



## 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 Logiciels sous Abonnement et Services d'Abonnement et fait partie intégrante du Bon de Commande.

### DISPONIBILITE

- « Disponibilité » désigne le pourcentage calculé en divisant les Minutes Effectivement Disponibles dans un mois par le Total des Minutes Disponibles dans le même mois.

$$\text{Disponibilité} = \frac{\text{Minutes Effectivement Disponibles}}{\text{Total des Minutes Disponibles}} \times 100$$

- « Minutes Effectivement Disponibles » désigne le nombre total de minutes dans un mois après déduction du nombre de Minutes Indisponibles dans le mois en question.
- « Minutes Indisponibles » désigne le nombre de minutes au cours d'un mois pendant lesquelles le Logiciel sous Abonnement était indisponible. Les Minutes de Maintenance Planifiée ou les Minutes Exclues (telles que définies ci-dessous) sont exclues de la définition de Minutes Indisponibles.
- « Total des Minutes Disponibles » désigne le nombre total de minutes dans un mois après déduction du nombre de Minutes de Maintenance Planifiée.
- « 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 Logiciel sous Abonnement ainsi qu'une infrastructure de support consacrée au service d'un seul client), les Crédits de Niveau de Service sont fournis uniquement pour une disponibilité inférieure à 99,5%.

<b>Disponibilité</b>	<b>Crédit de Niveaux de Services (% proratisé du Montant de l'Abonnement mensuel)</b>
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 des Montants 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 par le Client, s'il s'est déjà acquitté de la dernière facture émise en vertu du Contrat.

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, le Client recevra un remboursement au prorata des Montants de l'Abonnement prépayés pour la partie inutilisée de la Durée d'Abonnement alors en cours, en ce qui concerne les crédits de Niveaux de Services (non déjà appliqués). Ce qui précède constitue les recours exclusifs du Client et se substitue à tout autre recours concernant la Disponibilité du Service sous Abonnement qui serait égale ou inférieure à 99,7% (ou, selon le cas, 99,5%).

Infor fournira au Client un rapport sur la Disponibilité mensuelle du Service d'Abonnement dans les trente (30) jours suivant la fin du mois concerné, sous réserve que le Client fasse une demande expresse écrite demandant l'émission d'un tel rapport auprès de son Responsable Relations Clientèle (CSM). 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 le Logiciel par Abonnement mis à la disposition générale des clients d'Infor ;
- Les développements spécifiques, le cas échéant ;
- Dégradation de performance liée à l'utilisation des Services d'Abonnement excédant les Restrictions d'Utilisation des Logiciels sous Abonnement par le Client.

**Limitation des Services d'Abonnement.** 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 les Services d'Abonnement. 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**

Les Services d'Abonnement sont soumis 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 Infor Concierge). Un calendrier annuel des fenêtres de maintenance, et régulièrement mis à jour, demeure disponible sur Infor Concierge. 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 des Services d'Abonnement. Dans de tels cas, pour autant que cela soit techniquement possible, Infor fournira un préavis de maintenance critique (par le biais du portail CloudSuite).

## **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 les Services d'Abonnement afin d'éviter toute interruption entraînant une perturbation des activités commerciales. 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 d'Infor Concierge ou le portail libre-service Infor CloudSuite™. 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 le Service d'Abonnement est fourni. Le processus de reprise après sinistre d'Infor prend en charge l'ensemble de l'environnement de production. Les sauvegardes du Service d'Abonnement 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 Incident 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 les Services d'Abonnement seront restaurés 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 vingt-quatre (24) heures.

## **SUPPORT**

### **1. Les Services de Support**

#### **1.1 Le Support Technique Téléphonique**

Infor propose, généralement un support téléphonique de 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi, dans le fuseau horaire du Client, à l'exception des jours fériés observés par Infor et pour la zone géographique concernée. Ces horaires varient cependant en fonction du Logiciel sous Abonnement concerné. Dans ce cas, les horaires de Support du Logiciel Sous Abonnement sont précisés dans la Base de Connaissance disponible sur Infor Concierge et accessible en cliquant sur le lien suivant <https://concierge.infor.com/>.

#### **1.2 Le Support Electronique**

Infor fournit un accès 24x7x365 jours/an à Infor Concierge qui propose des services d'enregistrement, de suivi et de gestion des Incidents, un accès à la Base de Connaissance. Ce portail offre également des informations relatives à la dernière version du Logiciel sous Abonnement ainsi que les mises à jour de la Documentation.

#### **1.3 24 x 7 Support des Incidents Critiques**

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

#### **1.4 Notification de Solution Critique**

Infor Concierge 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 du Logiciel sous Abonnement, ainsi que les connaissances techniques pertinentes, nécessaires pour aider au dépannage et à la résolution rapide des incidents. 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 incident critique dans la Base de Connaissances, le Contact Désigné peut recevoir des notifications signifiant sa disponibilité et comment y accéder.

### **2. Résolution des Incidents par le Support**

#### **2.1 Ouverture d'un Incident**

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

La définition d'un Incident au Support est : un incident unique, un problème, une anomalie, un symptôme reproductible ou une question reportée de façon exhaustive et précise dans Infor Concierge et relative au fonctionnement du Logiciel sous Abonnement, à une demande d'information sur les plans de Support Infor Cloud Premium ou le programme CareFor Plan ainsi que leurs options.

Afin de répondre de manière rapide et appropriée à un Incident, le Contact Désigné doit fournir les informations suivantes : (a) le numéro et les coordonnées exactes du Client Infor, (b) le nom du Logiciel sous Abonnement concerné, (c) le Niveau de Sévérité de la demande de Support, (d) des informations détaillées sur la demande de Support, incluant les messages d'erreur et les étapes de reproduction de l'Incident 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 de l'Incident.

## 2.2 Niveaux de Sévérité

Le Contact Désigné et Infor doivent évaluer mutuellement avec justesse le Niveau de Sévérité d'un Incident en fonction des descriptions de Niveaux de Sévérité suivants :

Niveaux de Sévérité	Description	Définition
1	Service en production critique inutilisable	Le service en production ou un processus métier critique en production est arrêté et aucune solution de contournement acceptable n'existe.
2	Impact 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	Impact 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 du Logiciel sous Abonnement 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 Incident 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 Sévérité	Plan de Support Infor Premium	Plan de Support Infor CareFor	
		Plan Business & Business Plus	Plan Entreprise
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 d'1 Heure 24*7
3	Moins de 2 Heures Ouvrées	Moins d'2 Heures Ouvrées	Moins d'2 Heures Ouvrées
4	Moins de 4 Heures Ouvrées	Moins de 4 Heures Ouvrées	Moins d'2 Heures Ouvrées

« Heure Ouvrée » désigne toute heure de la journée pendant laquelle le bureau d'Infor fournissant le Support au Client est ouvert.

## **2.4 Résolution**

Une résolution peut être notamment, une réponse qui résout un problème, une correction de code, un correctif logiciel, un changement dans un processus opérationnel, une solution de contournement commercialement raisonnable. La résolution d'Incident 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 l'Incident. 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 Incidents de Support sont efficacement résolus par les procédures opérationnelles standards d'Infor. Si le Client pense qu'un incident de Support nécessite un niveau d'attention plus élevé, le Client peut l'escalader lui-même par l'intermédiaire d'Infor Concierge en utilisant la fonction « Demander l'escalade » de l'incident. 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 à Infor Concierge, 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 que la description des services de Support susmentionnée est de nature à évoluer avec le temps, ces évolutions ne dégraderont pas le niveau de qualité qu'Infor s'engage à fournir pendant la Durée de l'Abonnement durant laquelle le Client a payé les Montants de l'Abonnement.