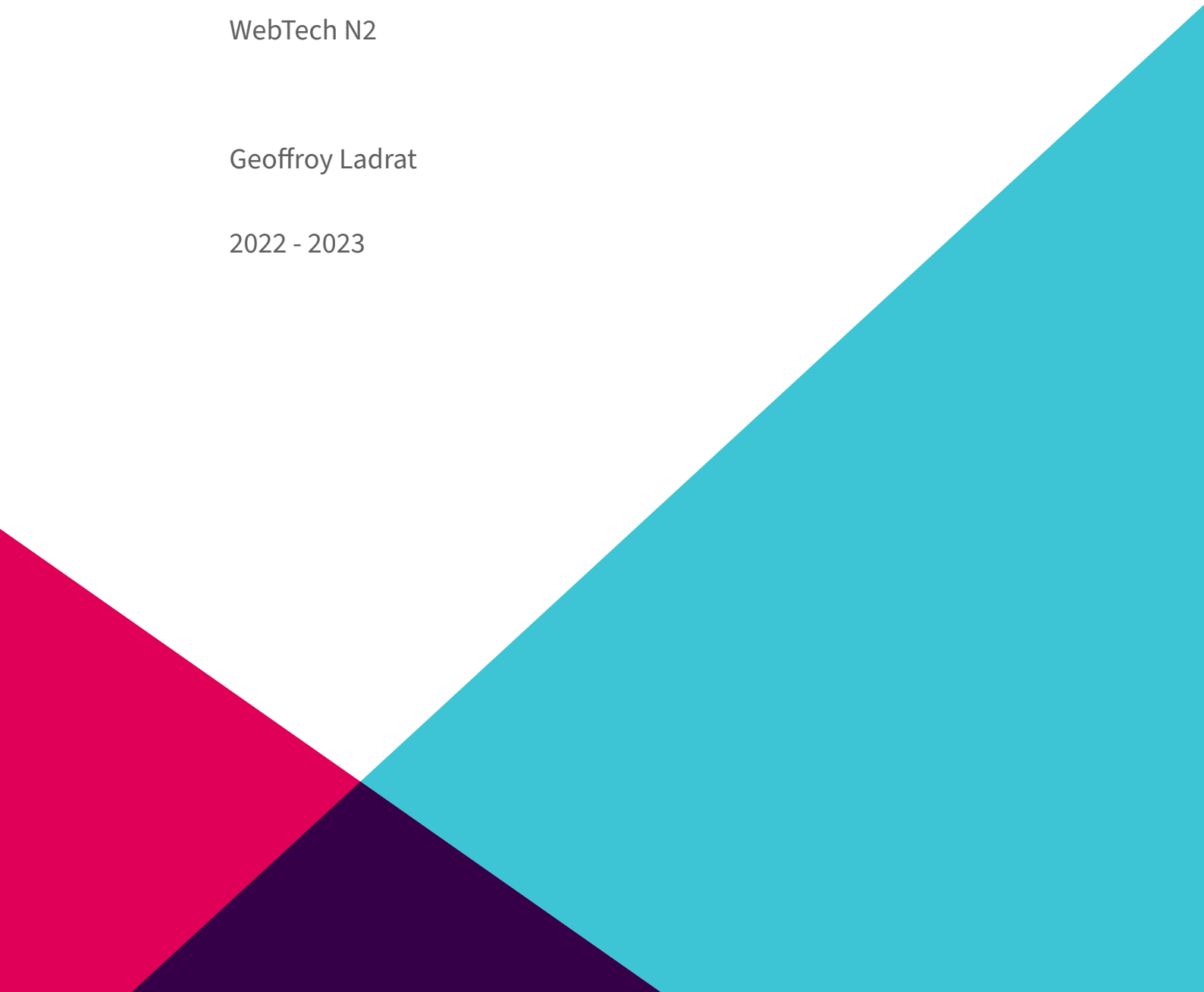

Cas pratique - Contrat SLA

Analyse d'un contrat de SLA

Geoffroy Ladrat

2022 - 2023



1 Accord de Niveau de Service

Entre :

La société **ACME.**, ci-après dénommée le « *Client* », et La société **SAS XYZ.**, ci-après dénommée le « *Fournisseur* ».

Objet :

Le présent accord a pour objet de définir les attentes et les obligations de service entre le Client et le Fournisseur en matière de support informatique.

Définitions :

Pour l'application du présent accord, les termes suivants auront la signification suivante :

- « **Incident** » : tout événement qui perturbe ou qui est susceptible de perturber le fonctionnement normal des services informatiques fournis par le Fournisseur.
- « **Demande de service** » : toute requête de support technique ou de modification des services informatiques fournis par le Fournisseur, soumise par le Client.
- « **Temps de réponse** » : le délai maximum à partir de la réception d'une Demande de service par le Fournisseur avant qu'un technicien ne commence à travailler sur cette Demande de service.
- « **Temps de résolution** » : le délai maximum à partir de la réception d'une Demande de service par le Fournisseur avant qu'une solution ne soit apportée à cette Demande de service.

Obligations du Fournisseur :

Le Fournisseur s'engage à fournir les services de support informatique suivants au Client :

- Assistance téléphonique 24/7 pour les problèmes de niveau 1 et 2.
- Temps de réponse de 1 heure pour les Incidents de niveau 3.
- Temps de résolution de 4 heures pour les Incidents de niveau 3.
- Temps de réponse de 4 heures pour les Incidents de niveau 1 et 2.
- Mises à jour régulières de la documentation et des guides d'utilisation en ligne.
- Accès à une base de connaissances en ligne pour les utilisateurs. Obligations du Client : Le Client s'engage à :
- Soumettre toutes les Demandes de service au Fournisseur par le biais de la plateforme de gestion des demandes de service mise à disposition par le Fournisseur.
- Fournir toutes les informations nécessaires au Fournisseur pour l'aider à résoudre les Demandes de service de manière efficace.
- Informer le Fournisseur de tout changement dans les informations de contact ou de toute autre information pertinente.

Pénalités :

En cas de non-respect par le Fournisseur des obligations définies dans le présent accord, le Client a le droit de demander une réduction de la facture mensuelle de 5% par jour de retard dans le Temps de réponse ou le Temps de résolution. Cette réduction ne sera toutefois pas applicable en cas de force majeure ou de tout autre événement indépendant de la volonté du Fournisseur.

Durée et renouvellement :

Le présent accord entre en vigueur à la date de signature et est valable pour une durée de 12 mois. Il sera renouvelé tacitement pour des périodes successives de 12 mois, à moins que l'une ou l'autre des parties ne donne un préavis écrit de résiliation de 90 jours avant la fin de la période en cours.

Modification :

Le présent accord ne peut être modifié que par écrit et signé par les deux parties.

Loi applicable :

Le présent accord est soumis à la loi [nom de la loi applicable].

Signature :

Le Client : [nom du représentant du Client] Le Fournisseur : [nom du représentant du Fournisseur] Date : [date de signature]