

ANNEXE SLA au contrat N°XXXXXXXX

1. DÉFINITION

Pour les besoins de la présente annexe, les termes suivants au singulier comme au pluriel doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

- **Anomalie Bloquante (ou Incident Critique)** : Anomalie qui unitairement ou cumulée avec d'autres Anomalies, rend empêche l'accès ou l'utilisation d'une ou plusieurs Machines Virtuelles ou services managés Azure Applications ou la page par défaut d'une instance cloud du Client et pour laquelle il ne peut exister de solution de contournement technique ou organisationnelle.
- **Anomalie Majeure (Ou Incident Grave)** : Anomalie qui unitairement ou cumulée avec d'autres Anomalies engendre une dégradation de tout ou partie des Applications [ou des fonctionnalités d'une Application] et pour laquelle il peut exister une solution de contournement technique ou organisationnelle.
- **Anomalie Mineure (Ou Incident Mineur)** : Anomalie autre qu'une Anomalie Bloquante ou Majeure
- **Anomalie (Ou Incident)** : Dysfonctionnement reproductible par SQUADRA qui empêche l'utilisation normale de tout ou partie de la Plateforme Client. Il existe trois différents niveaux d'Anomalie : Bloquante, Majeure et Mineure.
- **Solution de Contournement** : toute mesure pouvant être mise en œuvre afin de rétablir partiellement ou de manière dégradé le service impacté.

2. SLA # 1 : Support

Le support comprend :

- L'assistance téléphonique ;
- La prise en charge des Anomalies.

Le support peut être contacté par téléphone, Teams, Email ou outil de ticketing sur la plage horaire (« Plage de Services ») suivante (hors astreinte):

De 8h à 18h du lundi au vendredi

Il peut également être contacté à tout moment par email (support@squadra-run.com) ou via l'outil de ticketing (<https://support.squadra-run.com/>)

Chaque contact du client donne lieu à l'ouverture d'un ticket dans l'outil de ticketing.

Les réponses seront apportées par SQUADRA au Client sous forme de réponse immédiate, de rappel du Client ou d'un email.

- En cas d'appel téléphonique, le temps de réponse pendant les Plages de Services ci-dessus est de **30 secondes**.
- En cas d'ouverture d'un ticket, le temps de réponse pendant les Plages de Services est le suivant : **15 min à 2H**
- Dans tous les cas, le temps de réponse correspond au délai entre le moment où le Client contacte le support et le moment où le support répond au Client selon le mode de communication utilisé.

3. SLA # 2 : Prise en charge des Anomalies

La prise en charge des Anomalies par Squadra selon le niveau de criticité intervient comme suit :

Niveau de sévérité	Élément déclencheur de l'intervention de Squadra	Recherche d'une mesure corrective	Fin de l'intervention
Anomalie Bloquante	Heure d'ouverture d'un ticket si ouverture pendant la Plage de Services du support sinon 1 ^{ère} heure de la Plage de Services du support qui suit l'ouverture du ticket	Résolution définitive <u>ou</u> mise en œuvre d'une Solution de Contournement acceptée par le Client	Remise en service régulier de la Solution <u>ou</u> Mise en œuvre de la Solution de Contournement GTR : 2 heures
Anomalie Majeure	Heure d'ouverture d'un ticket si ouverture pendant la Plage de Services du support sinon 1 ^{ère} heure de la Plage de Services du support qui suit l'ouverture du ticket	Résolution définitive <u>ou</u> mise en œuvre d'une Solution de Contournement acceptée par le Client	Remise en service régulier de la Solution <u>ou</u> Mise en œuvre de la Solution de Contournement GTR : 4 heures
Anomalie Mineure	Heure d'ouverture d'un ticket si ouverture pendant la Plage de Services du support sinon 1 ^{ère} heure de la Plage de Services du support qui suit l'ouverture du ticket	Correction	Fourniture du correctif GTR : 24 heures

Le calcul des atteintes des objectifs se fait via extraction des tickets depuis l'outillage Gestsup ou de l'outil ITSM mis en place pour les services managés.

Sont exclus des SLA l'ensemble des tickets escaladé au support Microsoft car hors du périmètre Squadra.

Toute solution de contournement afin de rétablir le service fera l'objet d'une validation écrite du client et n'impact pas le SLA.

Squadra prend en charge si nécessaire les échanges avec le support de Microsoft pour la gestion de l'Anomalie.

L'engagement de SQUADRA quant à la mise en place d'une mesure corrective en cas d'Anomalie, est un engagement de moyen. Les équipes mettront tout en œuvre pour trouver des solutions dans les meilleurs délais.

4. Gestion des astreintes

Squadra renforce le dispositif journalier par un système d'astreinte nuit & week-end (équivalent 24/7) pour couvrir les attentes du client. Un formulaire d'astreinte sera complété et validé par le client.

Les conditions de sollicitation et process seront définis au démarrage de la prestation.

5. SLA # 3 : Montée en charge

En cas d'accroissement de la charge des Prestations, SQUADRA s'engage dans un délai de sept jours ouvrés à intégrer des ressources supplémentaires pour la réalisation des Prestations.