

Accord de Niveau de Service - NEXUS

Le présent Accord de Niveaux de Service décrit les indicateurs de Niveaux de Service ainsi que les Niveaux de Service applicables aux Services Cloud et fait partie intégrante du Bon de Commande. En cas de conflit entre les termes et conditions du Bon de Commande et les dispositions de l'Accord de Niveau de Service, les dispositions de l'Accord de Niveau de Service prévaudront.

DISPONIBILITE

- « Disponibilité » (càd quand l'Application est accessible) est calculé comme suit :

le nombre total de minutes dans un mois après déduction du nombre de (Minutes de Maintenance Planifiée plus les Minutes Indisponibles) dans le mois en question

divisé par

le nombre total de minutes dans un mois après déduction du nombre de Minutes de Maintenance Planifiée dans le mois en question.

Ce résultat est multiplié par 100, de sorte que la Disponibilité est exprimée en pourcentage.

- « Minutes Indisponibles » désigne le nombre de minutes au cours d'un mois pendant lesquelles l'environnement de production de l'Application était indisponible. Les Minutes de Maintenance Planifiée ou les Minutes Exclues (telles que définies ci-dessous) ne sont pas considérées comme des Minutes Indisponibles.
- « Minutes de Maintenance Planifiée » désigne le nombre total de minutes dans un mois correspondant à une période de maintenance.

Le Client bénéficiera des Crédits de Niveaux de Services définis ci-dessous si la Disponibilité, dans un mois déterminé, n'égale pas ou est en dessous de 99.7%.

<u>Disponibilité</u>	<u>Crédit de Niveaux de Services</u> (% proratisé du Montant de l'Abonnement)
99.699% - 99.000%*	5%
98.999% - 98.500%	15%
98.499% - 95.000%	25%
En deçà de 95.000%	35%

Les Crédits de Niveaux de Services pour les Montants de l'Abonnement, payés annuellement, seront basés sur un montant proratisé mensuellement. Par exemple, un Crédit de Niveaux de Services de 5 % sur un Montant de l'Abonnement annuel correspondra à 5 % de 1/12ème du Montant de l'Abonnement annuel. Les Crédits de Niveaux de Services seront déduits du paiement de la prochaine facture relative aux Montants de l'Abonnement. Ces derniers seront crédités au Client dans les trente (30) jours calendaires suivant la détermination du montant dû, s'il s'est déjà acquitté de la dernière facture émise en vertu du Contrat. Les Crédits de Niveaux de Services ne sont applicables qu'aux environnements de production.

Dans le cas où la Disponibilité pour l'environnement de production tomberait en-deçà du seuil de 95 % pendant une durée consécutive de trois (3) mois ou de quatre (4) mois au cours d'une période de douze (12) mois glissants (un « Événement Déclencheur »), le Client aura la faculté de résilier le Bon de Commande concerné dans les soixante (60) jours suivant cet Événement Déclencheur. Dans un tel cas, en lieu et place des Crédits de Niveaux de Services (non déjà appliqués), le Client recevra un remboursement au prorata des Montants de l'Abonnement prépayés pour la partie inutilisée de la Période Contractuelle alors en cours.

Ce qui précède constitue les recours exclusifs du Client et se substituent à tout autre recours en cas de non-respect des objectifs de Disponibilité applicables.

Infor fournira au Client un rapport sur la Disponibilité mensuelle du Service d'Abonnement si, dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné, le Client adresse une demande expresse écrite demandant l'émission d'un tel rapport auprès de son Responsable Relations Clientèle (CSM) ou ouvre un ticket en ligne sur le Portail Client Infor via Infor Concierge qui se trouve à l'adresse suivante : <https://conciergerie.infor.com/>, en précisant la ou les date(s) et la durée de la ou des période(s) d'indisponibilité concernée(s). Une fois qu'un rapport de Disponibilité est fourni au Client, celui-ci dispose de trente (30) jours pour demander un Crédit de Niveau de Service (cette demande doit être faite par écrit) ; à la réception de cette demande, Infor discutera rapidement du rapport et de la demande de Crédits de Niveau de Service avec le Client.

Au titre de la Disponibilité, les Minutes d'Indisponibilité causées par l'un des facteurs ci-dessous (« Minutes Exclues ») ne sont pas considérées comme des Minutes d'Indisponibilité.

- Panne(s) due(s) à un événement de Force Majeure ;
- Panne(s) attribuée(s) à un / des fait(s) ou omission(s) du Client et/ou de ses sous-traitants, fournisseurs (autres qu'Infor) ou Utilisateur(s) Autorisé(s) ;
- Délais d'indisponibilité résultant d'une demande du Client ;
- Pannes résultant de l'équipement, des logiciels ou d'autres technologies et/ou équipements-tiers appartenant au Client hors du contrôle d'Infor ; et / ou
- Extensions ou interfaces déployées via l'interface utilisateur standard ou les outils inclus dans l'Application mis à la disposition générale des clients d'Infor ;
- Les développements spécifiques, le cas échéant ;
- Dégradation de performance liée à l'utilisation de l'Application excédant les Restrictions d'Utilisation par le Client.

Limitation d'accès à l'Application. En cas de demande excessive, Infor peut mettre en file d'attente ou hiérarchiser les demandes afin de maintenir les performances du système pour tous les Clients sans limiter la Disponibilité, étant entendu que ce qui précède ne dispense pas Infor de ses obligations de fournir une infrastructure informatique adéquate pour l'Application. Infor imposera une limitation dans le temps et dans le périmètre dans la mesure où cela est raisonnablement possible compte tenu des circonstances.

MAINTENANCE PLANIFIEE

L'application est soumise à des fenêtres de maintenance mensuelles régulièrement planifiées et pour lesquelles un préavis d'au moins soixante-douze (72) heures tel que décrit dans le SaaS Delivery Guide sera adressé au Client tel que détaillé dans le SaaS Delivery Guide (disponible à tout moment sur le Portail Client Infor via Infor Concierge). Un calendrier annuel des fenêtres de maintenance, et régulièrement mis à jour, demeure disponible sur le Portail Client Infor. Dans des conditions d'exploitation standard, chaque fenêtre de Maintenance Planifiée est d'une durée estimée au maximum à six (6) heures. Bien que la majeure partie de la maintenance d'Infor s'effectue pendant des périodes planifiées et régulières, elles pourront s'effectuer en dehors de ces périodes (notamment en cas de maintenance critique) dans certaines situations urgentes afin de maintenir l'intégrité et la sécurité de l'Application. Dans de tels cas, pour autant que cela soit techniquement possible, Infor fournira un préavis de maintenance critique (par le biais du Portail Client). Infor effectue également régulièrement des opérations de maintenance qui n'entraînent pas d'indisponibilité, y compris en dehors des périodes de maintenance programmée.

SAUVEGARDES, CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ / PLAN DE REPRISE APRÈS SINISTRE

Infor a mis en place un plan écrit de continuité d'activités (« BCP ») conçu pour lui permettre de continuer à fournir l'accès à l'Application sans interruption substantielle en cas de perturbation de ses activités. Infor effectue des sauvegardes régulières (hebdomadaire pour la sauvegarde complète, quotidienne pour la sauvegarde différentielle) des Données Client et teste périodiquement (au moins une fois par an) ses procédures de reprise après sinistre afin de maintenir sa capacité à atteindre les accords de niveaux de service de reprise après sinistre. Les contrôles BCP pertinents sont audités et examinés chaque année dans les rapports tiers sur les Contrôles du Système et de l'Organisation, dont les rapports sont mis à la disposition du Client par le biais du Portail Client Infor. Les données sauvegardées sont dupliquées dans des centres de données géographiquement distants les uns des autres mais qui restent situés dans la même région que celle où l'Application est fournie. Le processus de reprise après sinistre d'Infor prend en charge l'ensemble de l'environnement de production. Les sauvegardes initiées par Infor sont exclusivement destinées à la récupération de données en cas de perte de celles-ci (c'est-à-dire qu'elles ne sont pas destinées à répondre aux exigences internes ou légales de conservation des données du Client). Toutefois, le Client peut faire des demandes de restauration par l'ouverture d'un cas au Support.

- “Recovery Point Objective” (RPO) décrit la quantité acceptable de données perdues mesurée en temps et au moment où ces données sont restaurées. Les Niveaux de Services incluent un RPO d'une (1) heure
- “Recovery Time Objective” (RTO) décrit la durée pendant laquelle l'accès à l'Application est restauré après la déclaration d'un sinistre. Le serveur de reprise après sinistre sera opérationnel dans un RTO de douze (12) heures.