

Accord de Niveau de Service Général SBS SaaS

SBS SaaS General Service Level
Agreement_(fr)_v08042025

Table des matières

1.	INTRODUCTION	3
1.1.	Avant-propos .	3
1.2.	Modèles de Cloud .	3
1.3.	Services de support	3
1.3.1.	Réseau entre le Client et l'infrastructure SBS .	3
1.3.2.	Support de premier niveau.	3
2.	SERVICE LEVELS - KPI DEFINITION FOR AVAILABILITY, PROBLEM, AND INCIDENT MANAGEMENT	3
3.	GESTION DES INCIDENTS	4
3.1.	Description de la générale gestion des Incidents	4
3.2.	Évaluation des priorités en cas d'Incident	5
3.2.1.	Impact	5
3.2.2.	Urgence	6
3.2.3.	Impact VS urgence	6
3.3.	Gestion des Problèmes, analyse des causes (RCA), erreurs connues.	7
3.3.1.	Vue d'ensemble du processus	7
3.3.2.	Évaluation de la priorité des Problèmes	8
4.	DÉLAIS DE RÉACTION	10
4.1.	Calcul de la disponibilité du service	10
4.2.	Calcul du Taux de Service (Service Rate)	10
4.3.	Temps d'arrêt planifié	11
5.	DEMANDES DE SERVICE	11
6.	EXCLUSIONS DU SLAS	11
7.	SLA APPLICABLE POUR CHAQUE OFFRE DE SBS	12

1. INTRODUCTION

1.1. Avant-propos .

Le présent accord de Niveau de Service, ou Service Level Agreement ("SLA" ou "SLAs") est incorporé au Contrat conclu entre le Client et SBS et le complète. Ces SLAs définissent les niveaux de performance et de service applicables à l'Offre SBS à laquelle le Client a souscrit dans le cadre des Conditions Particulières conclus avec SBS. Par défaut, les Services d'Implémentation ne sont pas couverts par ces SLA. Tous les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans les présents SLAs ont la signification qui leur est donnée dans d'autres parties de l'Accord.

1.2. Modèles de Cloud

SBS peut fournir les Offres SBS selon deux modèles Cloud. Le modèle Cloud applicable est défini dans les STCs. Pour les deux types de modèles en Cloud, l'infrastructure technique appartient à SBS ou à ses fournisseurs.

Le modèle SBS partagé consiste à fournir au Client les Offres SBS dans un tenant entièrement dédié aux Clients et hébergé dans un environnement de cloud privé partagé basé sur les centres de données AWS avec plusieurs tenants. Un tenant est un environnement logique et séparé dans lequel les Offres SBS sont déployées et exploitées. Le(s) tenant(s) du Client est (sont) isolé(s) des tenants des autres Clients. Par défaut, le modèle partagé SBS est soumis aux Niveau de Service SLA standards.

Le modèle SBS dédié consiste à fournir au Client les Offres SBS hébergées dans un environnement en Cloud privé entièrement dédié au Client. Le Client peut avoir un environnement multi-tenant. Par défaut, le modèle SBS dédié est soumis aux SLA avancés multi-tenant.

1.3. Services de support

1.3.1. Réseau entre le Client et l'infrastructure SBS .

SBS peut proposer 3 types de connectivité : (i) mTLS, (ii) VPN, (iii) liens privés AWS (recommandé). Dans tous les cas, les besoins spécifiques du Client nécessiteront de définir, conjointement, la conception de l'architecture de connectivité appropriée et les frais contractuels associés au moment de la construction et de l'exécution. Tout besoin ultérieur suivra le même principe de conception et de frais supplémentaires associés.

1.3.2. Support de premier niveau

Le Client fournira à ses Utilisateur Autorisé le premier niveau de support. Le Client désignera un ou plusieurs administrateurs ou "super Utilisateur Autorisés" qui auront un accès spécial à l'Offre SBS et pourront assister les Utilisateur Autorisé dans l'utilisation de base de l'Offre SBS. En outre, ces administrateurs seront identifiés par le Client pour le support SBS si une escalade est nécessaire pour un Incident ou simplement pour une question.

2. SERVICE LEVELS - KPI DEFINITION FOR AVAILABILITY, PROBLEM, AND INCIDENT MANAGEMENT

SBS s'efforcera de rendre l'Offre SBS disponible conformément aux présents SLAs, à l'exception de tout temps d'arrêt résultant de pannes ou de connexions de tiers ou en cas de force majeure.

Early life support: La période de Early life support (ELS) est une phase critique qui suit immédiatement la mise en service ou la mise à jour majeure d'une Offre SBS. Au cours de cette période, les Niveaux de Service seront indicatifs mais néanmoins mesurés, communiqués au Client et recoupés avec ses propres mesures.

Taux de Service (Service Rate) : Si nécessaire, mesure le temps de traitement du système dans des limites définies, comme décrit dans le présent document.

Le Taux de Service (Service Rate) pour les appels API mesure, le cas échéant, la capacité de l'Offre SBS à traiter les appels API dans un temps moyen donné. Seule les API standards traitées par SBS seront prise en compte dans ce calcul, c'est-à-dire que tout appel à un système externe étant sous la responsabilité du Client ou d'un tiers ne sera pas pris en compte.

Un Incident est un événement opérationnel imprévu ou un dysfonctionnement de l'application qui ne fait pas partie du processus normal de fourniture de l'Offre SBS ou qui ne correspond pas au comportement décrit de

l'Offre SBS, entraînant une interruption (indisponibilité) de l'Offre SBS et/ou une détérioration de l'Offre SBS en termes de qualité.

La gestion des Incidents vise à rétablir l'Offre SBS dans un état nominal. Lorsqu'un Incident atteint un état "résolu", cela signifie que le Client peut effectuer ses opérations sans impact sur son activité, même si cela est parfois réalisé dans un mode dégradé mais accepté. Le temps de résolution (TTResolve) sera calculé mensuellement.

Le Problème est défini comme la cause première ou potentielle d'un ou plusieurs Incidents affectant l'Offre SBS. L'identification et la résolution des Problèmes visent à empêcher la répétition d'Incidents similaires et à garantir la stabilité et la performance à long terme du Service.

L'analyse des causes (Root Cause Analysis), la gestion des Problèmes visent à apporter une solution définitive au système qui a déjà été restauré par la gestion des Incidents.

TTRespond (temps de qualification) : Temps, dans la période de mesure, entre la création du ticket et le début du traitement réel de l'Incident par un collaborateur de SBS. Les tâches effectuées durant cette qualification sont la prise en charge du ticket par un ingénieur du support, la vérification des données du ticket et de sa complétude, le contrôle RGPD et la notification aux acteurs pertinents en cas de Priorité 1.

Le délai garanti commence à partir du moment où la demande a été déclarée par le Client dans l'outil de gestion du Service, disponible 24/7/365, avec les informations/documents nécessaires.

En dehors des heures de bureau, le Client devra également appeler le Service Desk pour activer l'heure de début. A défaut d'appel, l'heure de début est réputée être la première heure ouvrable du jour ouvrable suivant.

TTResolve (Temps de résolution de l'Incident) : Temps, dans la période de mesure, entre le début du traitement de la création du ticket d'Incident et sa résolution (statut Résolu).

3. GESTION DES INCIDENTS

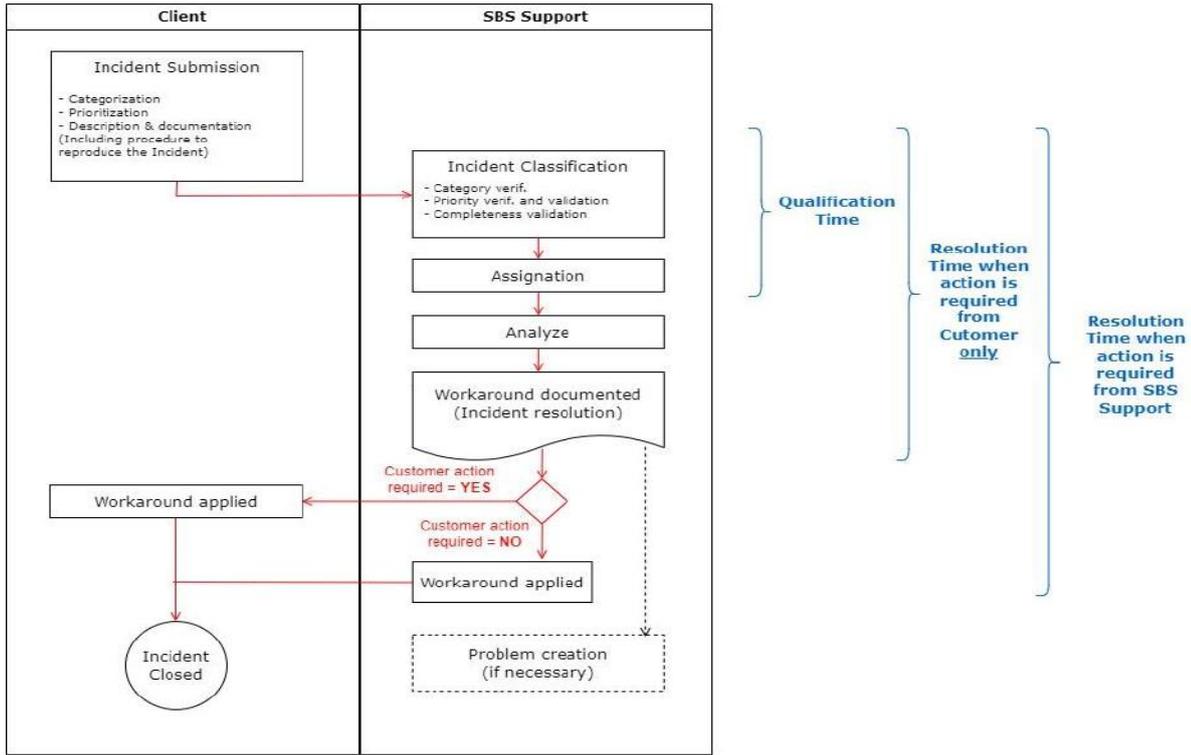
3.1. Description générale de la gestion des Incidents

La gestion des Incidents vise à rétablir l'Offre SBS dans un état nominal. Lorsqu'un Incident atteint un état "résolu", cela signifie que le Client peut effectuer ses opérations sans impact sur son activité, même si cela est parfois réalisé dans un mode dégradé mais accepté.

Aperçu de la gestion des Incidents de Service :

- En cas d'Incident dans l'Offre SBS, rétablir le fonctionnement normal de l'Offre SBS aussi rapidement que possible et dans le respect du Niveau de Service établi, afin de minimiser l'impact négatif sur les activités du Client.
- Le résultat est une solution de contournement ou un correctif (d'urgence). La fourniture d'une solution de contournement sera toujours préférée à un changement de code, afin de favoriser la rapidité de résolution et d'éviter de déstabiliser l'environnement de production avec le déploiement d'un changement - à moins que le changement de code soit plus rapide et permette de respecter les Niveaux de Service et la qualité.

Aperçu du processus de gestion des Incidents :



La durée de qualification (TTRespond) et le temps de résolution (TTResolve) pour le traitement d'un Incident sont mesurés et les Niveaux de Service sont définis en fonction de la priorité de l'Incident.

3.2. Évaluation des priorités en cas d'Incident

Le cadre de priorisation appliqué aux Incidents est basé sur deux dimensions :

- **Impact** : la mesure de l'importance de l'Incident pour l'entreprise
- **Urgence** : la rapidité nécessaire pour résoudre l'Incident.

3.2.1. Impact

L'impact (conséquences) est une mesure de l'ampleur des conséquences réelles ou potentielles d'une défaillance d'un processus métier, causée par l'Incident. L'ampleur de la dégradation du Service est mesurée par le nombre de d'Offres SBS, de systèmes ou d'Utilisateur Autorisés affectés. L'impact est classé comme suit :

Impact	Définition
1 - High	<p>Offre SBS inopérante - L'Offre SBS ou l'une de ses fonctions critiques fournit des résultats erronés ou n'est plus opérationnelle pour tous les Utilisateur Autorisés du Client, avec un impact direct sur l'activité, l'image de marque, les finances et/ou entraînant une perte de données pour le Client.</p> <p>Les Incidents de sécurité sont toujours considérés comme ayant l'impact le plus élevé pour le Client.</p>

2 - Medium	<p>Impact financier ou opérationnel significatif – L’Offre SBS est opérationnelle pour la majorité des Utilisateur Autorisés des Clients, mais il fonctionne avec des limitations, et des fonctions métier non essentielles sont affectées.</p>
3 - Low	<p>Impact financier ou opérationnel mineur - L’Offre SBS est opérationnelle pour tous les Utilisateur Autorisés du Client, mais elle fonctionne avec certaines limitations ou certaines fonctions ne se comportent pas comme prévu, ce qui a des impacts mineurs pour le Client</p>

3.2.2. Urgence

L’urgence fournit une deuxième mesure de la criticité du métier, qui indique la vitesse nécessaire à la résolution d’une demande ayant un certain impact. Alors que l’impact est défini par la portée, l’urgence est définie par le temps. Elle est déterminée par la sensibilité au temps nécessaire à la résolution, mesurée en termes d’impact financier, d’image de marque ou de sécurité d’un temps d’arrêt d’une Offre SBS particulière. L’urgence est classée comme suit :

Urgence	Définition
1 - High	<p>Fonctionnalité métier clé / Urgence immédiate - Une activité ayant un impact financier direct, sur l’image de marque ou la sécurité du Client.</p>
2 - Medium	<p>Service de Support / activité régulière - Une activité qui soutient directement l’exécution d’un service métier du Client.</p>
3 - Low	<p>Service Non-urgent / Information - Une activité qui ne soutient pas directement un service métier de l’entreprise et qui n’est pas sensible au temps.</p>

3.2.3. Impact VS urgence

La combinaison de l’impact et de l’urgence donne la priorité à un Incident, avec les niveaux suivants :

Impact	1 - High	2 - Medium	3 - Low
Urgency			
1 - High	P1 - Critical	P2 - High	P3 - Medium
2 - Medium	P2 - High	P3 - Medium	P4 - Low
3 - Low	P3 - Medium	P4 - Low	P4 - Low

En cas d’utilisation abusive de la priorité 1 ou 2 par le Client, SBS l’informe et discute au cours des comités de pilotage, ou via toute autre moyen de communication déclenché par le Run Manager. Si la situation perdure, SBS se réserve le droit de facturer le temps nécessaire au traitement de cet événement et plus particulièrement en dehors des heures ouvrables.

La priorité d'un Incident peut être modifiée, avec l'accord des deux Parties, en suivant la procédure d'escalade en place.

Si la solution de contournement consiste à exécuter des actions de l'Utilisateur Autorisé dans l'application, ces actions sont censées être réalisées par le Client, sauf demande contraire. Les autres types de solutions de contournement (notamment les interventions sur l'Infrastructure ou l'exploitation, le déploiement temporaire ou permanent d'une solution) seront par défaut exécutées par le support SBS, sauf demande contraire. Si nécessaire, un ticket de Problème est ouvert comme décrit ci-dessous.

3.3. Gestion des Problèmes, analyse des causes (RCA), erreurs connues.

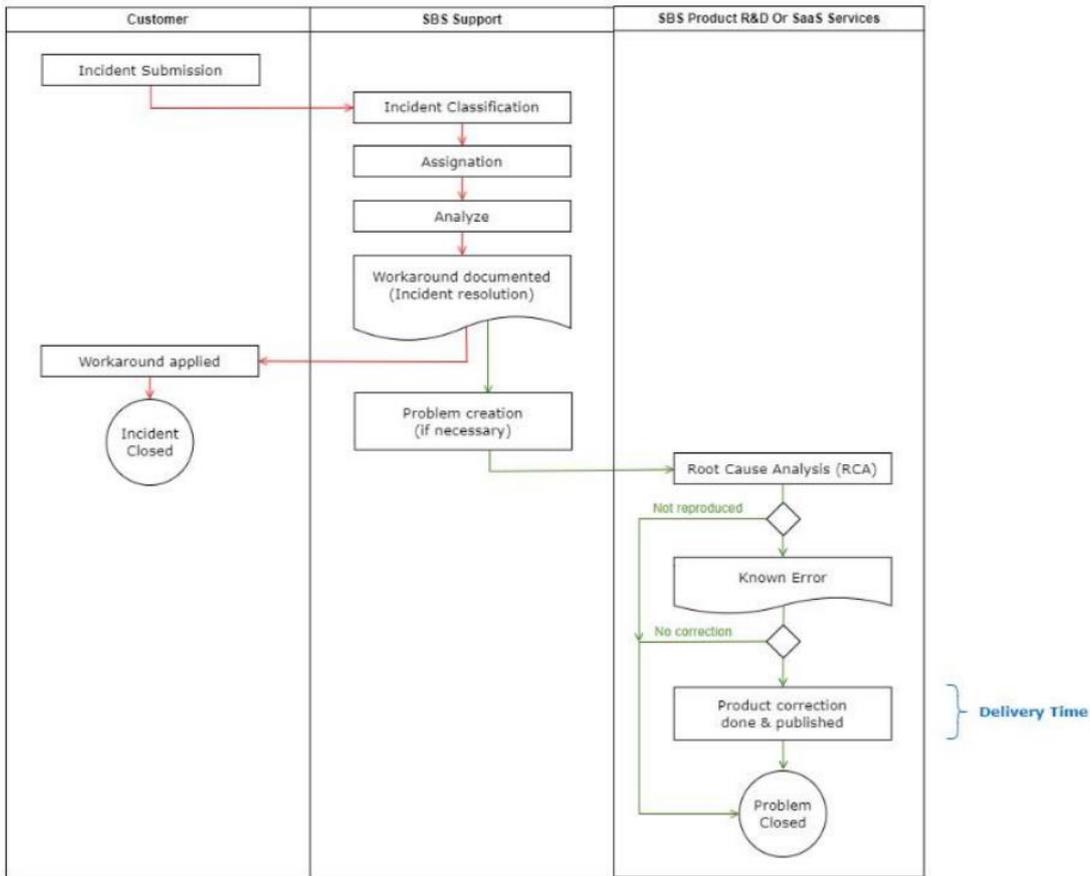
3.3.1. Vue d'ensemble du processus

Le processus de gestion des Problèmes est déclenché par la soumission d'un ticket de Problème dans l'outil de gestion des services de SBS. Lorsqu'un Problème est créé, une analyse des causes sources (RCA) est effectuée pour identifier la cause sous-jacente des Incidents associés.

Une fois la cause sous-jacente identifiée, le Problème est identifié comme une "erreur connue". En fonction des considérations opérationnelles, de l'estimation des risques et des implications financières, une décision est alors prise entre le support SBS et le Client :

- (i) Soit de ne pas résoudre le Problème et de l'accepter comme une "Erreur Connue" avec ses impacts, y compris l'évaluation des impacts de l'application de contournement en termes de charge de travail pour le Client et SBS.
- (ii) ou résoudre structurellement le Problème (gestion des vulnérabilités dans le cas d'un Problème lié à la sécurité).

Si l'analyse des causes sources - malgré tous les moyens mis en œuvre pour mener l'enquête - n'a pas permis à SBS de reproduire les Incidents concernés, il sera décidé, en accord avec le Client et SBS, de considérer que le Problème n'est pas reproductible et la demande de Problème sera clôturée ou considérée comme telle.



Le livrable associé à la résolution d'un Problème est une correction mise à disposition dans un patch, un Service-Pack/Fix-Pack ou une future version de l'Offre SBS en fonction de la priorité du Problème.

3.3.2. Évaluation de la priorité des Problèmes

De manière très similaire à un Incident, un Problème est classé par ordre de priorité en fonction de:

- l'**impact** (conséquences) des *Incidents* connexes, pondéré par l'existence d'un **contournement**.
- l'**urgence** de la résolution d'un *Problème*, qui est une combinaison de :
 - **la fréquence** des *Incidents* qui en résultent
 - la complexité et le coût de l'exécution d'une **modalité de contournement** existante

Impact

L'impact (conséquences) est une mesure du degré des conséquences réalisées ou potentielles d'une défaillance d'un processus opérationnel, causée par des Incidents résultant d'un Problème. L'ampleur de la dégradation du service est mesurée par le nombre de l'Offre SBS, de systèmes ou d'Utilisateur Autorisés affectés. L'impact est classé comme suit (à pondérer par l'existence d'une solution de contournement) :

Impact des Incidents	Sans solution de rechange	Avec solution de rechange
Les Problèmes de sécurité sont toujours considérés comme ayant l'impact le plus élevé pour le Client.	1 - High	1 - High

[1 - High] Offre SBS inopérant - L'Offre SBS ou une fonction critique du Produit fournit des résultats erronés ou n'est plus opérationnel pour tous les Utilisateur Autorisés du Client, avec un impact direct sur l'activité, l'image de marque, les finances et/ou entraînant une perte de données, pour le Client.	1 - High	2 - Medium
[2 - Moyen] Impacts financiers ou opérationnels significatifs - L'Offre SBS est opérationnel pour la majorité des Utilisateur Autorisés du Client, mais il fonctionne avec des limitations et les fonctions métier non essentielles sont affectées.	2 - Medium	3 - Low
[3 - Faible] Impacts financiers ou opérationnels mineurs - L'Offre SBS est opérationnel pour tous les Utilisateur Autorisés du Client, mais il fonctionne avec certaines limitations, ou certaines fonctions ne se comportent pas comme prévu, ce qui a un impact mineur pour le Client.	3 - Low	3 - Low

Urgence

La combinaison de la fréquence et de la solution de contournement identifie l'urgence d'un Problème

Fréquence

La fréquence des Incidents qui en résultent détermine la récurrence de la perturbation des activités.

Fréquence	Définition
1 - Élevée	Un ou plusieurs <i>Incidents</i> similaires par jour.
2 - Moyenne	Un ou plusieurs <i>Incidents</i> similaires par semaine.
3 - Faible	Un ou plusieurs <i>Incidents</i> similaires par mois.

Solution de contournement

La fréquence des Incidents qui en résultent détermine la récurrence des perturbations de l'activité métier.

La priorité du Problème est étroitement liée à l'existence, à la complexité et au coût d'une solution de contournement pour les Incidents qui en résultent. Par exemple, les Problèmes pour lesquels les Incidents résultants peuvent être facilement résolus par l'exécution d'une simple solution de contournement ont un degré d'urgence moins élevé que ceux qui n'ont pas de solution de contournement. Les trois niveaux de ce paramètre sont les suivants.

Solution de contournement	Définition
1 - Absent	Pas de solution de contournement disponible
2 - Difficile	Offre SBS disponible, mais très complexe et/ou longue à mettre en œuvre et/ou coûteuse à appliquer.
3 - Facile	Solution de contournement disponible, facile et peu coûteuse à exécuter et à appliquer

Fréquence VS Contournement

La combinaison de la fréquence et de la solution de contournement donne l'urgence d'un Problème, avec les niveaux suivants :

Frequency	1 - High	2 - Medium	3 - Low
Workaround			
1 - Absent	1 - High	1 - High	2 - Medium
2 - Difficult	1 - High	2 - Medium	3 - Low
3 - Easy	2 - Medium	3 - Low	3 - Low

Impact VS Urgence

La combinaison de l'impact et de l'urgence donne la priorité d'un Problème, avec les niveaux suivants.

Impact	1 - High	2 - Medium	3 - Low
Urgency			
1 - High	P1 - Critical	P2 - High	P3 - Medium
2 - Medium	P2 - High	P3 - Medium	P4 - Low
3 - Low	P3 - Medium	P4 - Low	P4 - Low

4. DÉLAIS DE RÉACTION

Le temps de réaction, les taux de disponibilité et les autres Niveaux de Service sont définis dans l'annexe correspondante en fonction du Niveau de Service (standard ou avancé) indiqué dans les Conditions Particulières et de l'Offre SBS concernée.

4.1. Calcul de la disponibilité du service

Le taux de disponibilité est calculé dans le temps d'exploitation de l'environnement de production. L'environnement de production est opérationnel à partir d'un délai spécifié dans le tableau des SLAs du produit correspondant joint au présent document (jours ouvrables en France, région parisienne, heures ouvrables à Paris). La Disponibilité du Service des Offres SBS est calculée trimestriellement. Formule de calcul en minutes : $PSA = (Durée\ de\ disponibilité\ dans\ la\ période * 100) / (Durée\ totale\ de\ la\ période)$

4.2. Calcul du Taux de Service (Service Rate)

La mesure du Taux de Service commence au moment où la plateforme SBS accuse réception de la demande et se termine lorsque la demande est transmise à un autre système pour un traitement ultérieur. Les Taux de Service peuvent inclure, par exemple, les appels API ou le nombre de paiements (les "demandes"). Ce Taux de Service est calculé mensuellement. La formule de calcul est la suivante : $SR = (\text{Nombre de demandes traitées dans un temps donné} * 100) / \text{Nombre total de demandes}$.

4.3. Temps d'arrêt planifié

Pour les événements de maintenance, SBS informera le Client au moins 30 jours ouvrables avant d'effectuer la maintenance avec arrêt (le "**temps d'arrêt planifié**"). SBS peut organiser un temps d'arrêt planifié par mois, avec un maximum de 6 par an. La durée maximale d'un temps d'arrêt planifié est indiquée dans l'Accord de Niveau de Service spécifique à l'Offre SBS. L'année commence à la date d'entrée en vigueur des STCs et à son anniversaire annuel par la suite.

SBS peut définir des "**périodes de gel**" pendant lesquelles toute modification non planifiée, non liée au cycle de vie, non vitale ou non liée à la sécurité de l'infrastructure SBS sera interdite. Les périodes de gel sont définies ci-dessous, sauf indication contraire dans les STCs.

Titre Frozen Zone	Description de la période
Standard	Vendredi, Week-end, soirée, dernière et première semaine de l'année, août et jours fériés.

La période de gel ne s'applique pas aux correctifs de sécurité d'urgence ou si le Client en fait la demande formelle.

- (i) Accord de Niveau de Service (SLA) standard

Si un arrêt planifié est nécessaire, la maintenance sera organisée les jours ouvrables, après les heures de travail, sans compromettre la fin de la journée (à l'exclusion de toute zone gelée).

- (ii) Accord de Niveau de Service avancé

Si un arrêt planifié est nécessaire, la maintenance peut être organisée n'importe quel jour, à l'exclusion de toute zone gelée. Conformément aux contraintes du Client et de SBS, les fenêtres temporelles potentielles sont organisées comme suit :

- Du lundi au jeudi : De 2h00 à 22h00 CET chaque jour
- Samedi et dimanche : Samedi de 8h00 à 20h00 CET (sauf le samedi suivant le 22 du mois où une maintenance interne peut avoir lieu) et dimanche de 2h00 à 22h00 CET.

5. DEMANDES DE SERVICE

Ce service implique un coût supplémentaire s'il n'est pas inclus dans l'accord. Les demandes de service sont soumises par le Client lorsqu'il a besoin d'informations ou de demandes ad hoc à exécuter sur l'Offre SBS, en dehors des cas couverts par les Conditions Particulières (CP), mais sans lien avec un dysfonctionnement de l'Offre SBS ou du système. Le Client doit enregistrer une demande (demande de service) dans l'outil de gestion des services SBS. Dans ce ticket, le Client doit clairement détailler ses besoins et la raison de sa demande, ainsi que la date souhaitée pour la réponse/l'exécution de sa demande.

Une priorité (de P1 à P4) est attribuée au ticket de demande de service par le Client. Cette priorité représente l'importance et l'urgence pour le Client d'obtenir une réponse/exécution de sa demande par SBS. SBS répondra/exécutera les demandes du Client dans la mesure du possible, quelle que soit la priorité attribuée à la demande par le Client.

6. EXCLUSIONS DU SLAS

Ces accords de Niveau de Service ne sont pas applicables dans les cas suivants :

- Temps d'arrêt planifié
- Événements liés au cycle de vie, vitaux ou liés à la sécurité

- Plan de reprise après sinistre et maintenance avec période d'indisponibilité planifiée.
- Au-delà de quatre heures, ou en cas de demande répétée sur une période permettant d'atteindre cette durée, le temps nécessaire à la restauration de l'Offre SBS pourra être facturé, en cas d'Incident causé par une mauvaise utilisation exclusivement par le Client, un Utilisateur Autorisé final du Client ou l'un de ses partenaires, après présentation d'un devis au Client et son accord préalable et écrit sur les Services. Ceci inclut, par exemple et de manière non exhaustive, les Problèmes de réseau du côté du Client, les charges de travail non désirées déclenchées par le Client ou ses partenaires en dehors des besoins normaux de production, les configurations effectuées par le Client et non requises par SBS, les données corrompues causant des effets secondaires non désirés, certaines ressources en dehors de l'Infrastructure SBS qui sont consommées pour délivrer l'Offre SBS.
- Tous les environnements de non-production (Sandbox et Acceptance) fonctionneront, si nécessaire, uniquement pendant les jours ouvrables et peuvent être disponibles en dehors de ces périodes sur simple demande. Par nature, aucune disponibilité spécifique ne peut être définie pour ces environnements. Ces environnements ne seront pas disponibles lors des mises à jour.

7. SLA APPLICABLE POUR CHAQUE OFFRE DE SBS

Les SLA relatifs à chaque Offre SBS peuvent être consultés à l'adresse suivante : <https://sbs-software.com/saas-agreement-documents/>.