

La présente entente sur le Service Level Agreement (SLA) ou les niveaux de service (ENS) énonce les engagements de Pingflow en matière de disponibilité des services de logiciel, de même que le recours du Client en cas de manquement à ces engagements. Sauf entente écrite contraire entre les parties, les cas d'essai ou de non-production, les questions de développement ou les problèmes liés aux environnements de démonstration ou de bac à sable sont exclus de l'application de la présente ENS. Tous les termes non définis dans les présentes ont le sens indiqué dans les conditions de service pour les clients de Pingflow

1. ENGAGEMENT RELATIF AU TEMPS DE DISPONIBILITÉ

Les services de logiciel seront opérationnels et accessibles au Client 24h/24, 7j/7, selon un pourcentage de temps de disponibilité mensuel d'au moins 99 %. Si Pingflow respecte l'engagement relatif au temps de disponibilité, le Client peut demander un crédit de service.

Le temps de disponibilité est le pourcentage de minutes possibles totales pendant lesquelles les services de logiciel étaient disponibles au cours d'un mois.

Pourcentage de temps de disponibilité = ((Minutes de temps de disponibilité programmé – Minutes de temps d'indisponibilité) / Minutes de temps de disponibilité programmé) x 100 %

Le temps de disponibilité programmé est le nombre de minutes compris dans un mois civil, moins le temps d'indisponibilité programmé.

Une page web "[status](#)" permet de visualiser en temps réel l'activité de la plateforme, les incidents et les maintenances planifiées.

2. Maintenance

Les services de logiciel sont disponibles selon un modèle de livraison qui permet généralement le

déploiement de correctifs et de fonctionnalités sans interruption de service.

Pingflow effectue des opérations de maintenance pouvant entraîner des temps d'indisponibilité afin de maintenir le fonctionnement efficace des services de logiciel (temps d'indisponibilité programmé). Si un tel temps d'indisponibilité est nécessaire, Pingflow donnera au Client un préavis d'au moins quarante-huit (48) heures. En cas de maintenance d'urgence nécessitant un temps d'indisponibilité (temps d'indisponibilité d'urgence), Pingflow ne donnera pas de préavis.

3. Temps d'indisponibilité

Le temps d'indisponibilité est le nombre total de minutes pendant lesquelles les services de logiciel n'étaient pas disponibles au cours d'un mois, comme le confirment les systèmes de Pingflow. La période de temps d'indisponibilité débute lorsque les services de logiciel ne sont pas en mesure d'accepter toutes les demandes de connexion, comme le confirment deux (2) défaillances de surveillance consécutives au cours d'une période de cinq (5) minutes.

Le temps d'indisponibilité exclut ce qui suit :

- Les facteurs indépendants de la volonté raisonnable de Pingflow, y compris les cas de force majeure, les défaillances ou les problèmes liés aux systèmes du Client ou les problèmes survenant au-delà du point de démarcation de l'infrastructure informatique du Client;
- Le temps d'indisponibilité programmé et d'urgence aux fins de maintenance.

4. Crédit de service

Si Pingflow ne respecte pas l'engagement relatif au temps de disponibilité mensuel, le Client peut recevoir un crédit de service pour le mois en question conformément au tableau suivant :

Temps de disponibilité	Crédits du service

Entre 99 % et 100 %	Respect de l'engagement relatif au temps de disponibilité
Entre 98,5 % et 99 %	Admissibilité à un crédit de service de 5 %
Inférieur à 98,0 %	Admissibilité à un crédit de service de 10 %

Pour recevoir des crédits de service, le Client doit présenter à Pingflow, au cours des quinze (15) jours suivant le temps d'indisponibilité, une demande comportant les renseignements détaillés nécessaires à Pingflow pour valider la demande. La demande doit comprendre (i) une description détaillée de l'incident; (ii) des renseignements sur l'heure et la durée du temps d'indisponibilité; (iii) le nombre d'utilisateurs abonnés touchés (le cas échéant) et leur emplacement respectif.

Les engagements de performance de la solution sont encadrés par le respect des conditions d'utilisation..

Le rafraîchissement inférieur à 10 secondes des datasources peut entraîner des latences de performance de la solution en fonction des services externes utilisés.

La variable globale est définie par l'utilisateur et ne peut recevoir qu'un contenu précis pour un unique usage. Un wallboard peut contenir jusqu'à 50 slides.

Si le Client a acheté les services de logiciel à un tiers revendeur ou à un revendeur autorisé de Pingflow, la demande et les crédits de service doivent être envoyés directement à ce tiers revendeur ou à ce revendeur autorisé.

Pingflow évaluera tous les renseignements disponibles et déterminera si un crédit de service est dû. Si un crédit de service est dû, Pingflow l'appliquera à la facture suivante du Client.

5. Service de support

Pingflow mettra à la disposition du Client du personnel qualifié aux fins suivantes : (i) fournir des avis sur la configuration et l'utilisation des services

de logiciel; (ii) intervenir en cas d'interruption de service et corriger au besoin les défauts, les erreurs, les bogues ou les autres défaillances des services de logiciel au moyen des canaux de communication suivants :

- Auto-assistance : Articles et vidéos de soutien disponibles dans le cadre des services de logiciel; support.pingflow.fr + communauté : Soutien interactif avec l'équipe de soutien à la clientèle de Pingflow;
- Ticket / plateforme de support : sav@pingflow.fr;
- email prioritaire: email du chef de projet
- Téléphone : Numéro de téléphone fourni lors de la mise en œuvre des services de logiciel.

6. Priorité de support et délai de réponse

Le Client doit fournir les renseignements nécessaires à l'équipe de support pour établir une demande d'assistance. L'équipe de support de Pingflow peut élever ou abaisser le niveau de priorité de la demande en fonction de l'incidence d'un problème sur les activités du Client.

Pingflow déploiera des efforts commercialement raisonnables pour respecter les délais de réponse suivants:

Niveau priorité	Etat du problème	Délai réponse	Canaux de support
P1	Problème critique	Dans un délai de 4 heures période ouverte	email, téléphone
P2	Service dégradé	Dans un délai de 6 heures période ouverte	email, plateforme
P3	Problème	Dans un	email,

	e général	délai de 1 j ouvrable (UTC +1)	plateforme, page status
--	-----------	--------------------------------------	----------------------------

Horaires période ouverte : 9H-17H lundi-vendredi
hors jours fériés et période de fermeture (UTC +1)
Demande de support / évolution : si souscription à
une offre de support, prise en compte des tickets
sous 48h max.

Le Client établit le niveau de priorité de la demande
d'assistance lorsqu'il la transmet. Le niveau de
priorité sert à déterminer le délai de réponse qui
s'appliquera conformément aux principes suivants :

- **Priorité 1 – Problème critique** pour les
activités : signifie une perte de service
complète ou une fonction importante
totalement indisponible; aucune solution
de rechange n'existe. Sont exclus les
questions de développement et les
problèmes touchant les environnements de
bac à sable.
- **Priorité 2 – Service dégradé** : signifie des
problèmes intermittents et une qualité de
service réduite. Une solution de rechange
peut être offerte.
- **Priorité 3 – Problème général** : comprend
les questions, les demandes relatives aux
fonctions, les questions de développement
et les problèmes liés aux environnements
d'essai ou de bac à sable.

Pingflow se réserve le droit de modifier le niveau de
priorité à tout moment si la classification est
incorrecte. Les membres de l'équipe de soutien de
Pingflow peuvent également élever le niveau de
priorité si la situation est jugée plus urgente que ce
qui a été signalé à l'origine. La demande d'assistance
transmise sans indication de niveau de priorité se
verra attribuer la priorité 3.

Le recours exclusif du Client pour non-prestation des
services de logiciel par Pingflow en cas
d'indisponibilité consiste à obtenir un crédit de
service conformément à la présente ENS.

Contact

Pour toutes questions, requêtes ou plaintes, merci
de nous contacter par e-mail à l'adresse:
contact@Pingflow.fr

Mentions légales

Pingflow SAS
Siège Social: 3 rue des Teinturiers 59491
Villeneuve d'Ascq
SIRET : 792 600 009 00031 -
Code APE: 6202A
RCS Lille Métropole - France
