêt mensuelles; étant entendu que le montant total du crédit alloué au Client pour l'année calendaire en vertu du présent SLA ne dépassera pas, au total, cinquante pour cent (50%) de l'annuité de base payée par le Client pour l'année en question. Le « Temps d'Indisponibilité Mensuel » d'un Client est calculé par rapport au nombre de minutes cumulées sur le mois d'indisponibilité d'accès à l'infrastructure hébergée. Le Client doit en faire la demande par email conformément aux coordonnées disponibles aux conditions particulières. Chaque demande de crédit dans le cadre du présent SLA concernant l'infrastructure hébergée doit être reçue par le Prestataire dans un délai de cinq (5) Jours ouvrés suivant l'évènement donnant droit à ce crédit sous peine de forclusion. La demande doit inclure le numéro et le nom du Client figurant sur la facture, ainsi que la date et l'heure approximative des Arrêts.

Les demandes de crédit incomplètes feront l'objet d'un retour de la part du Prestataire. Nonobstant toute disposition contraire dans le présent SLA, le total crédité au Client pour l'annuité calendaire particulier en vertu du présent SLA ne dépassera pas, par mois calendaire, cinquante pour cent (50 %) des Annuités de base payées par le Client pour l'année en question. Les crédits mentionnés aux présentes constituent la seule et unique compensation ou réparation du Client pour tous les manquements aux présentes.