



ANNEXE 2 : SERVICE LEVEL AGREEMENT

Le programme de niveau de service CRM360 a pour objectif de définir le périmètre et le niveau de qualité du service (tel que décrit dans la documentation : <http://support.fts-services.com>) ainsi que les engagements de maintenance et de support qui lui sont applicable

Support d'exploitation

1. Accès au support

Seul les utilisateurs SUNFLOW peuvent accéder au Support général de à travers l'interface personnelle de Support Technique par tickets (« support ») accessible depuis l'interface SUNFLOW 7J/7 24H/24 ou par email à l'adresse support@fts-services.com

On entend par « ticket » le dossier, référencé sous un numéro unique d'identification, créé sur l'outil de gestion des Anomalies "support" lorsque l'utilisateur signale l'existence d'une Anomalie ou pose une question fonctionnel, et dans lequel chaque intervention du Support est consignée jusqu'à résolution de l'Anomalie et/ou clôture du dossier.

2. Fonctionnement du support

Chaque ouverture d'un « ticket » fait l'objet de la création immédiate d'un dossier, identifié par un numéro d'incident, comportant l'ensemble des informations fournies par l'utilisateur relativement à l'incident rencontré ou à la question posée. A cette fin, l'utilisateur devra communiquer toutes les informations en sa possession nécessaires à la résolution de l'Anomalie, telles que les messages système, les copies de messages d'erreur et la documentation liée à l'Anomalie en question. Toutes ces informations sont saisies dans l'outil de suivi en ligne « support ».

Une Anomalie s'entend comme toute difficulté de fonctionnement du Service CRM360, répétitive et reproductible. Toute Anomalie peut être classée en trois catégories distinctes, en fonction de sa criticité :

- **Anomalie Critique (P1)** = toute Anomalie entraînant (i) l'inaccessibilité de l'interface utilisateur ou de l'API, ou empêchant l'exécution d'un traitement (Import de fichier, routage email / sms, traitement sur les données, ect...)
- **Anomalie Semi-critique (P2)** = toute Anomalie mineure de fonctionnement, permettant l'accès et l'utilisation du Service SUNFLOW, avec l'ensemble de ses applications et/ou fonctionnalités, même si ceux-ci (l'accès et l'utilisation du Service SUNFLOW) se font au moyen d'une procédure de contournement.
- **Anomalie Non-critique (P3)** = toute Anomalie n'appartenant pas aux catégories Critique ou Semi-critique ci-dessus

La classification de l'Anomalie dans l'une ou l'autre des trois catégories ci-dessus sera définitive après qualification par le Support SUNFLOW

La résolution de l'Anomalie et/ou la clôture du dossier d'incident (fermeture du ticket) fera l'objet d'une notification à l'utilisateur via le « support ».





La clôture du dossier d'incident sera prononcée après résolution de l'Anomalie ou en l'absence de réponse de l'utilisateur à une demande du Fournisseur d'éléments complémentaires nécessaires à la résolution de l'Anomalie ou par accord écrit en ce qui concerne la fermeture d'un dossier non résolu.

Si une solution de contournement à une Anomalie Critique ou Semi-critique est mise en place par le Support Technique, l'Anomalie est automatiquement requalifiée en Anomalie de criticité immédiatement inférieure et son délai de résolution devient celui associé à la nouvelle classification.

Le délai d'intervention suite à ouverture d'un ticket correspondant au délai s'écoulant entre l'ouverture du ticket sur le "support" et sa prise en charge par le Support.

Disponibilité du service SUNFLOW

1. Taux de disponibilité

Le taux de disponibilité du Service CRM360 est décrit dans le Tableau des engagements de niveaux de service (cf. plus bas).

Ce taux de disponibilité est calculé par référence à une disponibilité de type 24/7, hors période de maintenance planifiée, défaillance du réseau ou des intermédiaires techniques, ou événement de force majeure.

Le Fournisseur prend toutes garanties pour permettre l'accessibilité et l'utilisation du Service d'Emailing dans les meilleures conditions techniques possibles. Cependant, les Parties conviennent que nul ne peut garantir le bon fonctionnement du réseau Internet dans son ensemble et que des pertes de connexion peuvent être dues à la défaillance de certains intermédiaires techniques, ces derniers s'entendant de tous Prestataires tiers intervenant hors du contrôle du Fournisseur mais dont la prestation participe, directement ou indirectement, à la délivrance du Service SUNFLOW (il en est ainsi notamment des fournisseurs d'accès à Internet).

En cas d'interruption inopinée du Service d'Emailing, le Prestataire prendra toute mesure nécessaire pour en connaître les causes et pour assurer le rétablissement du Service d'Emailing dans les meilleurs délais.

2. Période ou plage de maintenance

La maintenance technique désigne la maintenance se rapportant à l'environnement technique (matériels, systèmes d'exploitation et réseaux) hébergeant le Service CRM360.

Le Fournisseur s'engage à prendre toutes les dispositions afin de limiter la gêne occasionnée au Client.

De manière générale, au cours des périodes de maintenance, l'accès et l'utilisation du Service CRM360 peuvent être momentanément suspendus ou dégradés.

Une plage hebdomadaire de 2h le Jeudi entre 06h et 08h GMT+1 est réservée aux opérations de maintenance préventive et/ou corrective.





Tableau des engagements de services

| Service | Périodicité de Mesure | Description | Tolérance ou indice de confiance |
|--------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Interface WEB | Mensuelle | Taux d'Accessibilité au interface utilisateur | 99% |
| API (api.fts-crm360.com) | Mensuelle | Taux d'accessibilité au API SUNFLOW | 99% |
| API (api.fts-crm360.com) | Mensuelle | Temps moyen de réponse (par période de 7 jours) | 98% des requêtes < 500 ms 99% des requêtes < 1 s. |
| Ticket P1 | Mensuelle | Temps de réponse | 8h (1 jour)* Objectif : 95% des ticket |
| Ticket P2 | Mensuelle | Temps de réponse | 24h (3 jours)* Objectif : 95% des ticket |
| Ticket P3 | Mensuelle | Temps de réponse | 40h (5 jours)* Objectif : 95% des ticket |

*délais d'intervention durant les plages horaires d'ouverture du Support Technique, de 9H à 18H30 (les jours ouvrés uniquement)