

Accord de niveau de service

(SLA : Service Level Agreement)

Le présent accord de niveau de service (SLA) est établi entre NetByUs et pour régir la prestation de services de support technique.

NetByUs s'engage à fournir une assistance technique de qualité pour le produit POS spécifiés dans cet accord, tandis que s'engage à respecter les procédures de support technique en vigueur et à collaborer avec NetByUs pour résoudre les problèmes rencontrés.

Le présent accord définit les objectifs de service que NetByUs s'engage à atteindre, les engagements ainsi que les modalités de rupture et de révision.

Le présent accord a pour but de garantir que le service de support technique fourni par NetByUs répond aux attentes du Client en termes de qualité, de réactivité et d'efficacité, dans le respect des niveaux de service convenus.

Le présent accord entrera en vigueur à compter de la date de signature et demeurera en vigueur pour une durée d'un an, sauf résiliation anticipée conformément aux clauses prévues dans le présent accord.

Le présent accord a été établi en deux exemplaires, un pour chaque partie, et a été signé par les parties autorisées à cet effet.

Service : Support technique

Durée de l'accord : 1 an

Date de début : XX/XX/XXXX

Date de fin : XX/XX/XXXX

Définitions :

Temps de réponse : temps écoulé entre la réception du ticket de support et la première réponse de l'équipe de support.

Temps de résolution : temps écoulé entre la réception du ticket de support et la résolution complète du problème.

Heures d'ouverture : plage horaire pendant laquelle le support est disponible pour répondre aux demandes des utilisateurs.

Objectifs de service :

Temps de réponse : moins de 4 heures pendant les heures d'ouverture.

Temps de résolution : moins de 24 heures pendant les heures d'ouverture.

Disponibilité : 99,5 % pendant les heures d'ouverture.

Qualité de service (satisfaction client) : 90%.

Engagements du fournisseur de service :

Le département de support fournira une assistance technique pour le produit POS.

Les demandes de support peuvent être soumises par chat, mail, appel via le produit POS.

Les heures d'ouverture du support technique sont :

Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heure locale.

24/7/365 (tous les jours de l'année, 24 heures sur 24).

Du lundi au samedi de 9h00 à 21h00, heure locale.

Mise en place d'un système de ticketing pour le suivi des demandes de support

Mise à disposition d'une base de connaissance en ligne pour les clients

Formation régulière des membres de l'équipe de support sur les nouvelles technologies et les bonnes pratiques

Engagements du client :

Utilisation du système de ticketing pour toutes les demandes de support

Respect des procédures de support technique en vigueur

Fournir une description claire et détaillée du problème rencontré, ainsi que toute information pertinente.

Collaborer avec le département de support pour résoudre le problème.

Respecter les heures d'ouverture du support technique.

Clauses de rupture :

Résiliation pour insolvabilité : Chacune des parties peut résilier le présent accord si l'autre partie devient insolvable ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de réorganisation, de faillite ou d'insolvabilité.

Résiliation pour force majeure : Si l'une des parties est empêchée d'exécuter ses obligations en raison d'un événement indépendant de sa volonté, telle qu'une catastrophe naturelle, une guerre, une grève, ou tout autre événement considéré comme force majeure, l'accord pourra être résilié par l'une ou l'autre partie.

Résiliation pour non-respect des niveaux de service : Si nous ne parvenons pas à atteindre les niveaux de service définis dans cet accord pendant une période de 30 jours consécutifs, le client peut résilier le présent accord sans préavis.

Résiliation pour non-paiement : Si le client ne respecte pas les conditions de paiement convenues dans le contrat, le fournisseur de service peut suspendre le service et résilier le présent accord après un préavis de 15 jours.

Résiliation pour changement de périmètre : Si le périmètre du service évolue de manière significative, l'accord pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, après un préavis de 30 jours.

Modification :

Toute modification apportée à cet accord doit être faite par écrit et signée par les deux parties.

Loi applicable et juridiction :

Le présent accord sera régi et interprété conformément aux lois en vigueur dans le pays où NetByUs est domicilié. Tout litige découlant du présent accord sera porté devant les tribunaux compétents du pays où NetByUs est domicilié.

Le présent accord constitue l'intégralité de l'accord entre les parties et remplace tous les accords précédents, qu'ils soient écrits ou verbaux, relatifs à cet objet.

Signatures :

Fournisseur de service: **NetByUs**

Nom et fonction du signataire autorisé : _____

Date de signature : _____

Client : _____

Nom et fonction du signataire autorisé : _____

Date de signature : _____