

Accord de niveau de service pour les services de cloud d'IFM

1. Accord sur le niveau de service

Ce contrat de niveau de service (Service Level Agreement) pour les services de cloud d'IFM régit la disponibilité du système pour la version productive des services de cloud d'IFM que le client a convenu avec IFM (« **services de cloud d'IFM** »).

Ce contrat de niveau de service pour les services de cloud d'IFM ne s'applique pas aux services de cloud d'IFM pour lesquels un contrat de niveau de service concernant la disponibilité du système est expressément réglementé dans les conditions générales supplémentaires pour le service de cloud d'IFM concerné ou pour lesquels l'applicabilité du contrat de niveau de service concernant la disponibilité du système est expressément exclue dans le contrat.

2. Définitions

Par « **temps d'arrêt** », on entend le nombre total de minutes au cours d'un mois pendant lesquelles la version de production du service de cloud d'IFM concerné n'est pas disponible. Les "temps d'arrêt exclus" décrits au point 3.2 ne sont pas comptés comme des temps d'arrêt.

Le terme « **mois** » signifie un mois civil.

« **Compensation mensuelle du service de cloud** » désigne la compensation mensuelle (ou 1/12e de la compensation annuelle) versée pour le service de cloud.

Le « **nombre total de minutes pendant le mois** » est enregistré 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 dans un délai d'un (1) mois. « UTC » signifie Standard Coordinated Universal Time (temps universel coordonné standard).

3. Accord de niveau de service pour la disponibilité du système et crédits

3.1 Réclamations

Si IFM ne respecte pas la disponibilité du système convenu, le client peut demander un crédit du montant spécifié au point 3.2. Toute autre réclamation est exclue.

3.2 Disponibilité du système

Le pourcentage de disponibilité du système est calculé comme suit :

$$\textit{Systemverfügbarkeit} = \left(\frac{\textit{Gesamtzahl der Minuten im Monat} - \textit{Ausfallzeiten}}{\textit{Gesamtzahl der Minuten im Monat}} \right) * 100$$

Accord de niveau de service pour la disponibilité du système	Disponibilité du système de 99,0% par mois pour les versions de production.
Crédit	2 % de la compensation mensuelle pour le cloud par point de pourcentage (1 %) en dessous de l'accord de niveau de service de disponibilité du système, sans dépasser 100 % de la compensation mensuelle pour le cloud.
Temps d'arrêt exclu	Nombre total de minutes dans le mois attribuable à ce qui suit : (i) les temps d'arrêt programmés pour lesquels une fenêtre de maintenance régulière est spécifiée à la section 4 ; ou (ii) d'autres temps d'arrêt programmés tels que définis à la section 4, dont le client a été informé au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance, ou (iii) les périodes d'indisponibilité dues à des facteurs indépendants de la volonté d'IFM, tels que des événements imprévisibles qui n'auraient pas pu être évités même en faisant preuve d'une diligence raisonnable.
Temps d'arrêt programmé	Les temps d'arrêt programmés pour les services de cloud d'IFM concernés convenus par le client sont indiqués dans la section 4 sous « Fenêtres de maintenance pour les services de cloud d'IFM ».

3.3 Restrictions :

Cet accord de niveau de service et les niveaux de service applicables ne s'appliquent pas aux questions de performance ou de disponibilité :

- en raison de facteurs échappant à notre contrôle (par exemple, catastrophes naturelles, guerre, actes de terrorisme, actions gouvernementales, ou panne de réseau ou d'équipement en dehors des centres de données du prestataire, y compris sur votre site ou entre votre site et les centres de données du prestataire) ;
- résultant de l'utilisation de services, de matériel ou de logiciels non fournis par IFM, y compris les problèmes causés par une bande passante insuffisante ou en relation avec des logiciels ou services tiers ;
- liés à l'utilisation d'un aperçu, d'une pré-version, d'une version bêta ou d'une version d'essai d'un service, d'une fonctionnalité ou d'un logiciel ;
- qui peuvent être attribués à une utilisation non autorisée ou au non-respect des mesures de sécurité, en particulier par des employés, des agents d'exécution ou des sous-traitants du client ou par des personnes qui possèdent des mots de passe du client ou qui accèdent aux services d'IFM par l'intermédiaire d'équipements du client, ou qui peuvent être attribués de toute autre manière au fait que les mesures de sécurité concernées n'ont pas été respectées ;

- lorsque les problèmes sont dus à l'incapacité du client à effectuer les configurations requises, à l'utilisation de plateformes non prises en charge ou à l'utilisation d'un service d'une manière incompatible avec les fonctions du service ;
- résultant d'entrées incorrectes, ou de tentatives d'opérations dépassant les quotas prescrits ;
- en raison de l'utilisation de fonctions de service qui se trouvent en dehors de la fenêtre d'assistance associée ; ou
- pour les licences qui ont été réservées mais non payées au moment de l'incident.

4. Fenêtre de maintenance pour les services de cloud d'IFM

IFM dispose des fenêtres de maintenance suivantes pour les temps d'arrêt programmés. Les fuseaux horaires font référence à l'emplacement du centre de données où le service de cloud d'IFM est hébergé. IFM informera le client immédiatement et dans un délai raisonnable des mises à niveau importantes ou des opérations de maintenance d'urgence pour les services cloud d'IFM.

SERVICE DE CLOUD	Fenêtres d'entretien régulier Heure de début en UTC par région	Durée	Mises à jour importantes Calendrier en UTC par région
LR SMARTOBSERVER	Europe : Hiver : le premier mardi de chaque mois, 18h00, UTC Été : le premier mardi de chaque mois, 19h00, UTC	4 heures	Jusqu'à six fois par an (doit être annoncé cinq jours à l'avance)

5. Modifications

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications au présent contrat de niveau de service, notamment en ce qui concerne les fenêtres de maintenance spécifiées à l'article 4. IFM informera le client de toute modification apportée au présent contrat dans un délai raisonnable.