

CHAPITRE 8

ARTICLE 19 — NIVEAU DE SERVICE (SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)

19.1 Objet

Le présent article définit les engagements de MYESIS SOLUTIONS relatifs à la disponibilité, à la maintenance, au support technique et à la continuité de service de la plateforme LumivaPDF.

Ces engagements constituent une obligation de moyens renforcée et ne sauraient être interprétés comme une garantie absolue de disponibilité.

19.2 Disponibilité du service

MYESIS SOLUTIONS s'efforce d'assurer une disponibilité annuelle de la plateforme de **99,9** %, hors périodes de maintenance programmée et exclusions prévues aux présentes Conditions Générales.

La disponibilité est calculée sur une base annuelle selon la formule suivante :

$$\text{Disponibilité (\%)} = \frac{[(\text{Temps total} - \text{Temps d'indisponibilité non planifié}) / \text{Temps total}] \times 100}{}$$

Ne sont pas comptabilisées dans les indisponibilités :

- les maintenances programmées ;
- les interruptions demandées par le Client ;
- les incidents imputables au réseau Internet ;
- les défaillances des équipements du Client ;
- les cas de force majeure ;
- les interruptions liées à un prestataire tiers indépendant de MYESIS SOLUTIONS.

19.3 Maintenance programmée

Les opérations de maintenance préventive ou évolutive sont planifiées afin de limiter leur impact sur les utilisateurs.

Sauf urgence technique ou impératif de sécurité, les maintenances programmées sont annoncées au moins **48 heures à l'avance** via l'espace Client ou par courrier électronique.

Ces opérations peuvent entraîner une interruption temporaire de tout ou partie des Services.

19.4 Maintenance corrective

Lorsqu'un incident affecte le fonctionnement de la plateforme, MYESIS SOLUTIONS met en œuvre les moyens raisonnables afin de rétablir le Service dans les meilleurs délais.

La priorité d'intervention est déterminée selon le niveau de criticité de l'incident.

ARTICLE 20 — SUPPORT TECHNIQUE

20.1 Objet

Le support technique a pour objet d'assister le Client dans l'utilisation normale de LumivaPDF et de traiter les incidents techniques affectant la plateforme.

Le support ne couvre pas :

- la formation des utilisateurs ;
 - le paramétrage spécifique des documents ;
 - les développements sur mesure ;
 - les problèmes liés aux équipements du Client ;
 - les difficultés résultant d'un mauvais usage de la plateforme.
-

20.2 Canaux de support

Le support peut être assuré notamment :

- par courrier électronique ;
 - via le portail d'assistance ;
 - via l'espace Client ;
 - par téléphone lorsque cette prestation est prévue dans l'offre souscrite.
-

20.3 Horaires

Sauf disposition particulière prévue dans une offre spécifique, le support est assuré :

Du lundi au vendredi

de 9h00 à 12h30

et de 14h00 à 17h30

(Hors jours fériés en France métropolitaine.)

20.4 Classification des incidents

Les incidents sont classés selon les niveaux suivants :

Niveau	Description	Délai de prise en charge	Objectif de rétablissement
Critique (P1)	Service totalement indisponible	2 heures ouvrées	8 heures ouvrées
Majeur (P2)	Fonction essentielle fortement dégradée	4 heures ouvrées	1 jour ouvré
Mineur (P3)	Dysfonctionnement limité avec solution de contournement	1 jour ouvré	Meilleur effort
Évolutif (P4)	Demande d'amélioration ou évolution	Analyse lors d'une prochaine version	Selon feuille de route produit

Les délais indiqués constituent des objectifs de service et non des engagements de résultat.

ARTICLE 21 — SAUVEGARDES ET CONTINUITÉ DE SERVICE

21.1 Sauvegardes

MYESIS SOLUTIONS met en œuvre une politique de sauvegarde destinée à assurer la continuité du Service.

Les sauvegardes sont réalisées régulièrement selon des procédures internes adaptées aux contraintes techniques de la plateforme.

21.2 Restauration

En cas d'incident technique affectant les infrastructures de MYESIS SOLUTIONS, les sauvegardes peuvent être utilisées afin de restaurer les données nécessaires à la reprise du Service.

La restauration est effectuée selon les procédures internes en vigueur.

21.3 Objectifs de continuité

À titre indicatif, MYESIS SOLUTIONS vise les objectifs suivants :

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

Ces objectifs constituent des cibles opérationnelles et ne sauraient être interprétés comme des garanties contractuelles.

21.4 Supervision

Les infrastructures font l'objet d'une surveillance technique continue permettant notamment :

- la détection des indisponibilités ;
 - le suivi des performances ;
 - la surveillance des ressources ;
 - la détection des anomalies ;
 - la surveillance des certificats de sécurité ;
 - la journalisation des événements techniques.
-

21.5 Sécurité

Afin de garantir un niveau de sécurité conforme à l'état de l'art, MYESIS SOLUTIONS met notamment en œuvre :

- le chiffrement des communications ;
 - des mécanismes d'authentification sécurisés ;
 - des contrôles d'accès ;
 - des sauvegardes régulières ;
 - des mises à jour de sécurité ;
 - une surveillance des vulnérabilités ;
 - des procédures de réponse aux incidents ;
 - une politique de gestion des habilitations.
-

21.6 Exclusions

Les engagements du présent SLA ne s'appliquent pas lorsque l'incident résulte notamment :

- d'une mauvaise utilisation de la plateforme ;
 - d'une défaillance du matériel ou du réseau du Client ;
 - d'un logiciel tiers non compatible ;
 - d'un événement de force majeure ;
 - d'une cyberattaque ciblant directement le Client ;
 - d'un acte de malveillance commis par un utilisateur autorisé du Client ;
 - d'une interruption imposée par une autorité administrative ou judiciaire.
-

21.7 Amélioration continue

MYESIS SOLUTIONS se réserve le droit d'améliorer les objectifs de service, les procédures de supervision et les moyens techniques mis en œuvre afin d'assurer une meilleure qualité de service.

Toute évolution favorable du présent SLA bénéficiera automatiquement au Client sans qu'un avenant soit nécessaire.