

SERVICE LEVEL AGREEMENT - Standard SIGNATURIT GROUP SPAIN

Le Prestataire propose différents accords de niveau de service (ou SLA) Standard, Silver, Gold et Platinum avec des prestations d'intégration, de disponibilité et d'assistance différentes.

Le présent accord de niveau de service standard s'applique à tous les contrats, qu'ils soient conclus en ligne ou via le canal commercial, à condition que le Client n'ait pas souscrit à un SLA supérieur.

Une fois le Service mis en place pour le Client, le système sera couvert par le Contrat de niveau de service en termes de disponibilité et d'assistance technique afin d'assurer sa continuité opérationnelle face aux incidents et problèmes éventuels pouvant survenir pendant son exploitation.

1. DISPONIBILITE DES SERVICES

La présente assistance couvre l'assistance technique des services de la Plateforme Signaturit suivants :

- Dashboard pour abonnements Business, Business + & Entreprise suscription
- API pour abonnement Entreprise

1.1. Temps de disponibilité

Le Fournisseur s'efforcera de garantir la disponibilité de ses différents services à hauteur d'au moins 99,95 % 24h/24, 7j/7 et 365j/an.

La disponibilité des services correspond à la période pendant laquelle il n'y a pas d'interruptions empêchant le Client d'utiliser les services ou de se connecter à la Plateforme. Le taux de disponibilité de 99,95 % du service correspond à un temps d'arrêt annuel maximal de 4,4 heures en plus des arrêts programmés.

1.2. Maintenance – interventions programmées

Le Prestataire peut interrompre le service pour effectuer des travaux de maintenance et de mise à jour des services.

Des fenêtres de maintenance sont convenues pour les activités de maintenance ordinaires ou extraordinaires. Ces fenêtres ne seront pas prises en compte pour mesurer la disponibilité du service.

Sauf en cas de mesures de sécurité urgentes dues à des causes externes, en règle générale, les opérations de maintenance auront lieu de préférence pendant la nuit (entre 22 h le vendredi et 22 h le dimanche), et il y aura un maximum de 4 interruptions par an pour une durée maximale annuelle de 16 heures.

Les dates des interruptions avec indisponibilité des Services seront disponibles sur le site web de Signaturit au moins QUINZE (15) jours à l'avance. Le Client doit consulter régulièrement le site web <https://status.signaturit.com/> ou s'abonner à ce lien pour recevoir les notifications automatiques du site web.

1.3. Limitation de responsabilité

Le Prestataire limite sa responsabilité à la fourniture des Services et ne sera donc pas responsable des problèmes de performance dus à :

- L'indisponibilité ou la lenteur du réseau qui relie l'environnement du Client à l'infrastructure et aux centres de données du Prestataire.
- Une configuration ou un dimensionnement incorrect de l'infrastructure du Client.

- Une installation ou une configuration incorrecte des logiciels utilisant les services du Prestataire dans l'infrastructure du Client.
- Des interruptions ou incidents de tiers avec lesquels le service communique.
- Cyberattaques ou cas de force majeure.

1.4. Définition de la disponibilité

Aucune pénalité ne sera appliquée si le niveau de disponibilité est inférieur à celui établi au point « Temps de disponibilité » de la présente annexe, pour le niveau Standard de l'assistance.

2. ASSISTANCE

2.1. Définition des priorités

Les incidents signalés seront classés selon la classification suivante, en fonction de leur impact sur l'activité, du nombre d'utilisateurs concernés et de leur urgence :

| Severity | Definition |
|----------|--|
| P1 | Total system failure, preventing access to the platform or service and making it impossible to use any of its services. |
| P2 | Failure of one or more key functionalities of the service (core functionalities of the service, not secondary functionalities), which seriously affects the proper functioning of the service for all users. |
| P3 | Failure of one or more functionalities of the service without presenting an immediate significant effect on the quality of service to all users, such as ergonomic, graphical, editorial, etc. failure. |

2.2. Délais de réponse et de résolution

Le tableau suivant indique les délais de réponse en fonction de la criticité des incidents signalés et de la catégorie d'assistance souscrite :

| Support/criticism | Standard | |
|-------------------------------|------------------|--|
| Customer Response Time | uncommitted time | Les délais indiqués en jours et en heures se réfèrent aux jours et heures ouvrables pendant les heures normales de travail (de 8h30 à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h à 15h le vendredi) dans le fuseau horaire GMT+01. |
| P1 Resolution Time | uncommitted time | La réponse informera le client par e-mail du niveau de criticité choisi pour l'incident déclaré. |
| P2 Resolution Time | uncommitted time | Les incidents nécessitant une nouvelle version d'un produit seront identifiés comme non urgents (P3) et le délai de résolution définitive sera fixé à celui du déploiement de ladite version. |
| P3 Resolution Time | uncommitted time | |

2.3. Services d'assistance inclus

Selon la catégorie d'assistance souscrite, l'assistance comprendra certains services et canaux de communication, comme détaillé ci-dessous :

| Support | Standard |
|--------------------------------|----------|
| Customer service portal | Yes |
| Priority routing and support | - |
| Priority levels considered | - |
| Support Specialist | - |
| Support Service Review | - |
| Communication channels: | |
| Ticket portal | Yes |
| Chatbot | - |
| Telephone | - |
| Videoconference meetings | - |
| Exclusively for P1: | |
| 24/7 monitoring | Yes |
| Technical support | 8/5 |

Canaux de contact :

✓ Le service d'assistance est disponible via le formulaire de contact sur <https://help.signaturit.com/hc/fr/requests/new>

✓ Chat avec un agent en direct pendant les heures de bureau, disponible depuis le centre d'aide ou depuis le produit (s'applique uniquement aux services IvSign et Signaturit Dashboard)

✓ Centre d'aide disponible : <https://help.signaturit.com/hc/fr>

✓ Téléphone : fourni pour les services d'assistance Gold et Platinum. Le client doit fournir au fournisseur ses coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone) à des fins de communication.

Les délais indiqués en jours et en heures se réfèrent aux jours et heures ouvrables pendant les heures normales de bureau (de 8h30 à 17h30 du lundi au jeudi et de 8h à 15h le vendredi) dans le fuseau horaire GMT+01.

2.4. Coupures programmées - Exclusions

Les « coupures programmées » des services causées par les éléments suivants ne seront pas prises en compte dans les délais de réponse et de résolution :

- Des travaux impliquant une interruption du service et nécessaires à l'amélioration de son fonctionnement.
- Des travaux de maintenance préventive des infrastructures.
- Mises à jour des logiciels.
- Les incidents que les parties jugent ne pas être de la responsabilité du fournisseur.

Les coupures de service programmées seront notifiées au moins 48 heures à l'avance par les canaux de communication établis.

Le SLA du support exclut :

- La résolution des problèmes résultant de modifications des services d'infrastructure, effectuées à l'insu et sans l'autorisation explicite du Prestataire, ou différentes de celles prévues dans les pratiques et politiques du service.
- Tout problème causé par des facteurs indépendants de la volonté du Prestataire, y compris toute cause imprévisible ou pour des raisons de force majeure, conformément à l'article 1.105 du Code civil espagnol.

2.5. Informations à communiquer en cas d'incident

La communication de l'incident par le support initial doit contenir les informations minimales nécessaires pour pouvoir traiter l'incident dans les délais convenus. Les données marquées d'un * ci-dessous sont indispensables pour pouvoir traiter la demande ; les délais convenus ne commenceront à courir que lorsque ces informations seront complètes.

Informations devant figurer dans chaque communication d'incident :

- ✓ Le nom du produit/service*.
- ✓ Le nom du client*.
- ✓ Un titre descriptif*.
- ✓ L'urgence de la résolution (priorité critique/élevée/faible).
- ✓ Si l'incident concerne un utilisateur spécifique, inclure son nom d'utilisateur dans l'application*.
- ✓ La date et l'heure auxquelles l'incident s'est produit (format jj/mm/aaaa hh:mm)*.
- ✓ La description détaillée de l'incident (vous pouvez joindre des captures d'écran si nécessaire)*.
- ✓ Le code d'erreur (s'il apparaît à l'écran).
- ✓ Les étapes suivies pour reproduire l'incident dans le support initial.
- ✓ Les données relatives à l'environnement dans lequel l'incident s'est produit (système d'exploitation/navigateur/versions logicielles/etc.)*.
- ✓ Les observations pertinentes.