



## DOCUMENT CHANGE RECORD

Version	Date	Auteur	Changement
V1	13/06/2023	Louis TRILLES	Création du document
V2	20/06/2023	Maël BORDES	Proposition de valeur
V3	09/06/2023	Maël BORDES	Proposition de valeur

# Accord de Niveau de Service (SLA)

Système d'amélioration des cultures de vigne

## Table des matières

Introduction.....	3
Description des Services .....	3
Niveaux de Service.....	3
3.1 Temps de Réponse .....	3
3.2 Heures de Service .....	3
3.3 Garantie de Disponibilité .....	3
Exclusions .....	4
Révision et Suivi du SLA.....	4

## Introduction

Cet Accord de Niveau de Service (SLA) entre [Votre entreprise] et [Le Client] décrit les services à fournir, les niveaux de service attendus, et comment les performances seront mesurées et gérées.

## Description des Services

**[Votre entreprise] fournira les services suivants à [Le Client] :**

Support technique pour le logiciel de gestion de vignoble  
Maintenance des capteurs IoT  
Mises à jour et améliorations du logiciel

## Niveaux de Service

### 3.1 Temps de Réponse

**[Votre entreprise] s'engage à répondre à toute demande de support dans les délais suivants :**

- En cas d'urgence (problème rendant le système inutilisable) : 2 heures
- En cas de problème non urgent : 24 heures

### 3.2 Heures de Service

Le support technique sera disponible du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (heure locale du client).

### 3.3 Garantie de Disponibilité

[Votre entreprise] garantit une disponibilité du logiciel de gestion de vignoble de 99,5% sur une base mensuelle. Cette disponibilité est calculée en excluant les temps d'arrêt programmés pour la maintenance.

## Exclusions

**Ce SLA ne s'applique pas aux problèmes causés par :**

Une utilisation inappropriée ou abusive du système par le client  
Des modifications du système réalisées sans l'autorisation de [Votre entreprise]  
Des pannes de l'infrastructure du client

## Révision et Suivi du SLA

Ce SLA sera révisé annuellement. [Votre entreprise] fournira des rapports mensuels sur les performances de service.