

# ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE ET MAINTENANCE DES SERVICES CLOUD DE MIRAKL



La présente annexe fait partie du contrat entre Mirakl et le Client (le « Contrat ») régissant l'accès et l'utilisation par le Client des Services Cloud de Mirakl. Tous les termes dont l'initiale est en majuscule non définis aux présentes auront la signification qui leur est attribuée dans les Conditions Générales d'Utilisation ou, le cas échéant, dans un Bon de Commande.

## 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 Disponibilité »).

1.2) Crédit. En cas de non-respect par Mirakl du Niveau de Disponibilité durant un Mois donné, le Client pourra réclamer un Crédit qui sera ensuite appliqué par Mirakl à la facture suivante liée au(x) Service(s) Cloud concerné(s). La demande de Crédit doit être faite en soumettant un ticket 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 Disponibilité.

1.3) Rapports. Sur demande via le portail de support de Mirakl, Mirakl fournira au Client un rapport mensuel sur la Disponibilité des Services Cloud, soit par e-mail, via les Services Cloud, ou 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 Disponibilité 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 (telles que des attaques par déni de service, des interventions de Mirakl pour bloquer des hackers ou des attaques malveillantes, des pannes de services Internet ou tiers ou des pannes du réseau ou à d'accès Internet du Client) ; ou
- l'indisponibilité est due à des problèmes causés par le Client, l'un de ses fournisseurs, ou à des connexions, équipements, ou services tiers.

## 2. SERVICES DE SUPPORT

2.1) Périmètre 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).

Le Service de Support commencera à la Date de Début des Services Cloud et sera accessible par le Client jusqu'à la date d'expiration ou de résiliation 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 « Mirakl Help Center » (<https://help.mirakl.com>). Le portail de support permet au Client de signaler les Incidents et fournit au Client des informations sur les meilleures pratiques, des instructions d'intégration, des réponses aux questions courantes sur les produits, des informations techniques, des conseils techniques et des consultations techniques concernant l'utilisation par le Client des Services Cloud, et permet une communication continue entre Mirakl et le Client concernant les Incidents. La Documentation est accessible via le portail de support.

### 2.3) Responsabilité du Client.

2.3.1) Contacts 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.

## ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE ET MAINTENANCE DES SERVICES CLOUD DE MIRAKL



**2.3.2) Coordonnées du Client.** Le Client fournira les coordonnées (adresse e-mail et numéro de téléphone) que l'équipe du Service de Support de Mirakl utilisera pour contacter chaque Contact Client. Le Client s'engage à mettre à jour ses Contacts Client via le portail de support pour s'assurer que Mirakl dispose toujours d'un moyen de contact 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 Services Cloud liées à au 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 et de leur configuration afin de fournir des informations pertinentes pour permettre à Mirakl de reproduire, et résoudre les Incidents.

### **2.4) Objectifs de délais de réponse et de résolution.**

Priorité	Description	Core Package	Advanced Package
P1 (Critique)	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.	Réponse initiale : Dans un délai d'une (1) heure suivant la soumission de l'Incident.  Résolution : Mirakl fournira pour les Incidents (i) une résolution, (ii) une solution alternative, ou (iii) un plan d'action dans un délai de huit (8) heures.	Réponse initiale : Dans un délai d'une (1) heure suivant la soumission de l'Incident.  Résolution : 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.
P2 (Majeur)	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.	Réponse initiale : Dans un délai de un (1) jour Jours Ouvré suivant la soumission de l'Incident.  Résolution : Mirakl fournira pour les Incidents (i) une résolution, (ii) une solution alternative, ou (iii) un plan d'action dans un délai de trois (3) Jours Ouvrés.	Réponse initiale : Dans un délai de quatre (4) Heures de Support suivant la soumission de l'Incident.  Résolution : Mirakl fournira pour les Incidents (i) une résolution, (ii) une solution alternative, ou (iii) un plan d'action dans un délai de un (1) Jour Ouvré.

## ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE ET MAINTENANCE DES SERVICES CLOUD DE MIRAKL



P3 (Moyen)	<p>Un Incident doit être classé dans la catégorie de priorité « Moyen » si un problème persistant affecte plusieurs utilisateurs dans le cadre de processus commerciaux standards. Il existe une solution alternative, mais qui n'est pas optimale.</p> <p>Pour Mirakl Platform, 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.</p>	<p>Réponse initiale : Dans un délai de trois (3) Jours Ouvrés suivant la soumission de l'Incident.</p> <p>Résolution : Mirakl fournira pour les Incidents (i) une résolution, (ii) une solution alternative, ou (iii) un plan d'action dans un délai de sept (7) Jours Ouvrés.</p>	<p>Réponse initiale : Dans un délai de huit (8) Heures de Support suivant la soumission de l'Incident.</p> <p>Résolution : 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.</p>
P4 (Faible)	<p>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 commerciaux standards. L'Incident est causé par des fonctions incorrectes ou inutilisables dans le Service Cloud qui ne sont pas nécessaires quotidiennement ou sont rarement utilisées.</p>	<p>Réponse initiale : Dans les meilleurs délais, selon la disponibilité de l'équipe de Services de Support de Mirakl.</p> <p>Communication continue : La mise à jour des informations sera effectuée selon la disponibilité de l'équipe de Services de Support de Mirakl.</p>	<p>Réponse initiale : Dans un délai de trois (3) Jours Ouvrés suivant la soumission de l'Incident.</p> <p>Communication continue : La mise à jour des informations sera effectuée selon la disponibilité de l'équipe de Services de Support de Mirakl.</p>

Les types d'Incidents suivants sont exclus des délais de réponse et de résolution de Mirakl tels que décrits ci-dessus : (i) les problèmes ou 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, ou qui sont mis à disposition à titre gratuit (y compris les programmes bêta et les essais gratuits) ; (ii) la cause profonde du problème n'est pas un dysfonctionnement, mais une ou le problème est attribué à une demande de conseil (« how-to ») ; et/ou (iii) les Incidents pour lesquels les Services Cloud ne sont pas la cause unique ou exclusive (et dont la résolution n'est donc pas sous le contrôle unique et exclusif de Mirakl, nécessitant le soutien et/ou l'implication du Client et/ou d'une tierce partie).

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 Contrat, ou qui ne sont pas conformes à la Documentation.

# ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE ET MAINTENANCE DES SERVICES CLOUD DE MIRAKL



## 3. DÉFINITIONS

<u>Crédit</u>	désigne 2 % des Frais d'Abonnement Mensuels pour chaque 1 % inférieur au Niveau de Disponibilité, sans dépasser 100 % des Frais d'Abonnement Mensuels.
<u>Disponibilité des Services Cloud</u>	est calculée et définie comme suit : $((\text{Nombre total de Minutes dans le Mois} - \text{Fenêtre d'Opérations de Maintenance} - \text{Période d'Indisponibilité}) / (\text{Nombre total de Minutes dans le Mois} - \text{Fenêtre d'Opérations de Maintenance})) \times 100.$
<u>Fenêtre d'Opérations de Maintenance</u>	désigne le Nombre Total de Minutes dans le Mois au cours duquel l'Environnement de Production du Service Cloud affecté est indisponible en raison des Opérations de Maintenance.
<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 Disponibilité pour le Mois concerné.
<u>Heure de Support</u>	désigne de 9h00 à 23h00, heure d'Europe centrale, du lundi au vendredi pendant un Jour Ouvré.
<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>Jour Ouvré</u>	signifie du lundi au vendredi (hors jours fériés en France).
<u>Mois</u>	désigne un mois calendaire aux fins du calcul de la Disponibilité des Services Cloud.
<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>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.
<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>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.