

## Domaine d'application du contrat des niveaux de service

Le présent document décrit les prestations de services effectuées par notre entreprise ou par ses entreprises, les critères des prestations, la disponibilité des services, les mesures à prendre en cas de pannes de service et les temps de réaction et de réparation correspondants. Le contrat des niveaux de service suivant (désigné ci-après « SLA ») s'applique à l'ensemble des contrats de licence de notre société conclus avec ses clients dans le cadre de la réalisation de l'offre de service « Fiche inventaires des actifs de l'entreprise », notamment de la réalisation des services gérés.

Notre entreprise peut, à tout moment, modifier, actualiser ou compléter ce SLA. De telles modifications sont communiquées par écrit au client (un e-mail suffit). Le client a le droit de s'opposer aux modifications qui lui sont communiquées. Si le client ne s'oppose pas à l'ensemble ou à certaines des modifications communiquées dans les quatre 4 semaines suivant la réception de la notification (désigné ci-après « délai de contestation »), les modifications communiquées sont considérées comme reconnues par le client. Si le client s'oppose aux modifications communiquées dans le délai de contestation, le contrat se poursuit dans ces conditions. Le client peut adresser à notre entreprise toute contestation, notification ou indications diverses du client à l'adresse indiquée à la fin du SLA.

## Niveaux de services

Le service de reporting pour la DSI contient les éléments suivants : Nombre de postes présents dans le parc avec les informations complémentaires demandées par le client (Marque, date d'achat, Type, date de fin de support...), un état des stocks, ainsi qu'un rapport sur la disponibilité des équipements dans le mois.

- Pour le reporting :

Fréquence	1 fois par mois
Taux d'erreur	1%
Temps de préparation	Maximum 2 jours

Si le client le souhaite, il est possible d'ajouter d'autres indicateurs que ceux initialement prévus.

Les informations pour le reporting seront recueillies via la base de données des fiches inventaires.

Un résumé ainsi que tous les documents seront fournis numériquement au client à l'issue de la réunion.

## Communication

Les clients peuvent communiquer avec le gestionnaire de parc par e-mail à l'adresse [support@xxx.com](mailto:support@xxx.com) ou par téléphone pendant les heures d'ouverture de 8h à 18h du lundi au vendredi au 00.00.00.00.00

## Processus d'information

- Le client signalera à notre entreprise toutes les modifications qu'il souhaite apporter au reporting au moins 48h avant la date de réunion prévue.
- Si le client souhaite obtenir des reportings supplémentaires au cours du mois, il doit en informer le gestionnaire de parc au minimum 72h à l'avance.

## Protection des données

- Notre entreprise et le client s'engagent à observer les lois relatives à la protection des données.
- Si nécessaire, un accord relatif au traitement des données d'ordre est conclu dans un document séparé.

## Exclusion

- Le client ne peut pas s'appuyer sur ce SLA dans les cas suivants :
  - La panne de service correspond à un entretien prévu.
  - La panne de service est associée à des services qui ne constituent pas des fonctions des services gérés.
  - La panne de service s'explique par une erreur de l'utilisateur ou de gestion du client ou la panne est intentionnellement provoquée par une action ou par une omission du client ou de tiers.