



---

# Service Level Agreement Basecone N.V.

Version: SLAFR 2.3

Date: Juin 2023

# Service Level Agreement Basecone S.A.

## Article 1. Définitions

Outre les définitions utilisées dans les Conditions générales, sont utilisées dans le présent SLA les définitions suivantes :

- 1.1 **Disponibilité effective** : la mesure de disponibilité du Service effectivement réalisée.
- 1.2 **Incident** : le signalement d'une situation imprévue pour le Donneur d'ordre. Cette situation imprévue peut être occasionnée par une Panne ou un usage erroné du logiciel.
- 1.3 **Panne** : il est question de panne si le Service (tel que mentionné dans le Contrat) est indisponible et que cette indisponibilité est imputable à Basecone. Il n'est question de Panne que si le Donneur d'ordre peut la démontrer.
- 1.4 **Question fonctionnelle** : toutes les questions de nature fonctionnelle, ainsi que toutes les questions qui ne se rapportent pas directement à une Panne.
- 1.5 **Disponibilité souhaitée** : la mesure de disponibilité du Service visée par Basecone.
- 1.6 **Délai de rétablissement** : le délai entre (i) le moment où Basecone a constaté une Panne ou que le Donneur d'ordre a signalé une Panne que Basecone a confirmée et (ii) le moment où la Panne est résolue, (la Panne dans) le Service est rétabli(e), ou un Workaround est créé, tel que défini par Basecone.
- 1.7 **Maintenance** : l'entretien actif en vue du bon fonctionnement du Service, en effectuant des réparations, en prenant des mesures de précaution et en contrôlant régulièrement le Service.
- 1.8 **Délai de réaction** : le délai entre (i) le moment où Basecone a reçu le signalement d'un Incident et (ii) le moment où Basecone envoie au Donneur d'ordre un accusé de réception du signalement, tel que défini par Basecone.
- 1.9 **RPO** : une unité de Données, la période débutant au moment où la Donnée est créée via Basecone ou modifiée par un Utilisateur final du Donneur d'ordre et se terminant lors de la réalisation d'un back-up des Données.
- 1.10 **Jour ouvrable** : de 9h00 à 17h00 CET, du lundi au vendredi inclus, à l'exception des jours fériés reconnus et officiels aux Pays-Bas.
- 1.11 **Workaround** : une opération permettant de contourner une Panne, éventuellement à titre temporaire.

## Article 2. Nature du contrat

- 2.1 Ce document consiste en un accord quant aux niveaux de service (SLA) applicables aux Services fournis par Basecone. L'objectif de ce SLA est donc de définir les niveaux du service fourni. Cet objectif peut être atteint en décrivant les caractéristiques importantes et en définissant les normes et standards de performance qui s'y rapportent, ainsi que les implications si, dans des cas extrêmement rares, ces standards venaient à ne pas être respectés.
- 2.2 Cet SLA entre en vigueur au moment où le Service est fourni pour la première fois et est conclu pour une durée identique à celle du Contrat principal en vertu duquel le Service est fourni. Cet SLA expire automatiquement à la date de résiliation du Contrat principal. La résolution de ce Contrat principal entraîne automatiquement la résolution du présent SLA.
- 2.3 Cet SLA ne couvre que les tâches d'assistance standard suivantes effectuées par Basecone:
  - a. l'exécution de la Maintenance (périodique ou autre) ;
  - b. la résolution des Pannes;
  - c. la surveillance de de la Disponibilité souhaitée; et
  - d. la communication avec les Donneurs d'ordre et ses Utilisateurs finaux.
- 2.4 Outre ces tâches d'assistance standard, Basecone peut effectuer d'autres tâches pour le Donneur d'ordre. Ces tâches seront facturées séparément. Dans la mesure du possible, Basecone tentera de communiquer au préalable au Donneur d'ordre un relevé des coûts s'y rapportant.
- 2.5 Les Conditions générales régissent le présent SLA. En cas de conflit entre les dispositions du présent SLA, le Contrat principal correspondant, les Conditions générales et leurs annexes, l'ordre de priorité suivant trouvera à s'appliquer :
  - a. le Contrat principal correspondant;
  - b. toute annexe à ce Contrat principal;
  - c. cet SLA;
  - d. les Conditions générales.

### Article 3. Données de contact

- 3.1 Il existe trois possibilités pour signaler des Incidents :
- 3.1.1 **Helpdesk en ligne**  
Le Service comprend un helpdesk en ligne, qui permet aux Utilisateurs finaux du Service d'envoyer à Basecone des signalements qui décrivent l'Incident.  
De Dienst bevat een online helpdesk, die Eindgebruikers van de Dienst in staat stelt meldingen te sturen naar Basecone die het Incident omschrijven.
- 3.1.2 **Adresse électronique**  
En cas d'indisponibilité du Service, les Utilisateurs finaux doivent envoyer un signalement d'Incident via l'adresse électronique support@basecone.nl en mentionnant le nom de leur Organisation.
- 3.1.3 **Numéro de téléphone**  
Dans la mesure où les Parties l'ont convenu expressément, le Donneur d'ordre est habilité à contacter Basecone par téléphone via le numéro de téléphone prévu à cet effet. Ce numéro de téléphone sera mis à disposition avant ou au moment de la conclusion du Contrat.
- 3.2 Avant de poser une Question fonctionnelle (Incident présentant un niveau de priorité 4) à Basecone, le Client doit d'abord consulter les Questions fréquentes (FAQ) et les Tutoriels à la disposition des Utilisateurs finaux sous le menu Aide (« Basecone Experience Center »).
- 3.2 Basecone décline toute responsabilité pour l'envoi et/ou la réception erronée, incomplète, tardive d'un signalement envoyé par le Donneur d'ordre, éventuellement causé par le fonctionnement (im)parfait des services de télécoms et l'équipement de tiers et/ou du Donneur d'ordre lui-même.

### Article 4. Niveaux de priorité et traitement des incidents

- 4.1 Les Incidents sont signalés à Basecone par le Donneur d'ordre et/ou ses Utilisateurs finaux conformément au schéma cité à l'article 3 (Données de contact). Si des incidents sont signalés à Basecone d'une autre manière, par exemple, via d'autres numéros de téléphone, adresses électroniques ou médias sociaux de Basecone, un traitement correct ne pourra pas être garanti.

En cas de signalement d'un Incident, les données suivantes doivent être communiquées à Basecone :

Bij het melden van een Incident dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Basecone:

- a. description la plus précise possible de la Panne. La description comprend au minimum les données suivantes :
- la date et l'heure auxquelles l'Incident a été constaté ;
  - le nom d'utilisateur avec lequel l'Incident a été constaté ;
  - une description textuelle du résultat (l'observation de l'Incident) ;
  - description textuelle du résultat attendu ;
  - (éventuellement) une capture d'écran de ce que l'Utilisateur final voit apparaître à l'écran ;
  - le niveau de priorité de l'Incident. Celui-ci peut être adapté ultérieurement, de manière motivée, par Basecone.
- b) description des mesures déjà prises par le Donneur d'ordre
- 4.2 Les Incidents, dans la mesure où ils peuvent être traités ultérieurement par Basecone, sont répartis selon les niveaux de priorité suivants :

Priorité	Description	Explication
1	Élevée	Le Service est intégralement indisponible en raison d'une défaillance dans le chef de Basecone ou le Service est totalement interrompu, de sorte qu'aucune fonction n'est accessible
2	Moyenne	Un problème compliquant un usage continu du Service sans l'empêcher, et n'entraînant pas l'interruption du Service complet.
3	Faible	Un problème non essentiel, causé par une ou seulement certaines fonctions du Service qui entravent l'utilisation. (Hors des Jours ouvrables)
4	Question fonctionnelle	Toutes les questions de nature fonctionnelle, ainsi que toutes les questions qui ne se rapportent pas directement à une Panne.

Le niveau de priorité est raisonnablement défini par le collaborateur de support de Basecone qui traite l'incident, à la suite du signalement par le Donneur d'ordre.

4.3 La colonne ci-dessous indique l'obligation d'intervention de Basecone dans le cadre de la gestion des Incidents, par niveau de priorité :supportmedewerker van Basecone, die het Incident in behandeling neemt.

Priorité	Délai de réaction pendant les jours ouvrables	Délai de rétablissement pendant les jours ouvrables	Délai de réaction en dehors des jours ouvrables	Délai de rétablissement en dehors des jours ouvrables
1	0,5 heure	2 heures	Au plus tard à 10h00 le Jour ouvrable suivant ou à 10h30 si le lendemain n'est pas un Jour ouvrable	3 heures
2	2 heures	1 jour	Au plus tard à 12h00 le Jour ouvrable suivant.	1 jour ouvrable
3	1 jour ouvrable	5 jours ouvrables	3 jours ouvrables	5 jours ouvrables
4	1 Jour	N/A	1 jour ouvrable à compter du Jour ouvrable suivant.	N/A

En ce qui concerne le délai de réaction pour les Incidents présentant un niveau de priorité 4, Basecone a, en permanence, une obligation de moyens.

4.4 Le collaborateur de support de Basecone informera l'Utilisateur final concerné – qui a signalé l'Incident – chez le Donneur d'ordre, par courriel, dans le Délai de réaction, du niveau de priorité de l'Incident et – si celles-ci sont déjà connues – de la cause de l'Incident et de la solution.

4.5 Le collaborateur de support de Basecone informera l'Utilisateur final concerné chez le Donneur d'ordre par courriel, dans le Délai de rétablissement, de la cause dudit Incident et de la solution éventuelle.

4.6 Pour assurer une rétroaction vers le Donneur d'ordre, Basecone doit être en possession de données de contact valables de l'interlocuteur chez le Donneur d'ordre, conformément à l'article 3 (Données de contact). En l'occurrence, le Donneur d'ordre est chargé de fournir des données de contact correctes et actualisées. Si les données de contact connues chez Basecone ne sont pas correctes en raison de l'action ou de l'inaction du Donneur d'ordre, ou si la rétroaction tardive de Basecone concernant l'Incident est la conséquence de circonstances qui ne peuvent être imputées à Basecone, la tentative que Basecone a faite vaudra comme délai de rétroaction.

4.7 Le Donneur d'ordre accepte d'aider à remédier à l'Incident au mieux de ses capacités.

4.8 Si l'aide visée à l'alinéa précédent n'est pas fournie, autrement que par l'inaction de Basecone, le Délai de rétablissement ne prendra effet qu'au moment où le Donneur d'ordre fournit l'aide nécessaire.

4.9 Basecone recourt à la procédure d'escalade mise en place lorsqu'un incident ne peut être résolu dans un délai spécifique (Délai de rétablissement). Durant cette procédure, Basecone mettra en œuvre tous les moyens raisonnablement disponibles (dont, si elle l'estime nécessaire, des ingénieurs techniques externes) pour accélérer la résolution de l'Incident. Par ailleurs, au cours de la procédure d'escalade, des accords spécifiques éventuels seront pris avec le Donneur d'ordre concernant la résolution de l'Incident. Au cours de la procédure d'escalade, Basecone informera le Donneur d'ordre chaque Jour ouvrable de l'avancée de la résolution de la Panne.

## Article 5. Disponibilité

- 5.1 Basecone s'efforce vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine durant le mois concerné d'assurer la disponibilité du Service à 99,5 % de ce temps, considéré comme la Disponibilité souhaitée.
- 5.2 Disponible signifie que le Donneur d'ordre peut accéder et utiliser le Service. Ne sont pas comprises, les pannes de connexion et/ou des équipements qui ne relèvent pas des compétences de Basecone, dont la connexion et/ou l'équipement du Donneur d'ordre lui-même.
- 5.3 Baseline calculera chaque mois la Disponibilité effective comme suit :

$$DE = \frac{DS - \Sigma G}{DS} * 100\%$$

“DB” = Pourcentage de Disponibilité effective ;

“DS” = Disponibilité souhaitée en minutes ;

“G” = Le nombre de minutes que dure une Panne.

- 5.4 L'indisponibilité due à la force majeure ou à la Maintenance n'est pas considérée comme une Panne et n'affecte en aucun cas le calcul de la Disponibilité effective.
- 5.5 Afin de déterminer si la garantie octroyée à l'article 5.1 est respectée, Basecone fera contrôler activement et périodiquement le Service par un tiers indépendant. Une moyenne sera calculée sur la base des données obtenues par le biais du contrôle. Cette moyenne définit si les normes fixées sont dépassées, à moins que le Donneur d'ordre ne produise la preuve du contraire.
- 5.6 Basecone n'est pas tenue de fournir les rapports établis sur la base du contrôle, tel que visé à l'alinéa précédent.

## Article 6. Contrôle des mesures de sécurité

- 6.1 Un tiers indépendant détermine quotidiennement via un processus automatisé si le Service satisfait de manière raisonnable aux exigences de sécurité habituelles susceptibles d'être imposées à un Service en ligne.
- 6.2 Le rapport et/ou l'avis établi par le tiers indépendant, sera/seront mis à disposition via le site Web.
- 6.3 Basecone affiche quotidiennement le statut des résultats du processus journalier sur la page de connexion du Service sous la forme d'un timbre pourvu d'une date de validité.
- 6.4 L'affichage d'un timbre valable sur la page de connexion du Service donne une indication d'une partie des mesures de sécurité prises.
- 6.5 Basecone a hébergé le Service dans un centre de données qui répond au minimum aux normes ISO 27001 et ISO 9001.

## Article 7. Maintenance

- 7.1 Une maintenance entraînant une disponibilité réduite du Service ne sera pas prévue plus de trois fois par mois calendrier et ne débutera pas avant 22h00 CET. Basecone en informera le Donneur d'ordre au moins deux (2) Jours ouvrables au préalable. Cette communication consistera à mentionner :
- la nature de la Maintenance ;
  - l'heure de début des travaux ;
  - la durée prévue des travaux ; et
  - l'indisponibilité prévue.

## Article 8. Copie de sauvegarde

- 8.1 Basecone effectue chaque jour une copie de sauvegarde du Service. Cette copie de sauvegarde sera conservée au moins 5 Jours ouvrables et n'est accessible qu'à Basecone.
- 8.2 Basecone s'assurera que le RPO ne dépasse pas le délai de 24 heures.
- 8.3 Basecone décline toute responsabilité en cas de perte de Données :
- durant le RPO ; ou
  - au terme du RPO si les Données peuvent être restaurées ou régénérées par Basecone dans un délai de 3 Jours ouvrables après le moment où la perte de Données est intervenue et a été signalée par le Donneur d'ordre à Basecone.

## Article 9. Compensation

- 9.1 Par cas de non-respect des Délais de rétablissement cités à l'article 4 (Niveaux de priorité et traitement des incidents) et/ou de la Disponibilité souhaitée citée à l'article 5 (Disponibilité) dans le chef de Basecone, le Donneur d'ordre peut prétendre à une compensation conformément au tableau ci-dessous.

Fréquence	Compensation
Première infraction dans le mois	Restitution de 30 % de la dernière redevance mensuelle facturée.
Deuxième infraction survenue dans les 30 jours après la première infraction	Restitution de 30 % de la dernière redevance mensuelle facturée après la première infraction.
Troisième infraction survenue dans les 45 jours après la première infraction.	Restitution de 90 % de la dernière redevance facturée
Plus de trois infractions dans les 45 jours	Restitution de 100 % de la dernière redevance mensuelle facturée dans l'année calendrier précédente et possibilité pour le Donneur d'ordre de résilier le Contrat sans frais

- 9.2 Ce montant compensatoire remplace les éventuelles indemnités que le Donneur d'ordre pourrait réclamer pour l'infraction.
- 9.3 Le client ne peut prétendre à un régime compensatoire que si la demande est introduite par écrit dans les quatorze (14) jours auprès de Basecone et mentionne au moins les informations suivantes :
- le nom du Donneur d'ordre et le nom de la personne de contact ;
  - la date et l'heure auxquelles l'infraction a été constatée ;
  - description du manquement constaté ;
  - manière dont l'infraction ou le manquement a été constatée ; et
  - les preuves (comme des captures d'écran), si disponible.
- 9.4 Si Basecone est responsable de la perte de Données (article 10), la compensation maximale s'applique, ce qui correspond à plus de trois (3) Incidents dans les 45 jours.
- 9.5 La compensation a lieu dans les deux (2) mois qui suivent l'obtention d'un accord sur le niveau de non-respect du Délai de rétablissement et/ou de la Disponibilité souhaitée dans le chef de Basecone et peut s'effectuer par une compensation des postes en souffrance ou par le paiement du montant de restitution sur le numéro de compte du Donneur d'ordre connu chez Basecone.
- 9.6 La survenance répétée d'un non-respect du niveau de Disponibilité souhaitée par Basecone au cours d'un même jour doit être considérée comme une Panne continue et non comme des incidents distincts.
- 9.7 Toute demande de compensation se prescrit par douze (12) mois à dater de l'ouverture du droit à une compensation.

---

## Article 10. Modifications du SLA

- 10.1 Basecone est habilitée à modifier le présent SLA à tout moment.
- 10.2 Basecone annoncera les modifications ou les ajouts par écrit ou via le Service au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur, afin que le Donneur d'ordre puisse en prendre connaissance.
- 10.3 Si le Donneur d'ordre refuse d'accepter une modification ou un ajout au SLA, il disposera jusqu'à la date d'entrée en vigueur desdites modifications ou ajouts pour le résilier. L'utilisation du Service après la date d'entrée en vigueur vaut comme acceptation du SLA modifié ou complété.