

Service Level Agreement

Archivage-IT - On Premises

Date 03-09-2025
Version 1.7

Table des matières

1.1 Introduction.....	4
1.2 Termes et définitions.....	4
2.1 Soumission des incidents / signalements.....	6
2.1.1 Accessibilité du service support.....	6
2.1.2 Gestion des incidents.....	6
2.1.3 Temps de réponse et de résolution	7
2.1.4 Rapports sur les incidents / signalements.....	8
2.2 Maintenance planifiée	8
2.3 Gestion des changements et des versions.....	9
2.4 Logiciel en Escrow	9
3.1 Portée	10
3.2 Continuité.....	10
3.3 Organisation.....	10
3.4 Acceptation et décharge	11
3.5 Activités et livrables	11
3.6 Livrables Archivage-IT	11
3.7 Informations confidentielles	12
3.8 Coûts de sortie / transition	12

Historique des versions

Auteur	Version	Date	Modification(s)
Roy Peeters	Brouillon	02-07-2018	
Hein Boots	1.0	09-05-2019	Complément suite à une concertation mutuelle
Hein Boots	1.1	29-01-2019	Éléments SaaS identifiés
Hein Boots	1.2	17-02-2019	Version sur site (on-premise)
Roy Peeters	1.3	26-03-2021	Adaptation des livrables
Roy Peeters	1.4	30-11-2021	Ajustements textuels mineurs
Roy Peeters	1.5	04-03-2022	Horaires d'ouverture ajustés
Hein Boots	1.6	18-7-2024	Contrôle et modifications mineures
Marketing	1.7	03-09-2025	Nouvelle mise en page

1. Généralités

1.1 Introduction

Le présent accord de niveau de service (Service Level Agreement – SLA) décrit plus en détail les niveaux de service d'Archivage-IT relatifs aux logiciels On-Premises.

Dans le cadre d'une solution On-Premises, le client assure lui-même l'hébergement de l'environnement. Cela signifie que le client est responsable de l'infrastructure, des serveurs, de l'hébergement ainsi que de la supervision de l'environnement.

1.2 Termes et définitions

Les termes commençant par une majuscule utilisés dans le présent SLA ont la signification qui leur est attribuée dans la liste des définitions ci-dessous ou, à défaut, la signification qui leur est donnée dans l'une des autres parties du Contrat:

Terme	Définition
Département Support	Département Support d'Archivage-IT
Gestion	La gestion proactive, réactive et adaptative du logiciel, visant sa disponibilité et sa continuité. Cela inclut l'implémentation de correctifs, de nouvelles versions et de nouvelles releases des applications et logiciels systèmes sous-jacents.
Disponibilité	La norme de disponibilité du logiciel est exprimée en pourcentage du temps pendant lequel, au cours de la fenêtre de service, le logiciel peut être utilisé. Formule: $[(\text{Fenêtre de service} - \text{Temps d'indisponibilité}) / \text{Fenêtre de service} \times 100\%]$ La disponibilité désigne la possibilité technique de se connecter au portail d'Archivage-IT donnant accès au logiciel et de bénéficier des fonctionnalités convenues.
Changement	Une modification ou adaptation d'une partie du logiciel.
Change Advisory Board (CAB)	Les personnes responsables de l'approbation des demandes de changement (RFC).
Change Manager	Responsable final du Change Advisory Board.
Temps d'indisponibilité	Période pendant laquelle le logiciel n'est pas disponible dans la fenêtre de service.

Incident	Événement opérationnel qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du logiciel et qui entraîne une dégradation du service opérationnel convenu.
Signalement	Questions générales, demandes et plaintes ne constituant pas un incident.
Maintenance	Exécution de travaux de maintenance corrective, adaptative ou préventive. Cela comprend les mises à jour régulières de l'environnement et du logiciel (mises à jour du pare-feu, correctifs de sécurité, système d'exploitation, etc.).
Fenêtre de maintenance	Période durant laquelle Archivage-IT : a) effectue des travaux de maintenance planifiés ; b) réalise des maintenances supplémentaires nécessaires qui ne peuvent être reportées (par exemple, pour des raisons de sécurité).
Temps de résolution	Nombre d'heures de travail entre la prise en charge d'un incident et sa résolution.
Patch or Fix	Modification de l'application ou du logiciel système sous-jacent afin de corriger des erreurs.
Problème	Situation indésirable identifiée à partir d'incidents connexes dont la cause n'est pas encore connue.
Temps de réponse	Temps écoulé entre la notification par le Client de l'incident conformément à la procédure convenue et le moment où Archivage-IT prend en charge le signalement.
RFC – Request for Change	Une RFC est synonyme de ticket de changement. C'est une demande de modification d'une partie du logiciel.
Fenêtre de service	Période pendant laquelle le service est fourni, moins la fenêtre de maintenance.
Jours ouvrables	Du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés nationaux néerlandais (tels qu'indiqués sur le site du gouvernement).
Heures de travail	De 08h15 à 17h00 les jours ouvrables.
Solution temporaire	Solution temporaire pour un incident.

2. Logiciel

2.1 Soumission des incidents / signalements

Pour les incidents ou signalements concernant le logiciel d'Archivage-IT, veuillez contacter le département Support via le portail de support en ligne sécurisé. Les incidents/signalements peuvent être enregistrés 24h/24 et 7j/7. Vous pouvez également consulter, via ce portail en ligne, l'avancement et l'historique de vos incidents/signalements.

Vous n'avez pas encore accès au portail de support en ligne ? Vous pouvez en faire la demande via support@archive-it.group.

2.1.1 Accessibilité du service support

Le département Support suit l'avancement des incidents et assure le retour d'information. Le département Support est joignable les jours ouvrables de 8h15 à 17h00. Le week-end et les jours fériés, il n'y a pas de permanence.

En cas d'urgence élevée, un incident peut également être signalé ou expliqué par téléphone (jours ouvrables/heures de travail). Le département Support est joignable au numéro +31 77 750 11 00.

Archivage-IT met tout en œuvre pour résoudre les incidents dans les délais de résolution fixés (voir chapitre sur les temps de réponse et de résolution).

2.1.2 Gestion des incidents

Les étapes suivantes sont suivies après réception d'un incident/signalement :

- + Classification et priorisation.
- + Suivi de l'avancement jusqu'à la clôture finale.
- + Communication des informations de statut.
- + Traitement des incidents/signalements.

Incidents pouvant conduire à une RFC

Les incidents/signalements peuvent donner lieu à une RFC (Request For Change).

L'incident/le signalement sera alors temporairement mis en attente, avec référence à la RFC. En cas d'urgence élevée, il peut être décidé de proposer une solution temporaire (Workaround) ou d'appliquer un correctif (Fix) dans le délai de résolution défini.

Durée de conservation des pièces jointes et captures d'écran

Les pièces jointes et captures d'écran dans les tickets de support sont conservées pendant un an. Pendant cette période, ces fichiers peuvent être consultés, même dans les tickets clôturés. Lorsque le ticket est clos depuis plus d'un an, toutes les pièces jointes et captures d'écran sont supprimées et ne sont plus accessibles. Cela permet d'éviter la conservation inutile d'informations sensibles.

2.1.3 Temps de réponse et de résolution

Les temps de réponse et de résolution sont définis en fonction de l'impact indiqué et de la classification. La combinaison de ces deux éléments détermine la priorité.

Détermination du code d'impact

Code d'impact	Étendue de l'incident
Élevé	Plus de 10 utilisateurs ou processus critiques pour l'entreprise
Moyen	2 à 10 utilisateurs
Faible	1 utilisateur

Détermination de la classification de l'incident

Code d'impact	Étendue de l'incident
Élevé	Impossible de continuer le travail ou affecte des processus critiques pour l'entreprise
Moyen	Travailler devient difficile
Faible	Travailler reste possible

Détermination de la priorité

La combinaison du **code d'impact** et de la **classification** détermine la priorité de l'incident.

Priorité			
Classification			
Code d'impact	Élevé (travail impossible)	Moyen (travail difficile)	Faible (travail possible)
Élevé (> 10 utilisateurs)	I	I	II
Moyen (2-10 utilisateurs)	I	II	III
Faible (1 utilisateur)	III	III	III

Détermination de l'urgence

Selon la priorité, l'urgence sera déterminée selon la matrice ci-dessus.

Temps de réponse et de résolution		
Priorité	Temps de réponse	Temps de résolution
I (urgent)	< 1 jour ouvrable	< 1 jour ouvrable
II (moins urgent)	< 1 jour ouvrable	< 1 semaine ouvrable
III (non urgent)	< 1 jour ouvrable	< 1 mois

Archivage-IT s'efforcera également de résoudre les incidents dont la cause ne peut pas lui être attribuée. Cependant, Archivage-IT n'applique pas de « temps de résolution » pour ces incidents. Archivage-IT se réserve le droit de facturer les travaux effectués à ce titre selon ses tarifs habituels.

Dans le cas de **Virtual Archive** en situation On-Premises, la résolution de l'incident ne pourra se faire dans le délai de résolution défini que si une bonne infrastructure de support est en place. Le temps de résolution n'inclut pas le temps nécessaire au client pour ajuster éventuellement l'hébergement ou les aspects infrastructurels.

2.1.4 Rapports sur les incidents / signalements

Via le portail de support en ligne, vous pouvez générer les rapports suivants :

- + Le nombre d'incidents.
- + Pour chaque incident, le « temps de résolution » et le « temps de réponse ».
- + Le nombre d'incidents regroupés par priorité.
- + Une liste des incidents ouverts et des RFC.

2.2 Maintenance planifiée

La maintenance planifiée de l'environnement d'hébergement est de la responsabilité du client. Nous recommandons, autant que possible, de la réaliser en dehors des heures/jours ouvrables, pendant la fenêtre de maintenance.

Maintenance du système d'exploitation et de l'infrastructure

Cela concerne les mises à jour (de sécurité) au niveau du système d'exploitation (Windows updates) et éventuellement la maintenance de l'infrastructure. Cette maintenance est planifiée et effectuée par le client.

Maintenance du logiciel Archivage-IT

Lors de la maintenance régulière du logiciel Archivage-IT, la disponibilité peut être temporairement affectée.

2.3 Gestion des changements et des versions

Les demandes de modification du logiciel doivent également être soumises via le portail de support en ligne. Archivage-IT évalue la faisabilité et les conséquences de la modification proposée (y compris les coûts) et détermine si, et dans quelle mesure, la modification sera mise en œuvre. Une demande de modification qui n'est pas approuvée sera rejetée par Archivage-IT avec des explications motivées.

Concernant les changements et les releases :

- + Ils doivent respecter la législation et la réglementation en vigueur.
- + Les fonctionnalités de base du logiciel ne seront jamais modifiées ou supprimées.

Pour les mises à jour importantes, des **notes de version (Release Notes)** seront rédigées.

2.4 Logiciel en Escrow

Les parties attachent de l'importance à la continuité, tant pour le logiciel que pour les données hébergées. Pour cela, Archivage-IT est votre interlocuteur de confiance.

Si vous souhaitez une sécurité supplémentaire, Archivage-IT a identifié un partenaire fiable capable de fournir une solution Escrow solide. Pour plus d'informations ou pour mettre en place un arrangement Escrow, veuillez contacter Archivage-IT.

3. Plan de sortie et de retransfert

3.1 Portée

À la fin du contrat, le transfert des données peut être effectué d'Archivage-IT vers le client ou un tiers. Le transfert des données pendant la phase de sortie et de retransfert se fait sur la base de la situation de gestion « as-is ». Les services existants se poursuivent pendant la phase de sortie et de retransfert conformément aux accords existants dans le contrat.

Si les travaux de sortie et de retransfert ne sont pas achevés à la fin du contrat, ces travaux seront poursuivis par Archivage-IT aux coûts convenus jusqu'à ce que le client donne une décharge finale. Les modifications régulières des services existants pendant la phase de sortie et de retransfert se font également dans le cadre de ces accords et ne relèvent pas du périmètre de ce plan de sortie et de retransfert.

Les modifications d'infrastructure résultant du transfert sont effectuées selon les procédures standard de changement en vigueur à ce moment-là. Si nécessaire, le démarrage de la modification est précédé d'une coordination technique entre les spécialistes des deux parties.

3.2 Continuité

Le client subira le moins de perturbations possible à la suite de la fin du contrat et pendant le processus de sortie et de retransfert. Les parties s'engagent à collaborer pendant toute la durée du processus de sortie et de retransfert. Archivage-IT est responsable de maintenir les niveaux de service convenus.

3.3 Organisation

Pour la mise en œuvre de la sortie et du retransfert, chaque partie nomme un gestionnaire de sortie et de retransfert. Ces gestionnaires sont le point de contact pour chaque partie et disposent d'un mandat suffisant pour respecter les accords convenus dans ce plan. La portée de ce mandat doit tenir compte de la délégation interne, des règles de gouvernance et des limitations en vigueur.

La mise en œuvre de ce plan de sortie et de retransfert sera effectuée de manière proactive. Les parties coordonneront leurs plannings dans la mesure du possible afin de réaliser la sortie et le retransfert le plus rapidement possible. Archivage-IT mettra à disposition un personnel suffisant et qualifié ainsi que les autres ressources nécessaires à l'exécution d'une sortie et d'un retransfert contrôlés.

3.4 Acceptation et décharge

La décharge a lieu lors de l'acceptation par le Client du transfert des services concernés. Lors de la décharge, il peut rester des points en suspens. Après la décharge, les Parties examinent les points restants qui doivent encore être traités et clôturés.

3.5 Activités et livrables

Les activités réalisées par Archivage-IT dans le cadre de la sortie et du retransfert doivent être livrées par Archivage-IT, ainsi que les livrables associés. Au minimum, une exportation sécurisée et transparente des données doit être effectuée sur un support de données courant à ce moment-là, lisible et sécurisé pour le Client.

Archivage-IT fournira son assistance pour répondre aux questions posées dans les délais convenus (questions du client et/ou des tiers impliqués dans le transfert). Si le Client juge que les délais ne sont pas raisonnables et en subit des conséquences, les Parties doivent convenir d'un nouveau délai.

Les mesures de Archivage-IT en matière de sécurité des données et de l'information restent en vigueur jusqu'au transfert complet des données et des autres informations éventuelles. Archivage-IT ne suspendra pas ses obligations prévues dans ce plan de sortie et de retransfert en cas de conflit concernant la fin de la collaboration.

3.6 Livrables Archivage-IT

Les livrables suivants s'appliquent :

- + Réaliser une analyse de l'exportation et la valider avec le Client.
- + Définir ou déterminer :
 - Le format dans lequel les données et les métadonnées doivent être fournies.
 - Si l'historique des dossiers doit être inclus.
 - Si les versions des documents numériques doivent être incluses.
- + Examiner d'autres questions, telles que :
 - Combien d'exécutions d'exportation doivent être effectuées (tests et exécution en production).
 - À quelle fréquence les données doivent être livrées et de quelle manière.

Archivage-IT finalisera et documentera l'analyse dans les quatre semaines suivant la demande de sortie.

Archivage-IT commencera, après approbation, la mise en place du service d'exportation dans les deux semaines suivantes.

3.7 Informations confidentielles

Les Parties respectent les intérêts, la propriété intellectuelle et la confidentialité de l'information de chacune.

L'obligation de confidentialité de Archivage-IT demeure après la sortie et le retransfert pour une durée indéterminée.

3.8 Coûts de sortie / transition

Archivage-IT veillera à ce que les activités et livrables de sortie et de retransfert soient exécutés ou fournis à la fin du contrat, conformément à ce document. Les coûts liés à la sortie et au retransfert des données sont à la charge du Client.

Avant de lancer un projet de sortie ou de transition, Archivage-IT fournira un devis.