

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Objet et portée du document

L'objectif du présent « Service Level Agreement » (ci-après « SLA ») est de définir les paramètres de référence pour la prestation du service FLATCHR International (ci-après « Service ») et le contrôle du niveau de qualité effectivement fourni. En outre, l'objectif de SLA est de définir les règles d'interaction entre FLATCHR et le client. Le présent SLA fait partie intégrante du contrat conclu entre FLATCHR et le client, dont les règles sont énoncées dans l'article 3 des Conditions générales de prestation de services. Le présent SLA s'applique séparément à chaque client et à chaque contrat.

2. Validité et durée de SLA - modifications ou remplacements de SLA

Le présent SLA entrera en vigueur pour une durée indéterminée pour chaque client et après la conclusion de chaque contrat. Il prendra fin avec la résiliation du contrat auquel il se rapporte. FLATCHR se réserve le droit de le modifier ou de le remplacer plusieurs fois au cours du contrat et à tout moment. Les modifications apportées à SLA ou le nouvel SLA (remplaçant le précédent) entreront toujours en vigueur pour une durée indéterminée, ou jusqu'à la prochaine modification ou le prochain remplacement, à compter de la date de leur publication sur la page www.FLATCHR.io dans la rubrique « conditions générales ». Toutefois, dans ce cas le client aura la possibilité de se retirer du contrat, conformément aux règles établies dans ce dernier, dans les trente jours suivant la date de publication de la modification et/ou du remplacement de SLA. En cas de retrait du client, les règles établies dans les Conditions générales de prestation de services s'appliquent. Le Client se réservera le droit de résilier le contrat par LRAR si les nouvelles conditions du SLA ne lui conviennent pas.

3. SLA relatif au fonctionnement

3.1. Ressources de Data Center par l'intermédiaire duquel le Service est fourni.

Veillez-vous référer au document « Clevercloud Niveaux de Service » disponible en annexe. En cas de changement d'hébergeur, le client sera prévenu sous sept (7) jours ouvrés avant la mise en service du nouveau serveur.

3.2 FLATCHR fera tous les efforts raisonnables pour assurer la disponibilité maximale du Logiciel mis à disposition pour le client.

4. Maintenance planifiée

4.1. La maintenance planifiée désigne les activités ordinaires et extraordinaires régulièrement réalisées par FLATCHR pour maintenir la SERVICE LEVEL AGREEMENT. Le temps de maintenance planifiée n'est pas comptabilisé dans le calcul du temps de disponibilité des différents services visés dans le présent contrat. FLATCHR fera ses meilleurs efforts pour prévenir dans les meilleurs délais le client de la réalisation d'une opération de maintenance de son fait, ou du fait de son hébergeur si celui-ci la prévient.

5. Détection des pannes et/ou défauts

5.1. Les pannes et/ou défauts des ressources mises à disposition via le logiciel FLATCHR, seront signalés par le client en envoyant un mail au support@FLATCHR.io. Toutefois, pour l'attribution des

indemnités indiquées dans l'article 6 ci-après, seuls les dysfonctionnements également confirmés par le système de contrôle de FLATCHR seront pris en considération.

5.2. Les pannes ou défauts peuvent être signalés par le client au service d'assistance de FLATCHR de 9h à 18h hors weekend et jours fériés. Les signalements reçus seront immédiatement transmis au service d'assistance technique, en respectant strictement l'ordre chronologique de réception.

5.3. Le contrôle assuré par FLATCHR s'effectue à l'aide de logiciels spécifiques, qui détectent et signalent toute panne ou défaut en notifiant en temps réel le service d'assistance disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an.

6. Indemnités

6.1. Aux fins du présent SLA, FLATCHR accorde au client à titre de dédommagement une indemnité correspondant à 5% du total des dépenses générées sur la base des justificatifs présentés (dans les trente jours précédant le dysfonctionnement ou au cours du mois précédant le mois concerné par le dysfonctionnement).

6.2. Pour bénéficier de l'indemnité, le client doit contacter le service d'assistance de FLATCHR en envoyant un mail à support@FLATCHR.io, dans les 10 jours suivant la fin du dysfonctionnement. Les montants des indemnités accordées par FLATCHR seront crédités sur le compte du client.

6.3. Nonobstant ce qui précède, il est en tous les cas entendu que pendant la période d'inactivité, le Service ne génère pas de frais.

6.4. Le client accepte que, en cas d'achat d'un Service mensuel (tel que, par exemple, « Augmentation du volume d'offre sur un mois »), il n'aura droit à aucun remboursement de la part de FLATCHR si le service n'est pas consommé.

7. Sauvegarde des données

FLATCHR s'engage à sauvegarder quotidiennement l'ensemble des données nécessaires à la bonne fourniture des services au client. La sauvegarde de l'ensemble des données du système ou du client contribuant à la fourniture du service.

8. Limites d'applicabilité de SLA

Sont énumérés ci-dessous les cas dans lesquels, en dépit de l'apparition d'un dysfonctionnement, le client n'a droit à aucun des dédommagements prévus par SLA :

- cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du code civil.
- interventions extraordinaires devant être effectuées d'urgence à la seule discrétion de FLATCHR, afin d'éviter tout danger pour la sécurité, la stabilité, la confidentialité et/ou l'intégrité du logiciel et des données et/ou renseignements contenus dans celle-ci. Le client sera averti de la mise en œuvre de ces mesures, dans un courrier électronique envoyé à l'adresse électronique indiquée lors de la commande, au moins 48 heures à l'avance, ou au début des opérations en question ou en tous les cas dès que possible ;
- indisponibilité ou blocage du logiciel en raison :

- a) d'une utilisation incorrecte, d'une configuration incorrecte ou d'un arrêt, effectués volontairement ou involontairement par le client ;
- b) d'un défaut ou d'un dysfonctionnement des logiciels d'application/de gestion fournis par des tiers ;
- c) du non-respect ou de la violation du contrat par le client ;
- défaut ou dysfonctionnement du Service, ou leur non résolution ou tout retard dans leur résolution en raison d'un manquement ou d'une violation du contrat par le client ou d'un abus du Service par le client ;
- impossibilité pour le logiciel de se connecter au réseau public, que ce soit volontairement ou par la faute du client ;
- inaccessibilité totale ou partielle du logiciel, en raison d'un dysfonctionnement du réseau Internet indépendant de la volonté de FLATCHR (notamment et sans s'y limiter, pannes ou problèmes).

Synthèse des engagements

Engagements	Niveau de service
Disponibilité de l'application (plages horaires)	7 jours / 7 et 24h/24
Taux de disponibilité des services	20.896/21.190/21.484/0.294 ms
Uptime moyen	99,7%
Sécurité	100% conformité au RGPD
Sauvegarde des données	Journalière
Anomalie Bloquante	Traitement sous 4H
Anomalie Majeure	Traitement sous 12H

Définition : une anomalie est un dysfonctionnement lors de l'utilisation des services.

Anomalie bloquante : incident empêchant l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités essentielles du système d'information de façon absolue ou dans des conditions telles qu'elles seraient assimilables à un non-fonctionnement de celui-ci.

Anomalie majeure : incident qui ne permet l'utilisation des fonctionnalités essentielles que de manière insatisfaisante ; représentant une gêne importante ou provoquant des limitations ou restrictions dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités des services et notamment une dégradation de ses ou leurs performances, mais permettant néanmoins un fonctionnement au moins partiel des services

Dans l'hypothèse où les délais de résolutions décrits ci-dessus n'étaient pas tenus par FLATCHR, le Client serait en droit de faire application d'une pénalité de retard selon les modalités suivantes :

- Anomalie bloquante : une pénalité de 40€ par heure de dépassement
- Anomalie majeure : une pénalité de 20€ par jour de dépassement

La pénalité n'est due qu'après mise en demeure adressée par le CLIENT en LRAR à FLATCHR sauf inexécution définitive de FLATCHR

FLATCHR s'engage à payer le montant de la pénalité sur facture du CLIENT, sans que le CLIENT puisse compenser le montant des sommes qu'il doit à FLATCHR au titre de la Redevance avec celui de la pénalité. La pénalité n'est pas soumise à TVA (BOI-TVA-base-10-10-30-20140115 n°70).

Conformément à l'article 1231-5 [nouveau] Code civil, le paiement par FLATCHR de la pénalité est exclusif de toute autre demande de dommages-intérêts au profit du CLIENT pour le même préjudice et n'ouvre pas pour le CLIENT droit à résilier le Service SaaS, le préjudice du CLIENT ayant été réparé par le paiement de la pénalité. Le paiement de la pénalité par FLATCHR vaut reconnaissance et acceptation par les parties (i) de l'exécution imparfaite du Service SaaS déjà rendu pendant la période litigieuse (art. 1223 [nouveau] Code civil) et (ii) de la réduction proportionnelle du prix du Service SaaS, via le paiement de la pénalité, sur la période concernée.

En toute hypothèse, le montant total HT cumulé des pénalités à payer par FLATCHR sur les douze (12) derniers mois d'exécution effective du Contrat, est plafonné à un montant maximum de cinq (5) % du montant total HT de l'Abonnement effectivement payée au titre des douze (12) derniers mois d'exécution du Contrat. Pour le cas où le plafond ci-dessus serait atteint, la plus diligente des parties pourra prononcer la résiliation du Contrat, sans devoir prouver ni un manquement grave, ni un manquement à une obligation essentielle ou substantielle de la part de l'autre Partie.