Accord de Niveau de Service

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%. Dans les environnements à Single Tenant (cas où il n'existe qu'une seule instance de l'Application consacrée au service d'un seul client), les Crédits de Niveau de Service sont fournis uniquement pour une Disponibilité inférieure à 99,5%.

Disponibilité	**Crédit de Niveaux de Services** (% 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%

*99.500% – 99.000% pour les environnements à Single Tenant.

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 précèdent 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://concierge.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.

Dans les environnements à Single Tenant les objectifs de reprise après sinistre définissent généralement des RTOs et des RPOs de vingtquatre (24) heures.

SUPPORT

1. Les Services de Support

1.1 Le Support Technique pendant les Heures Ouvrées

De manière générale, Infor fournit un support téléphonique pendant les Heures Ouvrées. Une « Heure Ouvrée » désigne chaque heure du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00, heure locale, dans le fuseau horaire du Client, à l'exclusion des jours fériés observés par Infor qui tomberaient dans la plage horaire de couverture applicable. Les horaires de Support peuvent varier selon l'Application concernée ; dans ce cas, les horaires de Support applicables sont indiqués dans des articles spécifiques de la Base de Connaissances disponibles sur le Portail Client Infor via Infor Concierge, accessible à l'adresse suivante : https://concierge.infor.com/.

1.2 Le Support Electronique

Infor fournit un accès 24x7x365 jours/an au Portail Client Infor qui propose des services d'enregistrement, de suivi et de gestion des cas, un accès à la Base de Connaissances. Ce portail offre également des informations relatives à la dernière version de l'Application ainsi que les mises à jour de la Documentation.

1.3 24 x 7 Support des Cas Critiques

Le « Support des Cas Critiques » se définit comme la fourniture d'un Support destiné à couvrir l'impossibilité d'utiliser les services de production critique (Priorité 1), tels que défini à l'article 2.2 ci-après. Le Support couvre le Support des Cas Critiques 24 heures par jour et 365 jours par an, y compris pendant les jours fériés. Ce support sera fourni jusqu'à ce que l'Application soit de nouveau opérationnels, qu'une solution de contournement raisonnable soit mise en place ou que le niveau de priorité du cas soit réduit.

1.4 Notification de Solution Critique

Le Portail Client Infor permet à chaque Contact Désigné du Client de créer un profil spécifique. « Contact(s) Désigné(s) » signifie une ou des personne(s) désignée(s) par le Client et qui a/ont une compréhension approfondie de l'Application, ainsi que les connaissances techniques pertinentes, nécessaires pour aider au dépannage et à la résolution rapide des cas. Chaque Contact Désigné peut également choisir de s'inscrire aux articles de la Base de Connaissances qui sont susceptible de l'intéresser. Lorsque Infor rédige un article relatif à un cas critique dans la Base de Connaissances, le Contact Désigné peut recevoir des notifications signifiant sa disponibilité et comment y accéder.

2. Résolution des Cas par le Support

2.1 Ouverture d'un Cas

Le Contact Désigné peut contacter le Support Infor par téléphone ou enregistrer le cas en ligne via le Portail Client Infor afin d'ouvrir une demande de support appelée "cas".

La définition générale d'un cas de Support s'entend d'une demande d'assistance ou d'une question reportée de façon exhaustive et précise dans le Portail Client Infor et relative au fonctionnement du Logiciel Infor et reproductible par Infor, aux clés logicielles (le cas échéant), ou d'une demande d'information sur les offres de Support Infor.

Afin de répondre de manière rapide et appropriée à un cas, le Contact Désigné doit fournir les informations suivantes : (a) le numéro et les coordonnées exactes du Client Infor, (b) le nom de l'Application concernée listée dans le Bon de Commande, (c) le Niveau de priorité du cas de Support, (d) des informations détaillées sur le cas de Support, incluant les messages d'erreur et les étapes de reproduction du cas si nécessaire, les copies d'écran et exemples de restitution si cela est réalisé durant une session en ligne, et (e) une description de l'impact et de la fréquence du cas.

2.2 Niveaux de Priorité

Le Contact Désigné et Infor doivent évaluer mutuellement avec justesse le niveau de priorité d'un cas en fonction des descriptions de niveaux de priorité suivants :

Niveaux de Priorité	Description	Définition
1	Critique	Le service est indisponible pour l'ensemble des utilisateurs en production, ou un processus métier critique en production est arrêté et aucune solution de contournement acceptable n'existe.
2	Majeur	Le service est sévèrement perturbé, ce qui entraîne des perturbations dans les processus opérationnels importants et aucune solution de contournement acceptable n'existe.
3	Moyen	Le service est partiellement perturbé. Les processus opérationnels importants sont perturbés, mais il existe une solution de contournement acceptable à court terme.
4	Standard	Le service est pleinement opérationnel. Il y a des questions concernant la fonctionnalité de l'Application ou un problème pour lequel il existe une solution de contournement acceptable

2.3 Réponse

Infor mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour répondre aux objectifs de délais de réponse ci-dessous. Infor détermine un "Objectif de Délais de Réponse" en calculant l'écart entre l'heure à laquelle un cas a été initialement et correctement saisi dans le système du support Infor et l'heure de la première communication à valeur ajoutée Infor.

Niveau de Priorité	Plan de Support Infor Premium	Plan de Support Infor CareFor Success Professional	Plan de Support Infor CareFor et Plan de Support Enterprise
1	Moins de 30 minutes – 24*7	Moins de 30 minutes – 24*7	Moins de 30 minutes – 24*7
2	Moins de 2 Heures Ouvrées	Moins d'1 Heure Ouvrée	Moins de 30 minutes (pendant les Heures Ouvrées)
3	Moins de 2 Heures Ouvrées	Moins de 2 Heures Ouvrées	Moins d'1 Heure Ouvrée
4	Moins de 4 Heures Ouvrées	Moins de 2 Heures Ouvrées	Moins de 2 Heures Ouvrées

Les horaires de Support peuvent varier selon l'Application concernée ; dans ce cas, les horaires de Support applicables sont indiqués dans des articles spécifiques de la Base de Connaissances disponibles sur le Portail Client Infor via Infor Concierge, accessible à l'adresse suivante : https://concierge.infor.com/.

2.4 **Résolution**

Une résolution peut être notamment, une réponse qui résout un cas, une correction de code, un correctif logiciel, un changement dans un processus opérationnel, une solution de contournement commercialement raisonnable. La résolution par le Support de cas est souvent un processus d'enquête itératif avec de nombreuses variables, qui nécessite parfois la collaboration et la résolution de problèmes de diverses équipes au sein d'Infor et du Client pour déterminer la cause profonde afin d'aider à résoudre le cas. La nature de ce processus rend difficile l'établissement de délais de résolution ciblés. Infor s'efforce de permettre au Client de poursuivre son activité pendant qu'Infor enquête sur la cause d'un problème. Infor s'efforce de fournir des mises à jour régulières, à mesure qu'Infor progresse dans le processus de diagnostic des pannes afin de tenter de résoudre le problème.

2.5 **Procédure d'Escalade**

La plupart des cas de Support sont efficacement résolus par les procédures opérationnelles standards d'Infor. Si le Client pense qu'un cas de Support nécessite un niveau d'attention plus élevé, le Client peut l'escalader lui-même par l'intermédiaire du Portail Client Infor en utilisant l'option « Cas d'escalade » pour le cas. Dans le cadre de ce processus, Infor demande au Client de fournir avec précision la raison de l'escalade, l'impact commercial, le nombre de personnes touchées, les délais impliqués, et toute autre information utile afin d'aider Infor à déterminer correctement le niveau d'urgence requis en ce qui concerne l'escalade. Si le Client souhaite recevoir un appel du Responsable du Support, le Client peut également l'indiquer dans la demande d'escalade. Une fois la demande d'escalade transmise, le Responsable du Support et l'Analyste du Support concernés sont informés de l'escalade afin qu'ils puissent prendre les mesures appropriées. Si le Client n'a pas accès au Portail Client Infor, le Client peut demander l'escalade en contactant le Centre de Support régional d'Infor.

Le recours à l'escalade est réservé aux questions qui méritent vraiment un degré d'attention plus élevé. Il n'est pas destiné aux questions qui peuvent être traitées par les procédures opérationnelles standard d'Infor.

2.6 **Evolutions**

Bien qu'Infor puisse faire évoluer régulièrement la description des services de Support susmentionnée, ces évolutions n'entraîneront pas de diminution substantielle du Support fourni au Client pendant la Période Contractuelle durant laquelle le Client a payé les Montants de l'Abonnement correspondants.