

## ANNEXE NIVEAUX DE SERVICES HEBERGEMENT

La disponibilité caractérise les niveaux de services tels que détaillés au présent article.

La Plateforme d'Exploitation est accessible aux utilisateurs de manière permanente (soit 7 jours sur 7, 24 heures sur 24)

Le taux de disponibilité de la Plateforme d'Exploitation est de 99,5 %. Ce taux est calculé sur la base des Dysfonctionnements réellement constatés entre 8H00 et 19H00, 5 jours sur 7 (jours ouvrés, hors jours fériés).

L'Editeur s'engage à informer le Client à l'avance de toute interruption programmée de services en dehors de la plage de maintenance (les opérations de maintenance exceptionnelle, notamment l'application de mises à jour de sécurité critiques sont exclues de cette mesure d'information.)

En cas d'impossibilité d'accès, l'Editeur s'engage à un délai de remise en service de moins de 4 heures à compter de la déclaration du Dysfonctionnement par le Client. Cet engagement de rétablissement sous 4H s'applique sur la plage des jours et heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h00 (heure de Paris).

Ne sont pas compris dans ce calcul les arrêts du service pour les causes suivantes :

- Arrêts du service liés à des éléments dont la responsabilité est extérieure à L'Editeur,
- Arrêts programmés pour la maintenance technique de la Plateforme hébergée.

RPO – Recovery Point Objective désigne la durée maximale d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre lors d'une panne.

La perte de données maximale acceptable (RPO) est de 24 H