

Annexe 4 – Disponibilité des services Saphir

Les *Données* sont sauvegardées tous les jours de façon récurrente. Les plans de sauvegarde peuvent être demandés par le *Client* à SYNOVO.

SYNOVO s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles permettant une continuité de service du logiciel Saphir 7 jours sur 7 y compris les dimanches et jours fériés. SYNOVO prend les mesures pour surveiller cette continuité de service et peut fournir sur demande les taux de disponibilité de service au *Client*.

SYNOVO garantit au *Client* l'accès à Saphir selon les disponibilités mensuelles suivantes :

- De 5h00 à 20h00, à hauteur de 99% à l'intérieur de cette plage dite « plage d'activité » ;
- De 20h01 à 4h59, à hauteur de 90% à l'intérieur de cette plage dite « plage creuse ».

Ces disponibilités s'appliquent également aux modules en option.

Sont exclus de la garantie de disponibilité, les indisponibilités et *Incidents* résultant :

- Du fait du Client
- Des réseaux publics, y inclus Internet
- De la maintenance
- De la force majeure.

Les opérations de mise à jour, de maintenance et d'optimisation nécessitant des interruptions de service pourront être effectuées à l'initiative de SYNOVO sans l'accord du *Client*. La durée de chaque opération de maintenance ainsi programmée et nécessitant une interruption de service sera comptée comme un temps de disponibilité effectif sous réserve qu'elle intervienne pendant une plage creuse.

En cas de dégradation significative du fonctionnement de Saphir, le *Client* reconnaît et autorise SYNOVO à prendre exceptionnellement les dispositions nécessaires pour réaffecter temporairement les droits d'accès des *Utilisateurs* de sorte à privilégier ceux gérant la régulation des transports avant rétablissement total du service.

Les parties reconnaissent que les fonctions suivantes du logiciel Saphir sont d'importance critique pour le *Client* :

- l'affichage de la régulation d'une journée en condition d'utilisation quotidienne,
- l'affectation d'un transport,
- la désaffectation d'un transport,
- la sauvegarde d'un transport unique.

Par conséquent SYNOVO veillera à ce que la durée d'exécution de chacune de ces fonctions par les serveurs informatiques de SYNOVO n'excède pas dix secondes en conditions normales.

Dans le cas contraire, chaque dépassement serait comptabilisé comme un temps d'indisponibilité pour l'interprétation des CPS. Il est rappelé que le décompte du temps d'exécution sur serveur s'entend hors latence réseau.

Garanties de temps de rétablissement

Chaque défaillance technique impactant un Logiciel sera traitée en fonction de la typologie suivante :

- « *Incident Bloquant* » désigne toute anomalie perceptible et reproductible qui a un impact critique sur

les fonctions principales de Saphir et empêchant toute utilisation du logiciel.

- « *Incident Non Bloquant* » : toute anomalie perceptible et reproductible ayant un impact mineur sur les fonctions principales de Saphir, sans toutefois empêcher son utilisation ou bien un impact critique sur les fonctions secondaires de Saphir.

SYNOVO s'engage à résoudre ou à mettre en place une solution de contournement pour chaque *Incident Bloquant* sous huit heures ouvrées. Les *Incidents Non Bloquants* sont traités suivant un ordre de priorité déterminé par SYNOVO en fonction des exigences métier des clients.

Chacun des délais qui précèdent court à compter de la date et de l'heure de la notification du problème à SYNOVO et confirmée :

- par l'enregistrement par le client d'un ticket dans l'outil dédié aux signalements d'incidents
- par un accusé de réception écrit ; par messagerie électronique automatisée
- ou par un accusé de réception verbal ; par téléphone.

En cas de non-respect imputable à SYNOVO des délais d'intervention et de correction des anomalies, SYNOVO sera redevable envers le *Client* d'une pénalité calculée selon la formule suivante :

$$P = nh\% \text{ de } V$$

Où :

P = montant de la pénalité ;

nh = nombre d'heures ouvrées de retard ;

V = montant de la redevance de *Licence* du mois de notification de l'incident.

La pénalité est d'un commun accord plafonnée à la moitié du montant de la redevance de maintenance du mois concerné.