



# PATH FINANCE

une autre approche



JURIDIQUE

## Niveaux de services



<i>Description</i>	<b>PATH FINANCE</b> – 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%**



## A.2 Performance

### **NIVEAU DE DISPONIBILITE :**

PATH FINANCE devra fournir des efforts commerciaux raisonnables pour garantir que le NIVEAU DE DISPONIBILITE soit supérieur ou égal à 98% au cours de chaque mois calendaire (le « Service Standard »). Ne sera pas considérée dans la formule de calcul du NIVEAU DE DISPONIBILITE, toute indisponibilité identifiée comme la conséquence (i) du non-respect par le CLIENT avec l'une des clauses prévues ; (ii) de la non-conformité du CLIENT avec l'une des clauses prévues ; (iii) de l'incompatibilité de l'équipement ou des logiciels du CLIENT avec les SERVICES ; (iv) de la performance des systèmes du CLIENT ; ou (v) en cas de force majeure comme défini dans les Conditions Générales.

### **ACCES AU SUPPORT :**

Le CLIENT peut communiquer toute PERIODE NON PLANIFIEE D'INDISPONIBILITE à tout moment (« 24x7x365 ») par email à l'adresse : [hotline@pathfinance.com](mailto:hotline@pathfinance.com)

## A.3 Mesures et rapports

### **MONITORING DE LA PLATEFORME ET MESURE :**

PATH FINANCE s'assurera du monitoring du NIVEAU DE DISPONIBILITE de manière permanente. Toutes les mesures du NIVEAU DE DISPONIBILITE seront calculées sur une base mensuelle pour chaque mois calendaire pendant la **Durée du Contrat**. La disponibilité de l'accès aux fonctionnalités des SERVICES sera déterminée comme suit :

PATH FINANCE utilise les fonctions internes de communication de ses solutions pour mettre en place des remontées/contrôle d'information ; le tout intégré dans un outil de reporting qui fournit un statut périodique de chaque sous-système ou composant. Basé sur ces informations, un statut global de la plateforme est calculé.

### **RAPPORTS SUR LA PERFORMANCE :**

Sur demande écrite du CLIENT, PATH FINANCE fournira des rapports au CLIENT sur une base trimestrielle sur les mesures du NIVEAU DE DISPONIBILITE, PERIODE PLANIFIEE D'INDISPONIBILITE, PERIODE NON PLANIFIEE D'INDISPONIBILITE et le calcul du NIVEAU DE DISPONIBILITE concernant le trimestre précédent. Si le CLIENT est en désaccord avec toute mesure ou toute autre information exposée dans ces rapports, il doit en informer PATH FINANCE par écrit dans les cinq (5) jours calendaires après réception des rapports ; étant entendu que ces rapports seront considérés comme pertinents sauf en cas de contestation dans les délais de la part du CLIENT. Toute contestation devra indiquer des mesures spécifiques et une description détaillée de la nature de la contestation. PATH FINANCE et le CLIENT s'accordent pour tenter de résoudre ces éventuelles contestations concernant le NIVEAU DE DISPONIBILITE et/ou tous autres types de mesures liées dans un délai raisonnable.

## A.4 Prérequis clients

### **SYSTEMES MINIMUM :**

Le Service Standard exposé dans ce document implique que le CLIENT et/ou ses UTILISATEURS respectent les prérequis suivants :

- Système d'Exploitation : tout système d'Exploitation Microsoft, version à jour et officiellement maintenu par Microsoft,
- Software : Navigateur Internet Explorer (version à jour et officiellement maintenu par l'éditeur),
- Hardware : Les plateformes PATH FINANCE requièrent peu de puissance sur le poste d'utilisation du CLIENT ; en conséquence, le CLIENT doit se référer aux prérequis minimum Microsoft liés à l'utilisation du Système d'Exploitation et du Navigateur internet.

### **OBLIGATIONS ADDITIONNELLES DU CLIENT :**

Le CLIENT est responsable de la maintenance, la sécurité et la gestion de son environnement informatique réseau, serveurs, logiciel et tout équipement ou services liés à une maintenance ou à la gestion des éléments précités. Le CLIENT est



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 :



Type de Sauvegarde	Période de Conservation
Sauvegarde incrémentale	30 jours
Sauvegarde complète	6 mois

**RECUPERATION DES DONNEES ARCHIVEES :**

PATH FINANCE devra fournir des efforts commerciaux raisonnables pour restaurer les fichiers de données des copies archivées aussi rapidement que possible, comme il serait nécessaire en cas de défaillance du système ou corruption de données ou pertes. Le CLIENT reconnaît que le temps nécessaire à la restauration de ces données dépend de nombreux facteurs incluant, sans limitation, le degré d'importance de la corruption ou perte de données.

**A.7 Support CLIENT**

**HORAIRE DU SUPPORT TECHNIQUE ET FONCTIONNEL :**

PATH FINANCE fournit un Support CLIENT aux niveaux spécifiés ci-dessous. Les jours ouvrés pour l'équipe Support CLIENT PATH FINANCE sont de 9h00 à 18h00 (GMT+1) hors jours fériés français.

Créneau Horaire	Support CLIENT
9:00 – 18:00 Lundi – Vendredi	Toutes Priorités

**REPONSE DU SUPPORT PATH FINANCE :**

PATH FINANCE devra répondre aux appels basés sur le niveau de Priorité identifié

Priorité	Description	Procédure type d'intervention
<b>Priorité 1</b> Incident de Support CLIENT de type Critique	Évènements de nature critique. Cette catégorie est caractérisée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>Indisponibilité des SERVICES</li> <li>Incidents identifiés liés à la sécurité des données</li> </ul>	Les responsabilités de PATH FINANCE incluent: <ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte &lt;4 heures ouvrées.</li> <li>PATH FINANCE assignera des ressources de façon à résoudre l'incident ou proposer une solution de contournement.</li> <li>Le CLIENT est notifié des incidents sous 15 minutes de la confirmation de l'incident.</li> <li>Un état de suivi est communiqué au CLIENT chaque 4 heures et/ou posté sur le site internet, les équipes de PATH FINANCE étant disponibles pour le CLIENT sous 2 heures.</li> </ul>
<b>Priorité 2</b> Incident de Support CLIENT de type Urgent	Incident de Support CLIENT tel qu'une performance dégradée, et anomalie sur une fonctionnalité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte &lt; 12 heures ouvrées</li> <li>PATH FINANCE fera les meilleurs efforts pour résoudre l'incident ou proposer une solution de contournement dans les 2 jours ouvrés.</li> </ul>
<b>Priorité 3</b> Requêtes informatives n'impactant pas le Service	Toutes requêtes incluant mais sans limitation, des demandes de l'utilisateur pour des informations et instructions pour une utilisation normale de la plateforme. Cependant, ceci ne se substitue pas à une prestation de formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte &lt; 24 heures ouvrées</li> </ul>
<b>Priorité 3</b> Requêtes techniques sur fichiers bancaires	Toutes requêtes incluant mais sans limitation, des demandes de l'UTILISATEUR abonné à l'Assistance Bancaire (MP_ASS+).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte &lt; 24 heures ouvrées</li> </ul>



**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](mailto: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 :**

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