



Annexe 1 : Niveaux de service

1. Disponibilité

1.1 Pendant la durée du Contrat, le Prestataire s'engage à assurer la disponibilité de la Solution selon un Taux de disponibilité mensuel de 99%.

Le « **Taux de disponibilité mensuel** » correspond au pourcentage calculé, pour un mois calendaire M, selon la formule suivante :

$$\frac{(\text{Nombre total de minutes du mois } M - \text{durée en minutes de l'Interruption})}{\text{Nombre total de minutes du mois } M}$$

Une « **Interruption** » désigne pour le domaine associé à la Solution, un taux d'erreur utilisateur constaté côté serveur supérieur à cinq pourcent (5%).

Le Taux de disponibilité ne comprend pas les indisponibilités de la Solution résultant des cas suivants :

- opérations de maintenance réalisées par le Prestataire ;
- cas de force majeure ;
- évènements non imputables au Prestataire (tels que troubles du réseau internet, indisponibilité du réseau du Client ou de son fournisseur d'accès internet, utilisation déraisonnable et excessive de nature à affecter la stabilité de la Solution) ;
- interruptions liées à des modifications apportées à la Solution ou au Service applicatif par le Client ou des tiers sans autorisation du Prestataire ;
- inaccessibilité due aux équipements et/ou Terminaux du Client non compatibles.

1.2 Le non-respect par le Prestataire du Taux de disponibilité mensuel ouvre droit au profit du Client à un crédit de service libératoire correspondant à un nombre de jours d'abonnement au service SaaS offert reportable sur la durée du Contrat (le « **Crédit de service** ») comme suit :

Taux de disponibilité mensuel	Crédit de service (en jours)
entre < 99,0% et 98,0 %	1
entre <98,0% et >95,0%	3
≤95,0%	10

Sur demande du Client, le Prestataire fournira un relevé du mois précédent la demande permettant de vérifier le Taux de disponibilité mensuel.



Le Crédit de service constitue l'unique réparation à laquelle le Client peut prétendre au titre de l'indisponibilité de la Solution. Le Client est tenu de solliciter le Crédit de service au plus tard dans le mois suivant le non-respect du Taux de disponibilité mensuel. Passé ce délai, le Client ne pourra plus faire valoir son droit à l'obtention d'un Crédit de service.

Le nombre total de Crédit de service cumulé accordé au Client par le Prestataire en contrepartie d'une Interruption au cours d'un mois donné ne peut excéder dix (10) jours. Les Crédits de service sont exclusivement reportables au terme du Contrat, ils ne peuvent faire l'objet d'une compensation pécuniaire ou d'un avoir.

2. Sécurité

Les accès à la Solution et au Service applicatif sont sécurisés par des firewalls redondants. Les échanges de données font l'objet d'une procédure de chiffrement de type SSL (Secure Sockets Layer) assurant l'authentification des personnes, l'intégrité et la confidentialité des données échangées.

Le Prestataire veille à sécuriser l'accès et l'utilisation de la Solution par l'usage de protocoles de communication chiffrés en vigueur, conformément aux usages en la matière.

3. Sauvegarde

Les Données font l'objet d'une sauvegarde journalière.

En cas de suppression accidentelle, le délai de restauration des Données sauvegardées est de deux (2) jours.

4. Intégrité

Le Prestataire garantit mettre en place des mesures de contrôle de nature à procurer une assurance raisonnable que les Données traitées avec le Service applicatif et les résultats ne font pas l'objet d'omission, d'altération, de déformation ou toutes autres forme d'anomalies susceptibles de nuire à leur intégrité.

L'intégrité du traitement s'étend à tout composant du système composant le Service applicatif et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs autorisés en cas de non-conformité.

5. Monitoring

Le Prestataire procède à des contrôles d'accès à la Solution en continu, 365 jours par an, 24/24 et 7/7.



Annexe 2 : Conditions de Maintenance

1. Définitions

Début d'Incident : désigne l'heure de réception par le Prestataire d'une notification d'Incident par le Client à l'adresse support@toucantoco.com.

Heures Ouvrées : désigne les jours du lundi au vendredi inclus, de 10h à 18h, hors jours fériés en France.

Incident : désigne un dysfonctionnement, une anomalie ou une erreur du Service applicatif, empêchant l'accès ou l'utilisation du Service applicatif.

Incident Autre: désigne tout Incident qui n'est pas qualifiable d'Incident Critique, Urgent, Important ou Mineur.

Incident Critique : désigne un Incident qui (i) rend le Service applicatif inopérant pour l'ensemble des Utilisateurs autorisés, ou (ii) porte atteinte à l'intégrité des Données.

Incident Important: désigne un Incident qui impacte (i) une ou plusieurs fonctionnalités du Service applicatif de manière intermittente ou (ii) un nombre limité d'Utilisateurs autorisés. Par exemple : les opérations communes échouent de manière intermittente ou une opération auxiliaire échoue systématiquement.

Incident Mineur: désigne les Incidents concernant des fonctionnalités ou opérations mineures du Service applicatif de type opérations techniques de routine, exports et/ou imports de Données, la configuration du système ou encore la navigation au sein du Service applicatif.

Incident Urgent : désigne un Incident qui affecte une ou plusieurs fonctionnalités majeures du Service applicatif ou dégrade sévèrement la performance du Service applicatif de manière persistante pour plusieurs Utilisateurs autorisés.

Navigateurs Compatibles : désigne les versions des navigateurs internet supportés par le Prestataire conformément à la Documentation en vigueur. A titre informatif, les Navigateurs Compatibles à la Date d'effet du Contrat sont : Internet Explorer (versions 11 et suivantes), Firefox (versions 50 et suivantes), Chrome (versions 35 et suivantes), Safari (versions 9 et suivantes).

2. Conditions de maintenance

2.1 Etendue des services

Pendant la durée du Contrat, le Prestataire assure le maintien en condition opérationnelle de la Solution et assure des prestations de maintenance et de support du Service applicatif pour les Navigateurs Compatibles.

La maintenance du Service applicatif inclut :

- la fourniture de mise à jour, évolutions et/ou compléments du Service applicatif à partir de la Solution ;
- la correction des Incidents selon les conditions de l'article 2.2 ci-après.

Le Client est tenu de notifier de tout Incident par e-mail à l'adresse support@toucantoco.com et de communiquer toute information utile ou demandée par le Prestataire afin de permettre l'identification et le cas échéant la prise en compte de l'Incident.

2.2. Délai d'intervention en cas d'Incident

A compter du Début d'Incident et sous réserve que l'Incident soit reproductible dans l'environnement du Prestataire, le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts commerciaux afin de prendre en compte et de diagnostiquer l'Incident selon les délais suivants :

	Délai de prise en compte		Délai de diagnostic initial de l'Incident	
	Heures Ouvrées	Hors Heures Ouvrées	Heures Ouvrées	Hors Heures Ouvrées
Incident Critique	4 heures	6 heures	6 heures	24 heures
Incident Urgent	6 heures	N/A	24 heures	N/A
Incident Important	10 heures		48 heures	
Incident Mineur	24 heures		7 jours	

Ces niveaux de garanties s'appliquent sous réserve de la fourniture des informations adéquates par le Client lors de la notification d'un Incident. Le délai de diagnostic initial de l'Incident s'entend d'une première analyse technique de l'Incident afin de tenter de le résoudre et s'accompagne d'une réponse du Prestataire par e-mail. Le diagnostic ne comprend pas la résolution définitive de l'Incident mais peut s'accompagner, le cas échéant, de la fourniture par le Prestataire d'un correctif ou d'une solution de contournement.

La qualification du caractère Critique, Urgent, Important, Mineur ou Autre de l'Incident relève de l'appréciation souveraine du Prestataire.

En cas d'Incident Urgent, un représentant technique du Prestataire sera mis à disposition du Client dans les délais précités.

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas apporter de correctif à un Incident Autre et d'intégrer ultérieurement une correction dans une mise à jour ou une évolution du Service applicatif.

2.3. Assistance technique

Si la cause de l'Incident est en dehors du contrôle raisonnable du Prestataire, le Prestataire s'engage à formuler des suggestions techniques qui pourraient résoudre temporairement ou définitivement l'Incident. Toutefois, dans ce cas, les engagements du Prestataire en termes de délai d'intervention ne sont pas applicables.

Constitue un incident en dehors du contrôle raisonnable du Prestataire notamment les cas suivants sans que cette liste ne soit limitative : (a) un défaut de matériel ou logiciel du Client non fournis par le Prestataire, (b) un défaut de connectivité du Client, (c) une erreur d'un compte utilisateur du Client dont une utilisation du Service applicatif par des personnes non autorisées ayant accédé au Service applicatif via le certificat d'authentification d'un Utilisateur autorisé, (d) d'une utilisation déraisonnable et excessive du Service applicatif, (e) une Donnée corrompue, (f) une utilisation par le Client du Service applicatif d'une manière non-conforme à la Documentation et aux instructions du Prestataire, (g) une utilisation non-conforme par le Client du Service applicatif après que le Prestataire ait informé le Client par tous moyens de la nécessité de modifier l'utilisation du Service applicatif pour remédier à l'Incident, (h) un cas de force majeure tel que défini au Contrat.

2.4 Exclusions

Les engagements de maintenance du Prestataire ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- manquement du Client à son obligation de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des Incidents et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement du Prestataire ;
- utilisation du Service applicatif de manière non conforme à la destination ou à la Documentation ;
- modification non autorisée du Service applicatif par le Client ou par un tiers ;
- utilisation du Service applicatif avec un navigateur non compatible ou obsolète ;
- utilisation du Service applicatif avec tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Service applicatif ;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage de la part du Client ou d'un tiers ;
- cas de force majeure tel que défini au Contrat.