

# **ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE ET POLITIQUE DE MAINTENANCE** **POUR LES SERVICES CLOUD DE MIRAKL**



Les présents Niveaux de Service et Programme de Support pour les Services Cloud de Mirakl font partie d'un contrat conclu par et entre Mirakl et le Client (le « Contrat ») pour l'abonnement à certains Services Cloud de Mirakl. Tous les termes dont l'initiale est en majuscule qui sont contenus mais non définis aux présentes auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat.

## **1. Engagement de niveau de service**

**1.1. Disponibilité des Services Cloud.** Mirakl s'engage à maintenir une Disponibilité des Services Cloud de 99,9 % pendant chaque Mois pour l'environnement de Production des Services Cloud (le « Niveau de Service de Disponibilité des Services Cloud »).

**1.2 Crédit.** En cas de non-respect par Mirakl du Niveau de Service de Disponibilité des Services Cloud durant un Mois donné, le Client pourra réclamer un Crédit qui sera ensuite appliqué par Mirakl à la facture suivante liée aux Services Cloud concernés. La demande de Crédit doit être faite en soumettant un ticket de support via le portail de support de Mirakl au plus tard trente (30) jours après la fin du Mois durant lequel Mirakl n'a pas respecté le Niveau de Service de Disponibilité des Services Cloud.

**1.3 Rapports.** Sur demande via le portail de support de Mirakl, Mirakl fournira au Client un rapport mensuel sur la Disponibilité du Service Cloud soit par e-mail, via le Service Cloud, soit via un portail en ligne mis à la disposition du Client si et quand ce portail en ligne sera disponible.

**1.4. Exceptions.** L'obligation de Mirakl de maintenir le Niveau de Service de Disponibilité des Services Cloud ne s'appliquera pas dans les cas suivants :

- le Service Cloud n'est pas utilisé conformément au Contrat et/ou à la Documentation ;
- le Client utilise les Services Cloud au-delà des limites d'utilisation souscrites par le Client ;
- la période d'indisponibilité est due à un cas de force majeure, ou à d'autres circonstances qui ne sont pas directement imputables à Mirakl ;
- l'indisponibilité est due à des défauts causés par le Client, l'un de ses fournisseurs, des connexions de tiers, des services publics ou de l'équipement ; et/ou
- l'indisponibilité est causée par d'autres contraintes qui ne peuvent être maîtrisées par Mirakl (telles que des attaques par déni de service, des interventions de Mirakl pour bloquer les hackers ou des attaques malveillantes, des pannes de services Internet ou tiers ou des pannes relatives au réseau ou à l'accès Internet du Client).

## **2. Services de Support**

**2.1 Portée du Service de Support.** Le Service de Support mis à disposition du Client par Mirakl comprend l'accès à ce qui suit :

- le portail de support de Mirakl tel que décrit à la section 2.2 ci-dessous ;
- toutes les opérations de maintenance, mises à jour et corrections de bogues généralement disponibles pour les Services Cloud ; et
- l'équipe du Service de Support de Mirakl (afin de résoudre les Incidents).

Ces Services de Support commenceront à la Date de Début des Services Cloud et seront accessibles par le Client jusqu'à la fin de la Durée du Contrat. Le Service de Support est disponible en anglais et peut être disponible dans d'autres langues en fonction des fuseaux horaires et de la disponibilité de l'équipe du Service de Support.

**2.2 Portail de support de Mirakl.** Le portail de support de Mirakl est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin de fournir au Client l'accès au « Centre d'assistance de Mirakl » (<https://help.mirakl.net>) pour trouver toutes les meilleures pratiques, instructions d'intégration, questions sur les produits, Ressources Mirakl et Documentation mises à disposition par Mirakl. Le portail de support aidera également le Client à enregistrer les cas de support et Mirakl à les suivre et à fournir au Client des informations techniques, des conseils techniques, une consultation technique concernant l'utilisation, par le Client, des Services Cloud et une communication continue sur les Incidents.

## **2.3. Responsabilités du Client**

**2.3.1 Contact(s) Client.** Le Client doit désigner au moins deux (2), et jusqu'à quatre (4) personnes anglophones à contacter (chacune, un « Contact Client ») qui sont autorisées à interagir avec l'équipe du Service de Support. Le Client devra s'assurer que chaque Contact Client devienne un Mirakl Power User dans les six (6) premiers mois de sa désignation.

**2.3.2 Coordonnées du Client.** Le Client fournira les coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone portable) que l'équipe du Service de Support de Mirakl utilisera pour contacter chaque Contact Client. Le Client

## ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE ET POLITIQUE DE MAINTENANCE POUR LES SERVICES CLOUD DE MIRAKL



s'engage à mettre à jour ses Contacts Client via le portail de support pour s'assurer que Mirakl dispose toujours d'informations de contact et de coordonnées à jour.

**2.3.3 Fonctions et responsabilités du Contact Client.** Les Contacts Client sont responsables de la gestion de toutes les tâches associées aux activités du Service Cloud liées à l'entreprise du Client, y compris, mais sans s'y limiter : (i) assister les utilisateurs finaux et gérer leurs problèmes, et (ii) gérer et surveiller les connexions aux systèmes tiers du Client (le cas échéant). Le Client s'engage à coopérer avec l'équipe du Service de Support de Mirakl pour résoudre les Incidents. Le Client est tenu de s'assurer que les Contacts Client disposent d'une expertise technique et d'une connaissance adéquates des Services Cloud de Mirakl et de leur configuration afin de fournir des informations pertinentes pour permettre à Mirakl de reproduire, dépanner et résoudre l'Incident qui a eu lieu.

### 2.4. Délais de réponse et de résolution prévus

Mirakl s'efforcera de répondre aux Incidents soumis dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessous :

Priorité	Description	Délai prévu
<b>P1 (Critique)</b>	Un Incident doit être classé dans la catégorie de priorité « Critique » si un environnement de production est en panne et affecte tous les utilisateurs, et qu'aucune solution alternative n'existe.	<b>Réponse initiale :</b> Dans un délai d'une (1) heure suivant la soumission de l'Incident. <b>Résolution :</b> Mirakl fournira pour les Incidents (i) une résolution, (ii) une solution alternative, ou (iii) un plan d'action dans un délai de quatre (4) heures.
<b>P2 (Majeur)</b>	Un Incident doit être classé dans la catégorie de priorité « Majeur » si un problème persistant affecte plusieurs utilisateurs sur une caractéristique importante du Client.  Cet Incident doit être traité le plus rapidement possible car un dysfonctionnement continu peut sérieusement perturber l'ensemble du flux productif du Client. Il n'existe aucune solution alternative.	<b>Réponse initiale :</b> Dans un délai de quatre (4) Heures de Support suivant la soumission de l'Incident. <b>Résolution :</b> Mirakl fournira pour les Incidents (i) une résolution, (ii) une solution alternative, ou (iii) un plan d'action dans un délai de deux (2) Jours Ouvrés.
<b>P3 (Moyen)</b>	Un Incident doit être classé dans la catégorie de priorité « Moyen » si un problème persistant affecte plusieurs utilisateurs dans le cadre de processus d'entreprise normaux. Il existe une solution alternative, mais qui n'est pas optimale.  Cela est généralement causé lorsque l'Incident empêche partiellement le fonctionnement standard du Service Cloud mais n'a pas d'impact sur l'enregistrement de nouvelles commandes sur la Marketplace Client.	<b>Réponse initiale :</b> Dans un délai de huit (8) Heures de Support suivant la soumission de l'Incident. <b>Résolution :</b> Mirakl fournira pour les Incidents (i) une résolution, (ii) une solution alternative, ou (iii) un plan d'action dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés.
<b>P4 (Faible)</b>	Un Incident doit être classé dans la catégorie de priorité « Faible » si l'Incident a peu d'effet ou n'a aucun effet sur les processus d'entreprise normaux. L'Incident est causé par des fonctions incorrectes ou inutilisables dans le Service Cloud qui ne sont pas nécessaires quotidiennement ou sont rarement utilisées.	<b>Réponse initiale :</b> Dans un délai de trois (3) Jours Ouvrés suivant la soumission de l'Incident. <b>Communication continue :</b> Sauf indication contraire de la part de l'équipe de Services de Support de Mirakl, sur demande de mise à jour de la part du Client.

Les types d'Incidents suivants sont exclus des délais de réponse et de résolution de Mirakl tels que décrits ci-dessus : (i) des problèmes ou des bogues concernant une version et/ou des fonctionnalités des Services Cloud de Mirakl qui n'ont pas été rendues généralement disponibles par Mirakl pour tous les clients ; (ii) la cause profonde du problème n'est pas un dysfonctionnement, mais une fonctionnalité manquante (« demande de développement ») ou le problème est attribué à une demande de consultation (« guide pratique »).

Mirakl ne sera pas responsable des Incidents causés par (a) des équipements, services, logiciels, systèmes ou données non fournis par Mirakl, ou (b) des actes ou omissions du Client qui violent le présent Contrat, ou qui ne sont pas conformes à la Documentation.

## **ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE ET POLITIQUE DE MAINTENANCE POUR LES SERVICES CLOUD DE MIRAKL**



### **3. Définitions**

Les termes définis dans la présente section s'appliquent aux mots dont l'initiale est en majuscule dans la présente annexe et le Contrat.

<u>Jour Ouvré</u>	signifie du lundi au vendredi (hors jours fériés en France).
<u>Disponibilité des Services Cloud</u>	est calculée et définie comme suit : $\left( \frac{\text{Nombre total de Minutes dans le Mois} - \text{Fenêtre d'Opérations de Maintenance} - \text{Période d'Indisponibilité}}{\text{Nombre total de Minutes dans le Mois} - \text{Fenêtre d'Opérations de Maintenance}} \right) \times 100.$
<u>Crédit</u>	désigne 2 % des Frais d'Abonnement Mensuels pour chaque 1 % inférieur au Niveau de Service de Disponibilité du Service Cloud, sans dépasser 100 % des Frais d'Abonnement Mensuels.
<u>Période d'Indisponibilité</u>	désigne le nombre total de minutes pendant le Mois au cours duquel l'Environnement de Production des Services Cloud applicables n'est pas disponible, à l'exclusion des Fenêtres d'Opération de Maintenance.
<u>Incident</u>	désigne une erreur, un dysfonctionnement ou une anomalie directement imputable au Service Cloud rencontré par le Client et/ou ses Utilisateurs Autorisés sur les Services Cloud et qui fait l'objet d'une demande de support auprès de Mirakl et qui est définie par Mirakl en fonction de sa priorité de résolution.
<u>Opération de Maintenance</u>	désigne une opération de maintenance planifiée nécessaire au bon fonctionnement des serveurs et/ou des Services Cloud et/ou à la correction des dysfonctionnements pour lesquels le Client a été averti au moins quarante-huit (48) Heures de Support à l'avance ou toute autre opération de sécurité d'urgence.
<u>Fenêtre d'Opération de Maintenance</u>	désigne le nombre total de minutes pendant le Mois au cours duquel l'Environnement de Production du Service Cloud affecté est indisponible en raison des Opérations de Maintenance.
<u>Mirakl Power Certification</u>	désigne une certification délivrée gratuitement par Mirakl via son outil e-learning Mirakl University.
<u>Mirakl Power User</u>	désigne un Contact Client ayant obtenu la Mirakl Power Certification.
<u>Mois</u>	désigne un mois calendaire aux fins du calcul de la Disponibilité des Services Cloud.
<u>Frais d'Abonnement Mensuels</u>	désigne les Frais d'Abonnement mensuels (ou 1/12 des Frais d'Abonnement annuels) payés pour le Service Cloud applicable qui n'a pas atteint le Niveau de Service de Disponibilité du Service Cloud pour le Mois concerné.
<u>Heure de Support</u>	Désigne une heure au cours de la période durant laquelle le Service de Support est disponible, soit entre 9h00 à 23h00, heure d'Europe centrale, du lundi au vendredi (hors jours fériés en France).
<u>Services de Support</u>	désigne le support fourni par Mirakl via son portail web afin de corriger tout Incident reproductible affectant les Services Cloud.
<u>Nombre Total de Minutes dans le Mois</u>	désigne le nombre de minutes dans un Mois donné, qui sont mesurées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.