



PATH FINANCE

une autre approche



JURIDIQUE

Niveaux de services



<i>Description</i>	PATH FINANCE – Annexes contractuelles
<i>Auteur</i>	Yannick CHEVALIER
<i>Date</i>	17/02/2017
<i>Nom du document</i>	PF_CSA Niveaux de services MULTIPATH V400.docx
<i>Version</i>	4.00
<i>Statut</i>	Validé



A. NIVEAUX DE SERVICES PATH FINANCE

A.1 Définitions

Certains termes en majuscules, non définis spécifiquement dans ce document, porteront la valeur définie dans les Conditions Générales.

Les éléments suivants sont définis ci-après :

PERIODE DE DISPONIBILITE (PDD) :

Désigne la durée totale mesurée en minutes pendant laquelle, au cours d'un mois donné, le CLIENT a la possibilité d'accéder aux fonctionnalités des licences au travers des SERVICES.

PERIODE PLANIFIEE D'INDISPONIBILITE (PPI) :

Désigne la durée totale mesurée en minutes pendant laquelle, au cours d'un mois donné, le CLIENT n'a pas la possibilité d'accéder aux fonctionnalités des SERVICES, du fait d'une maintenance planifiée comme indiqué dans le tableau plus-bas. PATH FINANCE fera tous ses efforts pour que ces périodes de maintenance se déroulent entre 19h00 et 06h00 (GMT+1) ou les week-ends. PATH FINANCE se réserve le droit de modifier les créneaux horaires fixés dans le tableau ci-dessous après notification suivant un délai raisonnable.

Fréquence	Objet	Durée maximale
Quotidienne	Offline – backup	1 heure
Hebdomadaire	Maintenance corrective d'ordre mineure concernant la plateforme, l'appliquatif ou le hardware	4 heures
Mensuelle (une fois par mois calendaire le weekend)	Maintenance évolutive	8 heures

PERIODE NON PLANIFIEE D'INDISPONIBILITE (PNPI) :

Désigne la durée totale mesurée en minutes pendant laquelle, au cours d'un mois calendaire, le CLIENT n'a pas la possibilité d'accéder aux fonctionnalités des SERVICES pendant une durée supérieure ou égale à 15 minutes et qui ne soit pas une PERIODE PLANIFIEE D'INDISPONIBILITE tel que défini ci-dessus.

DUREE TOTALE DU MOIS :

Inclut toutes les minutes du mois calendaire concerné

Exemples de calcul pour le mois de juillet :

Durée totale : $31 \text{ j} * 24 \text{ h/j} * 60 \text{ mn/h}$ = **44 640 mn**

NIVEAU DE DISPONIBILITE :

Désigne pour un quelconque mois calendaire, le ratio obtenu par la soustraction de la PERIODE NON PLANIFIEE D'INDISPONIBILITE à la durée totale du mois concerné puis la division de ce résultat par la durée totale du mois concerné.

Exemples de calcul pour le mois de juillet :

Durée totale : = 44 640 mn
 Période non planifiée d'indisponibilité = 120 mn
 Niveau de disponibilité résultant = **99,73%**



responsable de la configuration correcte de ses systèmes conformément aux instructions fournies par PATH FINANCE, comme cela pourrait être nécessaire pour accéder aux fonctionnalités des SERVICES.

REPORTING SUR LA PERIODE NON PLANIFIEE D’INDISPONIBILITE :

Le CLIENT doit rapidement notifier PATH FINANCE dans le cas où il constate une PERIODE NON PLANIFIEE D’INDISPONIBILITE. Toute PERIODE NON PLANIFIEE D’INDISPONIBILITE démarrera à compter de la réception d’une notification de la part du CLIENT ou lorsque PATH FINANCE sera pour la première fois informée de cette indisponibilité.

NON-PERFORMANCE DE LA PART DU CLIENT :

Les obligations de PATH FINANCE exposées dans ce document seront nulles dans le cas où tout échec pour respecter ces obligations serait le résultat complet ou partiel du non-respect des obligations précitées de la part du CLIENT ou de ses UTILISATEURS.

A.5 Pénalités

AVOIRS SUR LE COUT DES FONCTIONNALITES :

Dans le cas où le NIVEAU DE DISPONIBILITE d’une catégorie de SERVICES serait inférieur à 98% pour un mois donné, le CLIENT pourra bénéficier d’un avoir à imputer sur ses obligations de paiement (telles qu’indiquées dans le document Tarification des SERVICES multiPATH) égal à un pourcentage du coût de la redevance mensuelle de cette catégorie sur le mois calendaire concerné par l’indisponibilité et selon le tableau ci-après :

Niveau de Disponibilité	Montant de l’Avoir
97.00 – 97.99%	5% du coût mensuel des droits d’accès utilisateurs
96.00 – 96.99%	10% du coût mensuel des droits d’accès utilisateurs
95.00 – 95.99%	15% du coût mensuel des droits d’accès utilisateurs
< 95.00%	20% du coût mensuel des droits d’accès utilisateurs

PENALITES EXCLUSIVES :

Les droits du CLIENT selon cette section A.5 sont les seuls et uniques pénalités exigibles par le CLIENT concernant toute PERIODE NON PLANIFIEE D’INDISPONIBILITE ou tout non-respect de PATH FINANCE du Service Standard tel que décrit dans ce document.

A.6 Sauvegarde des données et reprise d’activité

SAUVEGARDE DES DONNEES DU CLIENT :

PATH FINANCE sauvegardera les données du CLIENT selon le programme exposé dans le tableau ci-après :

Type de Sauvegarde	Description	Fréquence
Sauvegarde incrémentale	Toutes données CLIENT	Quotidienne
Sauvegarde complète	Sauvegarde complète du serveur	Mensuelle

Remarque : Les données du CLIENT sont conservées en ligne sur une période de vingt-quatre (24) mois.

CONSERVATION DES DONNEES SAUVEGARDEES :

PATH FINANCE retiendra une copie des données CLIENTS dans un lieu sécurisé conformément aux périodes de conservation fixées ci-après :



ACCES AU SUPPORT :

Le CLIENT peut accéder au Support à tout moment :

- en appelant le +33 4 90 17 87 80
- par email à l'adresse hotline@pathfinance.com

RESSOURCE CLIENT DEDIEE :

Le CLIENT désigne, parmi les UTILISATEURS, un interlocuteur privilégié et son éventuel backup centralisant toutes les informations et questions, et communiquant avec le support de PATH FINANCE.

MODALITES DETAILLEES DE FONCTIONNEMENT DU SUPPORT :

Raison de l'appel/email	Inclus dans le Support
<i>Utilisation des applications (PLATEFORME multiPATH / PF_Extranet)</i> <ul style="list-style-type: none"> - Bug ou défaut - Question applicative 	Oui Oui*
<i>Fichiers bancaires :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une nouvelle banque, nouveau scénario - Questions technique métier 	Non Service MP_ASS+
<i>Connectivité :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Problème en réception (Banques → multiPATH) - Mise en place d'une connexion (FTP, FTPs, SFTP) - Mise en place d'un cryptage - Problème en réception (Entreprise → multiPATH) - Problème en émission (multiPATH → Entreprise) 	Oui** Non Non Oui** Oui**
<i>Autres :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Configuration réseau (filtrage adresse IP,...) - Indisponibilité de la plateforme - Problème de performance 	Non Oui Oui

* : afin de garantir une accessibilité égale à chaque utilisateur de notre solution, les réponses aux questions applicatives seront considérées comme incluses dans le Support avec les restrictions suivantes : si un appel/email entraîne une intervention du Support supérieure à ¼ h d'intervention, elle sera facturée au temps passé au tarif Consultant confirmé (considérée comme une prestation de consulting – paramétrage/formation).

** : si, après analyse, il s'avère que le problème provenait d'une erreur d'utilisation de la solution PATH FINANCE et/ou de problèmes d'environnement de l'environnement CLIENT et que la résolution de ce problème a mobilisé le support pour une durée supérieure à ¼ h, l'intervention sera facturée au temps passé au tarif Consultant confirmé.