

Annexe 1

- Service Level Agreement - des Conditions Générales de Vente.



Smart Customer Master Data Management - UNISERV Provided Infrastructure ("UPI")

de la société Uniserv GmbH, Rastatter Str. 13, 75179 Pforzheim

État : décembre 2014

1. Généralités

Cette annexe concrétise les prestations et les conditions contractuelles du CDH Managed Service, qui fait partie intégrante des CGV en tant qu'annexe. La durée de cette annexe s'oriente sur la durée du contrat Smart Customer MDM entre les parties (voir paragraphe 6 des CGV "Résiliation"). Cette annexe complète les CGV. Les définitions des CGV s'appliquent également à cette annexe. En cas de contradiction entre les CGV et cette annexe, les accords de cette annexe prévalent.

2. Objet

2.1. La solution CDH est gérée pour le client via les CDH Managed Services sur la base du code de prestations de service. Les CDH Managed Services contiennent les prestations de service suivantes : Gestion technique des applications, encadrement et assistance, surveillance, monitoring et gestion de la solution CDH et gestion de l'infrastructure informatique pour exploiter la solution CDH (UPI).

2.2. UNISERV peut attribuer le CDH Management Service en totalité ou en partie à des tiers. Si cela est nécessaire, Uniserv est autorisé pour cela à rendre accessible à ce tiers autorisé des documents, des informations et des données du client.

3. Définitions

3.1. Niveau de service : UNISERV fait la différence entre les Severity Level suivants :

"Severity 1" (Showstopper) : la solution CDH est bloquée et n'est pas utilisable en intégralité (par ex. Web-Ui ou API pas totalement accessibles).

"Severity 2" (Severe) : la solution CDH n'est pas utilisable en parties (par ex. les fonctions Data Stewardship ne sont pas utilisables, certains systèmes ne peuvent pas envoyer / recevoir de dossiers).

"Severity 3" (Medium/ Minor) : la solution CDH est uniquement utilisables avec des restrictions.

3.2. Dysfonctionnement : Un événement qui ne fait pas partie de l'exploitation standard de la solution CDH et qui cause concrètement ou potentiellement une interruption de cette solution CDH ou une dégradation de la qualité convenue.

3.3. Temps de réaction ; La durée jusqu'au début le plus tardif du traitement du dysfonctionnement par un employé de service d'UNISERV.

4. Descriptions des prestations du CDH Managed Service

4.1. Service Desk Support : Dans le cadre du Service Desk Support, le client peut demander par e-mail ou par téléphone des prestations d'assistance à UNISERV. Les demandes d'assistance vont de questions générales quant aux configurations du client à la notification de dysfonctionnements.

4.2. Gestion des dysfonctionnements : UNISERV effectue l'analyse et l'élimination des dysfonctionnements de la solution CDH. L'analyse et l'élimination des dysfonctionnements peut notamment avoir lieu par les étapes suivantes : a) exécution de tests de routine b) analyse de configuration et des protocoles c) redémarrage de la solution CDH d) modification de la configuration pour éliminer les dysfonctionnements e) lecture de corrections ou de patches. L'analyse des dysfonctionnements a lieu en cas de besoin en étroite collaboration avec et avec la coopération du client. Dès qu'il est constaté de quel ressort est la cause du dysfonctionnement, la personne correspondante doit veiller à l'élimination du dysfonctionnement. L'analyse et l'élimination des dysfonctionnements se font en général à distance, exceptionnellement sur place en tant que prestations spécifiques payants. Le client remet un signalement et une description précis du dysfonctionnement et fournit à UNISERV dans les plus brefs délais toutes les informations nécessaires au traitement du dysfonctionnement.

4.3. Gestion de la configuration : La configuration de la solution CDH du client est gérée par UNISERV. Cela signifie qu'UNISERV suit les versions de la configuration du client et installe des mises à jour si nécessaire. Les mises à jour des versions sont par exemple nécessaires en cas d'ajouts de sources, de modifications des validations ou de modifications des plans de matching.

4.4. Gestion de la version : Chaque année, un certain nombre de nouvelles versions sort pour les clients UNISERV. Dans le cadre du CDH Managed Service, ces nouvelles versions sont installées pour la solution CDH du client en combinaison avec les données et les configurations du client. Tout d'abord, la nouvelle version est installée sur l'instance de test du client afin de permettre au client pendant une période de deux (2) semaines un test d'intégration avec les autres systèmes qu'il exploite. Après écoulement de cette période de test de deux semaines, UNISERV installe la nouvelle version sur l'instance de production

du client.

- 4.5. Gestion des patches : Pour éliminer un dysfonctionnement ou des problèmes signalés par le client ou installer une modification uniquement pour l'environnement du client (appelés ci-après "cas"), il est nécessaire d'installer des patches. Tout comme la gestion de la version, la gestion des patches doit avoir lieu comme suit : UNISERV installera le patch en premier sur l'environnement de test du client si bien que le client pourra vérifier si le patch résout le cas, ensuite le patch sera installé par UNISERV dans l'environnement de production du client. Étant donné que la gestion des patches est toujours employée en plus des versions générales, une étroite collaboration avec le client est une condition indispensable à une résolution rapide et réussie des cas.
- 4.6. Gestion des changements / Change Management : Si le client souhaite des modifications de la solution CDH, comme par exemple des modifications de la solution CDH standard, cela est considéré comme une prestation supplémentaire qui n'est pas contenue dans la rémunération de la Smart Customer MDM. Sur demande du client, UNISERV validera avec le client les modifications nécessaires et discutera de la meilleure manière de les réaliser. Le résultat de la validation est une description de la modification, des répercussions et du budget nécessaire.
- 4.7. Gestion de la capacité : UNISERV gère la capacité de la solution CDH de sorte à ce qu'il y ait suffisamment de mémoire et de CPU pour une fonctionnalité correcte de la solution CDH.
- 4.8. Sauvegarde et restauration : UNISERV établit chaque jour des sauvegardes pour protéger la solution CDH et les garde pour une période de trois (3) mois. En cas de panne totale (interruption ou destruction de la solution CHD du client), UNISERV restaurera à l'aide de la sauvegarde sous 48 heures la solution CHD du client. Dans le cadre des prestations du CDH Managed Service, UNISERV effectuera une fois par an des tests de restauration en utilisant le nombre maximal de données enregistrées qui étaient enregistrées à un certain moment dans CDH.
- 4.9. Surveillance / Monitoring : UNISERV surveillera continuellement la solution CDH afin de garantir la fonctionnalité permanente de la solution CDH pour le client. En tant que résultat de cette surveillance, UNISERV répondra également aux interruptions et aux capacités devant critiques.
- 4.10. Gestion de la disponibilité : UNISERV garantit que la solution CDH reste disponible pour le client pendant le niveau de service convenu suivant :

5. Niveau de service

5.1. Les niveaux de service suivants sont considérés comme convenus :

| Niveaux de service | Standard | |
|--|--|--|
| Horaires de service | 8:00 - 17:00 | Jours ouvrés : Lu - Ve à l'exception des jours fériés légaux dans le Bade-Wurtemberg et le 24 et 31 décembre |
| Période de sauvegarde (si nécessaire, périodes hors ligne) | 23:00 – 04:00 | Quotidiennement |
| Message / Ticket par e-mail | 24 h sur 24 / 7 jour sur 7 | E-mail : hotline@uniserv.com |
| Message / Ticket par téléphone | uniquement pendant les horaires de service | Tél. : +49-7231-936-3030 |
| Temps de réaction | < 2 heures pendant la période de service | Severity 1 |
| | < 6 heures pendant la période de service | Severity 2 |
| | Jour ouvré suivant | Severity 3 |
| Disponibilité de la solution CDH | 99 % Uptime par an | Pendant les horaires de service et en dehors des périodes de maintenance prévues et disponibilité de la connexion Internet du client |
| Restauration / Restore | 48 heures | En cas de panne totale |
| Directive de sauvegarde | quotidiennement jusqu'à trois mois | enregistrée sur une seconde installation |
| Rapport de niveau de service | une fois par trimestre | Un rapport numérique est mis à disposition. |

- 5.2. La classification des dysfonctionnements en catégories de dysfonctionnements et l'attribution de la responsabilité de l'élimination des dysfonctionnements sont effectuées par UNISERV selon sa discrétion, en tenant compte des répercussions sur le travail du client et de l'intérêt de celui-ci. Lors du signalement du dysfonctionnement, le client proposera une classification.
- 5.3. Si un dysfonctionnement est signalé en dehors des horaires de service, le temps de réaction commencera à compter du moment où les horaires de service standard recommencent. Les périodes entre les horaires de service standard (par ex. nuits, week-end) ne sont pas imputées au temps de réaction.
- 5.4. Dans les cas particuliers (par exemple, le CDH Managed Service ne supporte objectivement aucun délai), une analyse et une élimination des erreurs peuvent avoir lieu au-delà des horaires de service ("horaires élargis de service"). Cela comprend que du côté du client également, les employés soient disponibles pendant cette période sans restriction. UNISERV est autorisé à facturer pour les prestations effectuées dans les horaires de service élargis un supplément convenu dans le cadre des conditions contractuelles.

6. Obligations de collaboration du client

Notamment (liste non exhaustive), les prestations de collaboration suivantes du client sont nécessaires : Mise à disposition de programmes test pour le chargement et le téléchargement des données enregistrées en tant qu'exemple, mises à disposition des données de test pour tester les fonctionnalités (validation, matching, intégration des données etc), interlocuteur responsable nommé du client pour UNISERV.