

## NIVEAU DE SERVICE SAGE ONLINE (AVRIL 2014)

Les présents Niveaux de Services complètent les Conditions Générales d'Utilisation des Progiciels PME en mode SaaS et s'appliquent aux Clients utilisant la solution Sage Online. Sauf indication contraire, les termes stipulés aux présentes ont les significations exposées aux Conditions Générales d'Utilisation des Progiciels PME en mode SaaS.

### Article 1 : NIVEAU DE SERVICE

Sous réserve de l'article 4, par le présent accord de niveau de service, nous assurons que la Solution Sage Online sera disponible (étant entendu comme la disponibilité et l'accessibilité des caractéristiques et des fonctionnalités de la Solution Sage Online) au moins 99,9% du temps, hors les arrêts de maintenance, à savoir les Maintenances Programmées, les Maintenances Planifiées ou les Maintenances d'Urgences, ci-après dénommé « Niveau de Service ».

### Article 2 : INTERRUPTION DE SERVICE POUR MAINTENANCE PROGRAMMEES, PLANIFIEES ET D'URGENCES

Les périodes de maintenance programmées sur la solution Sage Online ont lieu chaque vendredi de 22H à 00H (heure locale au Royaume Uni) et chaque premier vendredi du mois à partir de 22H et ce jusqu'à 03H, le samedi suivant (heure locale au Royaume Uni). Au cours de cette période nous pouvons avoir besoin de limiter ou de suspendre l'accès à la solution Sage Online et nous vous demandons de ne pas accéder et de ne pas utiliser la solution Sage Online durant ce laps de temps.

Il peut être également nécessaire de limiter ou de suspendre l'accès à Sage Online pour des maintenances pré-planifiées en dehors de ces heures de maintenances programmées (« Maintenance Planifiée »). Dans la mesure du possible, les temps d'arrêts liés aux Maintenances Planifiées, interviendront en dehors des horaires de bureau traditionnels. Nous adresserons par email à vous directement ou le cas échéant au Revendeur Sage, sept (7) jours ouvrables avant la date d'intervention prévue, l'avis de maintenance planifiée.

A tout moment, nous pouvons avoir besoin de limiter ou de suspendre l'accès à Sage Online sans préavis (« Maintenance d'Urgence »). Dans ce cas, nous ferons notre possible afin d'adresser à vous directement ou le cas échéant au Revendeur Sage, dans un délai raisonnable compte tenu de l'état d'urgence, un avis de Maintenance d'Urgence. Par ailleurs nous ferons notre possible pour tenter de minimiser l'impact que pourrait avoir cette maintenance sur l'utilisation de la solution Sage Online.

### Article 3 : PUBLICATION ET EVALUATION DES STATISTIQUES DE DISPONIBILITE

Dans les 10 jours ouvrables de chaque fin de mois calendaire, nous publierons sur le portail, ou par tout autre moyen de communication, les statistiques de disponibilités de la solution Sage Online pour le mois précédent.

La disponibilité est calculée selon un arrondi à une décimale près (par exemple 99,85 sera arrondi à 99,9), sur la base de la formule suivante :

$$\left( \frac{((43200 - S) \times C) - (U \times A)}{(43200 - S) \times C} \right) \times 100$$

- La lettre S correspond à la somme des interruptions du service pour maintenance programmées, planifiées et d'urgences, calculées en minutes.
- La lettre C correspond au nombre total de Client utilisant la solution Sage Online.
- La lettre U correspond à la somme des interruptions non prévues et dont la cause est exclusivement imputable à Sage.
- La lettre A correspond à la somme des Clients affectés.

### Article 4 : LES CAS DE NON-APPLICATION DU NIVEAU DE SERVICE

Le Niveau de Service n'est pas applicable dans les cas suivants :  
- les cas liés à des facteurs extérieurs ne pouvant être raisonnablement sous le contrôle de Sage (ce cas inclus notamment, sans limitation, la disponibilité de la plateforme de

service Windows © Azure™ sur laquelle repose la solution Sage Online) ;

- le déploiement et l'utilisation d'un spécifique ou d'un ajout quelconque au produit ;
- les cas liés à votre infrastructure hardware, logiciel ou service Internet ;
- les cas résultant d'une mauvaise utilisation, d'un acte ou d'une omission de votre part, d'un personnel autorisé, d'un Revendeur Sage ou tout tiers.

Par ailleurs toutes les périodes d'indisponibilité sont exclues du Niveau de Service et ne sont pas prises en compte dans la détermination du chiffre U pour le calcul du niveau de service tel que déterminé à l'article 3.2 du présent document.

### Article 5 : CREDITS DE SERVICE

En cas d'échec, sur un mois en particulier, dans l'atteinte du Niveau de Service, vous pouvez demander un crédit de service conformément à l'article 6 des présentes. Ce crédit de service sera crédité sur votre compte et déduit de la facture ultérieure portant sur l'utilisation de la solution Sage Online qui sera adressée à votre Partenaire Sage. Le montant du crédit sera déterminé selon les modalités suivantes :

Pourcentage de disponibilité	Crédits de Service
99 % - 99,8 %	10% des montants nets perçus par Sage d'un Partenaire pour votre utilisation du Service Sage Online pendant le mois au cours duquel nous avons échoué à réaliser le Niveau de Service.
50 % - 98,9 %	25 % des montants nets perçus par Sage d'un Partenaire pour votre utilisation du Service Sage Online pendant le mois au cours duquel nous avons échoué à réaliser le Niveau de Service.
Moins de 50%	50 % des montants nets perçus d'un Partenaire Sage pour votre utilisation du Service Sage Online pendant le mois au cours duquel nous avons échoué à réaliser le Niveau de Service.

**VOUS RECONNAISSEZ EXPRESSEMENT QUE LES CREDITS DE SERVICE CONSTITUENT VOTRE PLEINE, ENTIERE ET EXCLUSIVE REPARATION EN CAS DE NON-OBTENTION DU NIVEAU DE SERVICE TEL QUE STIPULE AUX PRESENTES. DANS L'HYPOTHESE OU IL EST MIS FIN AU SERVICE SAGE ONLINE AVANT LA DEMANDE DES CREDITS DE SERVICE, VOUS NE SEREZ PAS ELIGIBLE A L'AFFECTATION D'UN CREDIT SERVICE POUR L'UN QUELCONQUE DES AUTRES PRODUITS OU SERVICES SAGE ET VOUS RENONCEZ A TOUTE AUTRE REPARATION.**

### Article 6 : DEMANDE D'UN CREDIT DE SERVICE

Les demandes de Crédits de Service doivent être adressées à Sage par le Client ou le cas échéant par le Revendeur Sage au nom du Client. Pour ce faire, le Client ou le Revendeur Sage doit soumettre une requête écrite à son interlocuteur commercial habituel.

Cette demande doit parvenir à Sage dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la publication des statistiques relatifs à la disponibilité de la solution Sage Online conformément à l'article 3 des présentes. A défaut d'un strict respect de cette durée et de la procédure décrite au présent article, le Client perdra son droit de revendiquer un Crédit de Service.

A la réception d'une demande conforme aux présentes, Sage adressera au Client ou au Revendeur Sage un accusé de réception dans un délai raisonnable, ainsi que le montant de crédit qui sera crédité sur la facture ultérieure portant sur l'utilisation de la solution Sage. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception par Sage de sa demande de Crédit de Service.

### Article 7 : INDISPONIBILITE TECHNIQUE

**Si le Client est dans l'impossibilité d'avoir accès à la Solution Sage Online, il doit prendre contact avec l'assistance Sage ou le cas échéant l'assistance du Revendeur Sage.**