

EQS Cloud Services:  
ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE  
(Service Level Agreement – SLA)

# 1. Introduction

Le présent accord de service décrit les niveaux de service que le Client recevra d'EQS Group. Cet accord s'applique en complément des autres conditions contractuelles entre le Client et EQS Group.

Cet accord de service définit les niveaux de disponibilité et de support que le client est assuré de recevoir pour les Services Cloud d'EQS. Il vise à permettre aux deux parties de travailler ensemble efficacement.

EQS Group SAS fournit au Client un support technique pour les utilisateurs principaux des Services Cloud d'EQS. Ce service est inclus dans le prix de la licence. EQS Group AG assure le support de 2ème et 3ème niveau, tandis que le Client assure le support de 1er niveau.

# 2. Support Technique

Le support informatique du client est le premier point de contact (le "support de premier niveau") pour les questions des utilisateurs des Services Cloud concernant les fonctionnalités du système et leur utilisation. Le Client s'assure que les ressources humaines et techniques nécessaires sont disponibles pour le support de 1er niveau. Si le système ne fonctionne pas correctement, l'assistance de premier niveau applique la liste de contrôle suivante :

- Il y a-t-il une connexion internet ? (Exemple : l'ordinateur à partir duquel vous essayez d'accéder au système est-il connecté à Internet ?)
- Les paramètres internes du pare-feu du Client permettent-ils d'accéder à l'URL des Services Cloud d'EQS ? (Exemple : La page d'accueil du système s'affiche-t-elle si l'URL est correctement saisie ?)
- Les paramètres du système (par exemple, les autorisations) sont-ils correctement définis ?

Si EQS Group doit fournir le support de premier niveau, les services rendus seront facturés au taux horaire d'EQS Group.

Le support de deuxième niveau traite toutes les erreurs concernant le fonctionnement du serveur et évalue le niveau d'erreur selon le tableau ci-dessous et, si nécessaire, transmet les erreurs au support de troisième niveau. Le support de troisième niveau s'occupe de toutes les questions relatives au code et à la programmation. Le support de deuxième et troisième niveau est fourni gratuitement par EQS Group dans le cadre des frais de licence.

Support de 2ème et 3ème niveau	Standard	Advanced
<b>Horaires du Support</b>	Service Client France : de 9h00 à 18h00 (CET). Du Lundi au Vendredi (hors jours fériés en France).	Service Client France : de 9h00 à 19h00 (CET). Du Lundi au Vendredi (hors jours fériés en France) Newsroom : de 07h00 à 21h00 (CET). Du Lundi au Vendredi (hors jours fériés en Bavière)
<b>Temps de reaction initial</b>	Niveau 1: 1 jours ouvrables Niveau 2: 2 jours ouvrables Niveau 3: 4 jours ouvrables	Niveau 1: 4 heures ouvrées Niveau 2: 8 heures ouvrées Niveau 3: 2 jours ouvrables
<b>Contacts de Support</b>	Pour les produits aux relations investisseurs: Email: <a href="mailto:newsroom@eqs.com">newsroom@eqs.com</a> Téléphone: <a href="https://www.eqs.com/support-contact/">https://www.eqs.com/support-contact/</a>  Pour les produits de Compliance: Email: <a href="mailto:compliance.support@eqs.com">compliance.support@eqs.com</a> Téléphone: <a href="https://www.eqs.com/support-contact/">https://www.eqs.com/support-contact/</a>	
<b>Langues de Support</b>	Français, Anglais et Allemand.	

### 3. Classification des erreurs

Ci-dessous, les problèmes possibles des Services Cloud d'EQS sont catégorisés et décrits plus en détail.

Sévérité	Type d'erreur	Description
<b>Niveau 1</b>	Erreur critique	Le système ne fonctionne pas du tout ou des fonctionnalités importantes du système sont fortement limitées et il n'y a pas de solution de
<b>Niveau 2</b>	Erreur	Les fonctionnalités importantes du système ne peuvent être utilisées que de manière limitée et il n'y a pas de solution de rechange.
<b>Niveau 3</b>	Erreur mineure	Des erreurs ayant peu ou pas d'influence sur les fonctionnalités du système.

## 4. Disponibilité

	Standard	Advanced
Taux de disponibilité	≥ 99%	≥ 99.5%

Le taux de disponibilité du système est calculé comme suit :

$$\text{Taux de disponibilité} = \left( \frac{\text{Total Minutes par an} - \text{Temps d'arrêt} - \text{Temps d'arrêt planifié}}{\text{Total Minutes par an} - \text{Temps d'arrêt planifié}} \right) * 100$$

"Temps d'arrêt" désigne le nombre total de minutes de l'année contractuelle pendant lesquelles l'environnement de production des Services Cloud d'EQS n'est pas disponible.

"Temps d'arrêt planifié" désigne les temps d'arrêt dû aux raisons suivantes :

- i. périodes de maintenance régulières,
- ii. autres temps d'arrêt planifiés dont le client a été notifié au moins deux (1) jours ouvrables à l'avance (maintenance d'urgence avec notification au moins une (1) heure à l'avance)
- iii. périodes d'indisponibilité dues à des facteurs échappant au contrôle d'EQS Group, tels que des événements imprévisibles qui n'auraient pas pu être évités même en faisant preuve d'une prudence raisonnable ; ou
- iv. toute interruption temporaire de moins de quinze (15) minutes.

"Total Minutes par an" désigne le nombre total de minutes pour chaque année contractuelle.

## 5. Crédits de service

Si la disponibilité du système descend en dessous de 99%, les crédits de service suivants sont à la disposition du client comme seul et unique recours :

Taux de disponibilité (Annuel)	Crédits de services (pro rata - annuel)
99% et plus	0
98.99 – 96.0%	5%
moins de 96%	10%

Si la disponibilité du système descend en dessous de 93 %, le client peut annuler les services concernés par écrit. Les crédits de service sont crédités sur la facture annuelle suivante.

## 6. Exceptions

EQS Group résoudra toute perturbation dans un délai raisonnable. Toutefois, il existe les exceptions suivantes où l'accord de niveau de service ne s'applique pas :

- En cas de défaillance des équipements, logiciels, services et autres composants du système informatique qui ne font pas l'objet du contrat convenu.
- En cas de problèmes causés par une manipulation non recommandée ou incorrecte des logiciels et des équipements.
- La défaillance est due à l'utilisation de logiciels, d'équipements ou de services non pris en charge.
- En cas de circonstances indépendantes de la volonté d'EQS Group, telles que les cas de force majeure, les catastrophes naturelles, la guerre, les mesures gouvernementales, les inondations, les incendies, les tremblements de terre, la responsabilité civile, les troubles civils, les attaques terroristes, les grèves ou autres problèmes sociaux, la défaillance ou le retard des services internet ou des fournisseurs tiers.

Ce SLA ne s'applique pas en cas de rupture de contrat de la part du client, par exemple un défaut de paiement.