

ANNEXE A – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Objet de l'annexe

La présente annexe définit les engagements de niveau de service (« Service Level Agreement » ou « SLA ») pris par MYESIS SOLUTIONS dans le cadre de la fourniture de la plateforme LumivaPDF.

Elle complète les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et précise les objectifs de qualité de service, de disponibilité, de maintenance, de support technique et de continuité d'activité.

Le présent SLA constitue un engagement de qualité de service reposant sur une obligation de moyens renforcée. Il ne constitue pas une garantie absolue d'absence d'interruption ou d'anomalie.

2. Périmètre du SLA

Le SLA couvre exclusivement les composants exploités et administrés directement par MYESIS SOLUTIONS, notamment :

- la plateforme LumivaPDF ;
- les interfaces d'administration ;
- les services de virtualisation documentaire ;
- le Radar d'Usage ;
- les API mises à disposition des Clients ;
- les services d'authentification ;
- les infrastructures d'hébergement sous la responsabilité de MYESIS SOLUTIONS.

Le SLA ne couvre pas les éléments qui demeurent sous la responsabilité du Client ou de prestataires tiers, tels que :

- les postes de travail des utilisateurs ;
 - les connexions Internet ;
 - les réseaux internes du Client ;
 - les logiciels tiers non fournis par MYESIS SOLUTIONS ;
 - les navigateurs obsolètes ou non compatibles.
-

3. Engagement de disponibilité

MYESIS SOLUTIONS met en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer un objectif annuel de disponibilité de 99,9 %.

Ce pourcentage est calculé sur l'année civile selon la formule suivante :

Disponibilité = (Temps total de fonctionnement – Temps d'indisponibilité non planifié) / Temps total × 100.

Les périodes suivantes sont exclues du calcul :

- les maintenances programmées ;
 - les interruptions demandées par le Client ;
 - les cas de force majeure ;
 - les défaillances des réseaux Internet ;
 - les opérations rendues nécessaires par une cyberattaque affectant le Client ;
 - les incidents imputables à un fournisseur tiers indépendant.
-

4. Maintenance

Maintenance préventive

Les opérations de maintenance préventive visent à maintenir la plateforme dans un état optimal de fonctionnement.

Elles comprennent notamment :

- l'installation de correctifs de sécurité ;
- les mises à jour logicielles ;
- l'optimisation des performances ;
- la mise à jour des infrastructures ;
- les opérations de nettoyage technique ;
- les contrôles de cohérence.

Sauf urgence, les Clients sont informés au moins quarante-huit (48) heures avant toute intervention susceptible d'affecter le service.

Maintenance corrective

En cas d'incident, MYESIS SOLUTIONS met en œuvre les ressources nécessaires afin de rétablir le fonctionnement normal de la plateforme dans les meilleurs délais.

Maintenance évolutive

La plateforme LumivaPDF fait l'objet d'une amélioration continue.

Les nouvelles fonctionnalités, optimisations ergonomiques et évolutions réglementaires peuvent être déployées tout au long de l'année sans qu'elles constituent une modification substantielle du contrat.

5. Gestion des incidents

Les incidents sont classés selon leur niveau de criticité.

Priorité P1 – Critique

Le service est totalement indisponible ou une fonctionnalité essentielle empêche toute utilisation normale de la plateforme.

Objectif de prise en charge : 2 heures ouvrées.

Objectif de rétablissement : 8 heures ouvrées.

Priorité P2 – Majeure

Une fonctionnalité importante est fortement dégradée mais une solution de contournement existe.

Objectif de prise en charge : 4 heures ouvrées.

Objectif de rétablissement : 1 jour ouvré.

Priorité P3 – Mineure

Le dysfonctionnement n'empêche pas l'utilisation normale de la plateforme.

Correction intégrée dans une prochaine mise à jour.

Priorité P4 – Évolution

Les demandes d'amélioration fonctionnelle sont analysées et intégrées selon la feuille de route produit de MYESIS SOLUTIONS.

6. Support technique

Le support technique a pour mission d'accompagner le Client dans l'utilisation normale de la plateforme.

Le support peut être sollicité :

- par courrier électronique ;
- par téléphone lorsque cette prestation est prévue dans le contrat.

Le support couvre notamment :

- les incidents techniques ;
- les erreurs applicatives ;
- les difficultés d'accès ;
- les dysfonctionnements liés aux licences ;
- les anomalies de virtualisation.

En revanche, le support ne couvre pas :

- la formation des utilisateurs ;
- les prestations de conseil ;
- les développements spécifiques ;
- les interventions sur les équipements du Client.

7. Sauvegarde et continuité d'activité

MYESIS SOLUTIONS met en œuvre une politique de sauvegarde destinée à garantir la continuité des services.

Les sauvegardes sont réalisées selon des procédures internes régulièrement contrôlées.

Des tests de restauration sont effectués périodiquement afin de vérifier l'intégrité des sauvegardes.

Les objectifs opérationnels sont les suivants :

- **RPO (Recovery Point Objective)** : perte maximale de données inférieure à vingt-quatre (24) heures ;
- **RTO (Recovery Time Objective)** : reprise du service dans un délai cible inférieur à huit (8) heures pour les incidents critiques.

Ces objectifs sont des cibles opérationnelles et ne constituent pas une garantie contractuelle.

8. Amélioration continue

MYESIS SOLUTIONS s'inscrit dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité de service.

À ce titre, les processus de supervision, les infrastructures techniques, les mesures de sécurité et les procédures d'exploitation peuvent évoluer afin de maintenir un niveau de service conforme à l'état de l'art et aux attentes des Clients.

Les améliorations apportées bénéficient automatiquement aux Clients sans qu'un avenant soit nécessaire.