

Service Level Agreement

LOGIDRIVE OFFICE ASP-CLOUD

- 01/02/2015 -

1. Objet

Le présent Service Level Agreement (dénommé ci-après : SLA) fixe le cadre de l'utilisation de l'infrastructure informatique sécurisée (matériel et logiciel) mis à disposition des clients de LOGIDRIVE pour l'utilisation des applications de gestion du client, applications certifiées par LOGIDRIVE et hébergées sur ses serveurs et qui peuvent être utilisées par les clients de LOGIDRIVE au moyen d'une connexion Internet ou d'une autre connexion comme une ligne louée (ligne louée : administration payante).

Ce SLA se rapporte à l'ensemble du service level concernant la gamme des produits WinBooks, Microsoft ainsi que les applications de gestion certifiées par LOGIDRIVE, ci après nommées « Applications hébergées » .

2. Service Levels

Les dispositions ci-dessous expliquent les éléments fondamentaux de l'utilisation des applications hébergées et en fixe les niveaux de service.

LOGIDRIVE décline toute responsabilité en cas de non-réalisation de ces niveaux de service en raison de circonstances totalement indépendantes de sa volonté, comme :

- des interruptions imputables à l'infrastructure PC du client, à la connexion Internet du client ;
- tout cas de force majeure perturbant gravement les activités de LOGIDRIVE. (« force majeure » : toute impossibilité d'honorer ses engagements non imputable à LOGIDRIVE).

2.1. ICT Service Desk – Customer Care

2.1.1. Disponibilité

L'ICT Service Desk assiste les clients de LOGIDRIVE lors de tout incident technique et/ou pour toute demande de service.

Le client s'engage à signaler à LOGIDRIVE par email ou par téléphone immédiatement, et de manière suffisamment détaillée, tout défaut ou incident survenant dans les Applications hébergées.

L'ICT Service Desk est joignable les jours ouvrables :
Du lundi au vendredi 8h30 – 12h30 13h30 – 18h00

L'ICT Service Desk est joignable le samedi, le dimanche et les jours fériés uniquement par email (officeasp@logidrive.com) .

Jours fériés :

- Nouvel An	1 ^{er} janvier
- Lundi de Pâques	variable
- Fête du Travail	1 ^{er} mai
- Ascension	variable
- Pentecôte	variable
- Fête nationale	21 juillet
- Assomption	15 août
- Toussaint	1 ^{er} novembre
- Armistice	11 novembre
- Noël	25 décembre

2.1.2. Organisation

L'ICT Service Desk travaille avec un logiciel professionnel de services d'assistance (compatible ITIL) ; y est conservée et exploitée l'intégralité de l'historique des clients de LOGIDRIVE, avec toutes les interventions de support (symptômes d'incidents, actions et diagnostics).

L'ICT Service Desk traite les incidents rapportés selon un ordre de priorité basée sur la matrice « urgence » vs. « impact ».

Le délai réel de résolution d'un incident dépend de la nature et de la gravité des incidents.

<p><u>Priorité 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout incident qui peut avoir des conséquences critiques pour l'activité du client. 	<ul style="list-style-type: none"> • LOGIDRIVE commence dans l'heure à travailler à une solution à l'incident signalé et travaille sans interruption jusqu'à ce que le problème soit résolu. • Le cas échéant, une solution de contournement est implémentée qui permet à l'utilisateur d'utiliser les fonctionnalités normales de ses applications de gestion.
<p><u>Priorité 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout incident qui peut avoir des conséquences pour l'activité, sans mettre en péril la société, et qui n'est pas urgent. 	<ul style="list-style-type: none"> • LOGIDRIVE commence à travailler dans un délai maximum de 4 heures ouvrables à une solution à l'incident signalé et travaille pendant les heures de bureau jusqu'à ce que le problème soit résolu. • Le cas échéant, une solution de contournement est implémentée qui permet à l'utilisateur d'utiliser les fonctionnalités normales de ses applications de gestion.
<p><u>Priorité 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tout incident ou demande de service qui n'a pas d'impact sur l'activité et qui ne perturbe pas la gestion de la société. • Tout problème qui génère un inconfort dans l'utilisation normale des applications de gestion. 	<ul style="list-style-type: none"> • LOGIDRIVE commence à travailler dans un délai maximum de 8 heures ouvrables à une solution, et l'implémente dès qu'elle est disponible. • Le cas échéant, une solution de contournement est implémentée. • Le cas échéant, la correction est implémentée dans une version suivante.

2.2. Applications de gestion

2.2.1. Disponibilité

LOGIDRIVE garantit une disponibilité minimale prévue de 99 % par mois pour les Applications hébergées, et ce, entre 8h30 et 18h00 les jours ouvrables.

LOGIDRIVE garantit une disponibilité minimale prévue de 98% par mois pour les Applications hébergées, et ce, entre 6h00 et 22h00, les jours ouvrables, le samedi, le dimanche et les jours fériés.

(Le backup s'enclenche à partir de 22h00 ; à 6h00 au plus tard, les Applications hébergées sont à nouveau disponibles ; chaque jour, un backup différentiel est effectué – raison pour laquelle sa durée exacte est impossible à prévoir – chaque semaine, un backup complet est effectué. Voir aussi 2.2.6).

Les travaux d'entretien relatifs aux Applications hébergées, au site Web, et/ou à l'infrastructure sous-jacente peuvent s'effectuer chaque jeudi à partir de 18h00.

Vos applications de gestion seront à nouveau disponibles au plus tard le vendredi matin à 6h00.

L'entretien de l'infrastructure peut également avoir lieu le week-end et les jours fériés.

Un tel entretien relatif aux Applications hébergées (par exemple, chargement d'une nouvelle version) est toujours annoncé au moins 24 heures à l'avance par le biais d'un message affiché sur la page de connexion des utilisateurs et sur le site web de LOGIDRIVE.

LOGIDRIVE évitera de procéder à des entretiens de longue durée pendant les périodes de pointe (fin de mois, période TVA et heures d'ouverture des magasins).

2.2.2. Clause de dédit

Le client de LOGIDRIVE peut introduire une demande de dédit uniquement dans le cas où la disponibilité minimale prévue par mois n'a pas été respectée.

Le tableau ci-dessous détermine la règle de calcul du dédit :

Disponibilité	Débit
99.0%	5%
98.99% to 98.0%	8%
97.99% to 97.0%	15%
96.99% to 96.0%	18%
95.99% to 95.0%	25%
94.99% or less	30%

De manière à recevoir un dédit conformément au présent SLA, le client de LOGIDRIVE doit impérativement avoir ouvert un ticket auprès de LOGIDRIVE.

Ce ticket doit être envoyé par email et reçu par LOGIDRIVE endéans les 15 jours de la perte de disponibilité et doit être confirmé par LOGIDRIVE.

Le montant total du dédit est calculé sur base de la redevance mensuelle des Applications hébergées du mois concerné et ne dépassera pas la redevance mensuelle des Applications hébergées du mois concerné.

2.2.3. Surveillance de la disponibilité, de la rapidité, des délais de réponse

Une surveillance multiple des Applications hébergées (y compris toutes les applications utilisées par le biais du site Web) et de l'infrastructure sous-jacente est assurée:

- En interne, en continu pendant les heures de bureau : par les ingénieurs responsables de l'infrastructure, à l'aide d'un tableau de bord système. Les pannes de serveurs, indisponibilités, surcharges de la CPU pendant une durée prolongée... déclenchent un feu rouge/signal d'alarme. L'intervention est immédiate ;
- En interne, en continu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, de manière automatisée par MOM (Microsoft Operations Manager), le logiciel par lequel l'infrastructure est gérée. En cas d'incident, ce système déclenche un signal d'alarme et envoie automatiquement des messages SMS qui permettent aux ingénieurs responsables d'intervenir immédiatement ;
- De manière externe, indépendante et objective, en continu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, par le biais des monitoring services de Ferranti. Ces contrôles interagissent avec les services électroniques de la même manière que LOGIDRIVE utilise son application (HRWW, Profit, Afas en ELC/Easyware). Des données détaillées sont transférées chaque jour et intégrées automatiquement dans des rapports relatifs à la disponibilité et aux délais de réponse. Ces rapports permettent à LOGIDRIVE d'entreprendre très rapidement une action ciblée en cas de problème.

2.2.4. Largeur de bande

LOGIDRIVE prévoit l'accès à son site Web et aux Applications hébergées via deux connexions Internet totalement indépendantes. Chaque connexion est capable de traiter de manière redondante l'intégralité du trafic Internet LOGIDRIVE.

Généralement, les deux lignes sont opérationnelles simultanément, ce qui met à disposition une surcapacité particulièrement large. Dans le cas exceptionnel où une des connexions serait indisponible, il reste une marge de capacité confortable pour traiter le trafic Internet.

La largeur de bande disponible est surveillée en continu par le logiciel de gestion de réseau Solarwinds ; celui-ci permet à LOGIDRIVE d'intervenir immédiatement en cas d'incident.

2.2.5. Détermination de la capacité

L'ensemble de l'infrastructure sur laquelle les applications de gestion sont proposés a été conçu pour maintenir en permanence un niveau constant (et confortable) de performance.

La capacité réelle proposée des applications de gestion est basée sur les moments de pointe.

Une augmentation de la capacité est implémentée trois mois à l'avance à l'aide des données actuelles (surveillance propre, MOM, Ferranti et Solarwinds), des données historiques (idem) et de l'extrapolation de ces données (l'augmentation prévue du nombre d'utilisateurs) pour l'avenir.

Cela signifie, concernant l'infrastructure, qu'à un moment donné, les serveurs mis en production satisfont aux besoins de capacité et de performances qui se présenteront dans trois mois.

2.2.6. Procédures de clustering, fail over et backup

Chaque jour, un backup différentiel est effectué de l'ensemble de l'environnement.
Un backup complet est effectué chaque semaine.

En cas de calamité rendant indisponible l'environnement, il suffit de restaurer le backup complet et le dernier backup différentiel pour reconstituer la situation de la veille. Cette opération est réalisée par LOGIDRIVE.

LOGIDRIVE prévoit cette fonctionnalité par l'utilisation d'un robot et d'une bibliothèque ultramodernes (Storage Tek Powderhorn, capacité de stockage de 2.400 terraoctets) et un logiciel Veritas Netbackup.

Les données du client peuvent être exportées vers un utilisateur local.

2.2.7. Confidentialité des données

LOGIDRIVE via son infrastructure est titulaire du rapport SAS70 (Statement on Auditing Standards n° 70) de type 2, et satisfait ainsi à la législation SOX (Sarbanes–Oxley) réputée pour sa sévérité.

SAS70 est une norme internationale reconnue par les professionnels qui est utilisée comme standard

- par les auditeurs indépendants d'organisations de service
- lors de l'établissement des rapports sur le processus des transactions au sein de l'organisation de service
- pour les besoins de LOGIDRIVE de l'organisation de service et de leurs auditeurs.

Remarque : pour des raisons de sécurité et de confidentialité, aucune politique interne ne sera rendue publique en dehors du rapport SAS70.

2.2.8. Propriétaire des données

Le client est propriétaire de ses données.

Le client cessant la collaboration avec LOGIDRIVE peut encore travailler pendant maximum 3 mois après la résiliation définitive du contrat. Le nombre d'utilisateurs est bien entendu limité aux besoins réels permettant de pouvoir encore effectuer les travaux liés au trimestre précédent. L'utilisation prolongée des Applications hébergées sera facturée au tarif normal.

Au terme de cette période, les données seront totalement effacées de l'infrastructure.

Le client peut obtenir ses données sur CD-ROM, mais il peut également procéder lui-même, après ses derniers travaux, à une exportation des données.

En cas de demande de restitution des données par le Client, en dehors du cadre de la fin du contrat, les données pourront être envoyées au Client sur CD/DVD data ou par tout autre moyen à l'adresse fournie par le Client. Cet envoi par courrier recommandé, ne pourra se faire que moyennant paiement anticipatif d'un montant de 90 € par Applications hébergées. Les frais d'envoi seront à charge du Client. Dès réception du paiement, les données seront envoyées dans les cinq jours ouvrables au Client, à l'adresse fournie par le Client.