



Partoo Service Level Agreement (SLA)

Les services de Partoo sont proposés à travers une solution "multi-tenant" qui implique des pratiques de gestion communes pour tous les clients utilisant les Applications et/ou Services de Partoo. Cette structure empêche Partoo de suivre des indicateurs clés de performance (ci-après, "KPIs") spécifiques par client.

En outre, Partoo ne prendra pas d'engagements sur des SLA qui ne lui appartiennent pas, tels que :

- Son modèle économique n'intègre que le coût de gestion de ses propres SLAs ;
- Le contrôle et le suivi que Partoo effectue sont basés sur les indicateurs de niveau de service définis dans ce SLA ;
- Le calcul et le suivi de ces indicateurs sont standardisés et ne peuvent pas être suivis sur une base individuelle.

Les services fournis par Partoo au Client seront suivis et mesurés à l'aide des indicateurs de performance clés (KPIs) suivants :

- a. **Disponibilité des Applications et/ou Services Partoo ;**
- b. **Temps de Résolution d'Incident :**
 - i. Temps de Réponse Garanti ; et
 - ii. Temps de Rétablissement Garanti

1. Définitions

Les termes en majuscules utilisés dans le présent SLA ont la signification indiquée ci-dessous, les termes définis au singulier ayant la même signification lorsqu'ils sont utilisés au pluriel.

« **Événement Critique** » désigne l'impossibilité de se connecter aux Applications et/ou Services Partoo pour des raisons techniques, ou l'impossibilité d'utiliser les fonctions principales desdites Applications et/ou Services.

« **Incident** » désigne tout Événement Critique et tout Événement Non Critique.

« **Événement Non Critique** » désigne le dysfonctionnement partiel des Applications et/ou Services Partoo, tel que l'impossibilité d'utiliser les fonctionnalités secondaires des Applications comme l'application d'un filtre, le téléchargement des avis, etc.

« **Périodes de Support** » désigne les jours ouvrables de l'Équipe Support local, de lundi à jeudi de 10h00 à 18h00 (CET) et le vendredi de 10h00 à 16h30 (CET).

2. Disponibilité des Applications et/ou Services Partoo

2.1. Obligation de Disponibilité Minimale

Partoo s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'assurer la disponibilité de ses Applications et/ou Services, avec un Temps de Disponibilité Annuel d'au moins 99%, durant toute la durée du Contrat.

<u>Disponibilité et temps de résolution des incidents des Applications et/ou Services Partoo</u>	
Pourcentage de disponibilité hebdomadaire minimale	99,00%
Pourcentage de disponibilité mensuelle minimale	99,00%
Pourcentage de disponibilité annuelle minimale	99,00%

2.2. Support Client

Partoo s'engage à mettre à disposition du Client un support en ligne pendant les Périodes de Support depuis les



Applications, ainsi que par email. Dans ce dernier cas, le Client soumettra sa demande d'assistance à support@partoo.fr en incluant toutes les informations nécessaires pour permettre à Partoo de répondre efficacement, y compris, notamment :

- i. une description détaillée de l'Incident ;
- ii. des informations sur l'heure et la durée de l'Incident ;
- iii. ainsi qu'une description des tentatives de résolution de l'Incident lorsqu'il est survenu.

En tout état de cause, Partoo se réserve le droit de requalifier le niveau de performance indiqué par le Client.

3. Temps de Résolution d'Incident

Si le Client constate un Incident lors de l'utilisation des Applications Partoo, il doit le déclarer selon les modalités prévues à l'Article 2 du SLA.

Partoo mesure les indicateurs de performance clés (KPIs) de Temps de Tésolution d'Incidents comme suit :

- i. Temps de Réponse Garanti ; et
- ii. Temps de Rétablissement Garanti

Partoo s'engage à respecter les indicateurs de performance clés (KPIs) définis dans la présente section, pour autant qu'ils ne s'appliquent pas aux incidents non reproductibles.

3.1. Temps de Réponse Garanti

Le "Temps de Réponse Garanti " indique le temps entre la déclaration d'Incident ou la formulation d'une demande auprès du Support et la première réponse apportée par Partoo.

Le Temps de Réponse Garanti est le suivant :

- 24 heures pour un Événement Critique ;
- De 24 à 72 heures pour tout Événement Non Critique.

3.2. Temps de Rétablissement Garanti

Le "Temps de Rétablissement Garanti " indique le temps de résolution nécessaire après la réponse de premier niveau fournie par Partoo ; étant entendu que cela ne s'applique que si l'incident est imputable à Partoo. Contrairement au Temps de Réponse Garanti, le Temps de Rétablissement Garanti est un engagement de résultats et non de moyens.

Le Temps de Rétablissement Garanti prédomine sur le Temps de Réponse Garanti. Cette valeur est exprimée en jours ouvrables* et est définie en fonction de la gravité de l'Incident.

Le Temps de Rétablissement Garanti est le suivant :

- Un (1) jour ouvrable pour tout Événement Critique à compter du signalement de l'Incident ;
- Cinq (5) jours ouvrables pour tout Événement Non Critique, à compter du signalement de l'Incident.

** Les jours ouvrables correspondent aux jours ouvrables de l'Équipe Support local, comme indiqué à la Section 1 du SLA.*

4. Limitations

Ce SLA ne s'applique pas aux problèmes de performance ou de disponibilité :

- i. qui sont dus à des facteurs échappant au contrôle raisonnable de Partoo (par exemple, une catastrophe naturelle, une guerre, des actes de terrorisme, des émeutes, une mesure gouvernementale, ou une panne de réseau ou d'un dispositif ne faisant pas partie des centres de données de Partoo, y compris sur le site



- du Client ou entre le site du Client et le centre de données de Partoo) ;
- ii. qui ont pour origine le site d'un Éditeur, un site tiers, ou qui découlent de l'utilisation de services, matériels, API du Client ou de tout autre logiciel non fourni par Partoo, y compris, mais sans s'y limiter, les problèmes découlant d'une bande passante insuffisante, les problèmes de connexion, ou tout incident, dysfonctionnement, panne, etc ;
 - iii. qui sont dus à l'utilisation des Applications et/ou Services de Partoo par le Client à l'encontre des termes et conditions du Contrat et/ou de toute recommandation dûment communiquée par Partoo ;
 - iv. qui surviennent pendant ou dans le cadre de l'utilisation de versions d'évaluation, pré-commerciales, bêta ou d'essai d'un Service, d'une fonctionnalité ou d'un logiciel (telles que définies par Partoo) ;
 - v. qui sont dus à des actions non autorisées ou d'un manque d'action, le cas échéant, de la part du Client ou de la part de l'un des Utilisateurs, employés, représentants, contractants ou fournisseurs, ou de toute personne qui accède aux Applications et/ou Services Partoo en utilisant les mots de passe ou les équipements du Client, ou de toute autre manière résultant du non-respect des pratiques de sécurité appropriées en matière de sécurité par le Client ;
 - vi. qui sont dus au fait que le Client ne se conforme pas à tous les besoins de configuration requis ;
 - vii. qui résultent de saisies, d'instructions ou d'arguments erronés (par exemple, des demandes d'accès à des fichiers inexistantes) ;
 - viii. qui résultent de tentatives du Client d'exécution d'opérations au-delà des quotas prescrits ou d'une limitation imposée par Partoo suite à une suspicion de comportement abusif ;
 - ix. qui découlent de l'utilisation du Service par le Client en dehors des Périodes de Support applicables ;
 - x. qui concernent des licences réservées, mais non payées au moment de l'Incident ;
 - xi. qui concernent tout incident, dysfonctionnement ou problème de connexion avec l'API d'un Éditeur ou d'un retard de la part de l'Éditeur relatif à la mise à niveau de son intégration avec l'API de Partoo.
 - xii. qui concernent les trois (3) premiers mois d'une nouvelle fonctionnalité de service.
 - xiii. qui sont dus à un incident, une panne ou un dysfonctionnement relatif à la publication ou à la récupération d'informations sur un Éditeur.

5. Pénalités Financières

Dans le cas où Partoo ne respecte pas le Temps de Rétablissement Garanti d'un Événement Critique, le Client peut demander l'application de pénalités financières pour chaque jour entier de retard, comme indiqué dans les présentes. Ces pénalités sont versées au Client sous forme d'avoir sur la facture suivante ou de remboursement en cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit, à l'exclusion du non-respect du Contrat par le Client et sous réserve que le Client ne soit pas redevable d'une facture antérieure.

Les pénalités sont calculées selon la formule ci-dessous :

$$P = M \times R / 100, \text{ où :}$$

P = Pénalités Financières

M = montant mensuel payé par le Client pour l'abonnement (c'est-à-dire la souscription N pour l'année en cours divisé par 12)

R = Nombre de jours entiers de retard

En aucun cas, le total des pénalités prévues par le présent Contrat ne peut dépasser vingt pour cent (20 %) du total des redevances annuelles payées ou à payer par le Client.

Les pénalités doivent être réclamées à Partoo par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter du jour où l'Événement Critique aurait dû être résolu, sous peine d'irrecevabilité.