

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 |

DOCUMENT CHANGE RECORD

Accord de Niveau de Service (SLA)

Système d'amélioration des cultures de vigne

**Table des matières**

[Introduction 3](#_Toc139822245)

[Description des Services 3](#_Toc139822246)

[Niveaux de Service 3](#_Toc139822247)

[3.1 Temps de Réponse 3](#_Toc139822248)

[3.2 Heures de Service 4](#_Toc139822249)

[3.3 Garantie de Disponibilité 4](#_Toc139822250)

[Exclusions 4](#_Toc139822251)

[Révision et Suivi du SLA 4](#_Toc139822252)

# 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.