

Accord de Niveau de Service CENTRIC PXM

1. Le présent Contrat de niveau de service de Centric PXM (« ANS » ou « SLA ») fait partie du Contrat cadre de License et de Services ou du Contrat de Souscription et de Services les plus récents (dans chaque cas, y compris les modifications, avenants ou formulaires de commande y afférents) signés entre les parties (le « Contrat »). Centric Software mettra Centric PXM à la disposition du Client conformément aux dispositions du présent ANS. Centric Software se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services SaaS Centric PXM à des tiers.

2. Définitions. Les termes non définis dans les présentes ont la même signification que celle qui leur est attribuée dans le Contrat.

« **Disponibilité** » ou « **Disponible(s)** » désigne la capacité du Client à se connecter à l'environnement de production de Centric PXM.

« **Temps d'Arrêt** » désigne la période pendant laquelle Centric PXM n'est pas disponible.

« **Suspension planifiée** » désigne la suspension à des fins de maintenance, de sauvegarde, d'indexation ou d'autres activités planifiées nécessaires pour garantir la performance, la sécurité et la fiabilité continues de Centric PXM.

« **Suspension d'Urgence** » désigne les interruptions de service d'urgence pouvant survenir à tout moment afin de résoudre un problème critique qui menace de manière imminente l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de Centric PXM et/ou des Données Client. Voici quelques exemples de suspension d'urgence, sans que cette liste soit exhaustive :

- Accès non autorisé ou tentatives d'intrusion dans l'infrastructure Centric PXM,
- Attaques contre Centric PXM (y compris une attaque par déni de service)
- Logiciels Malveillants compromettant la sécurité de Centric PXM,
- L'utilisation, par le Client, de Centric PXM d'une manière qui perturbe l'utilisation de Centric PXM ou crée un risque pour la sécurité de Centric Software ou de tout client de Centric Software, ou
- Toute autre activité ou événement présentant un risque significatif pour la sécurité ou la stabilité de Centric PXM.

« **Temps d'Arrêt Excusable** » désigne :

- une Suspension Programmée,
- une Suspension d'Urgence,
- Les pannes causées par une défaillance du réseau public, des composants de communication ou par des facteurs échappant au contrôle raisonnable de Centric Software,
- Utilisation non autorisée ou abusive par les Utilisateurs ou toute personne utilisant les mots de passe des Utilisateurs,
- Les cas de force majeure tels que décrits dans le Contrat,
- Défaillance de l'équipement du Client ou du matériel informatique, des logiciels ou de l'infrastructure réseau d'un tiers,
- Toute interruption résultant d'une demande du Client.

3. **Disponibilité.** L'objectif de disponibilité de Centric PXM est de 99,8 %, calculé sur la base des trimestres civils (« Objectif de disponibilité »). L'Objectif de disponibilité s'applique uniquement à l'environnement de production et ne s'applique pas aux instances de test ou hors production.

4. **Suspension Temporaire.** Centric Software peut suspendre temporairement l'accès à Centric PXM à des fins de Suspension Programmée ou d'une Suspension d'Urgence. Centric Software s'efforcera d'informer le Client au moins cinq (5) jours calendaires à l'avance d'une Suspension Programmée. La Suspension Programmée a généralement lieu le dimanche entre 00h00 et 24h00 (CET). Une Suspension d'Urgence peut avoir lieu sans préavis, mais dans la mesure du possible, Centric Software fera des efforts commerciaux raisonnables pour prévenir en amont le Client. Centric Software fera des efforts raisonnables pour minimiser la durée de toute Suspension Temporaire.

5. Centric Software se réserve, ce que le Client lui accorde, le droit d'utiliser et de stocker des informations agrégées et anonymes sur le trafic du Client, d'utiliser des cookies pour stocker les informations de session des Utilisateurs, les codes d'accès et les paramètres de l'application afin de faciliter les processus de navigation sur le site dans le but de rendre Centric PXM disponible en vertu des présentes.

6. Calcul, mesure et crédits de service.

6.1 Le calcul de la disponibilité est basé sur un calendrier 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, du lundi au dimanche, de 00h00 à 24h00, et doit être calculé et défini comme suit :

$$\left(\frac{\text{Nombre Total de Minutes pendant le Trimestre} - \text{Temps d'Arrêt Excusable} - \text{Temps d'Arrêt}}{\text{Nombre Total de Minutes pendant le Trimestre} - \text{Temps d'Arrêt Excusable}} \right) * 100$$

6.2 La mesure de la disponibilité est effectuée en invoquant un produit au sein du locataire (y compris la connexion) en moins de 2 secondes.

6.3 Non-respect de l'Objectif de disponibilité.

- (a) Si l'Objectif de disponibilité n'est pas atteint pour un trimestre civil donné comme indiqué ci-dessus, l'entière responsabilité de Centric Software et le recours exclusif du Client consisteront à permettre au Client de soumettre une demande de crédits de service comprenant les informations suivantes : (i) une description de l'indisponibilité ; et (ii) des informations concernant la durée du (des) Temps d'Arrêt. Centric Software doit recevoir la demande et toutes les informations requises dans les trente (30) jours suivant la fin du trimestre au cours duquel l'Objectif de disponibilité trimestriel n'a pas été atteint. Les demandes de crédit de service doivent être effectuées de bonne foi.
- (b) Tout crédit de service accordé prendra la forme d'une prolongation de la durée de la Souscription SaaS correspondante à la date anniversaire annuelle et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement. Le Client ne peut pas déduire unilatéralement la compensation pour 'un problème de performance ou de disponibilité des factures qui sont dues.
- (c) Crédits de service : Le pourcentage des redevances applicables à créditer au Client est calculé sur la base des éléments suivants :

Pourcentage de disponibilité	Crédits de service (% des frais trimestriels pour la Souscription SaaS)
Moins 99,8 % - supérieur ou égal à 99,0 %	2
Moins de 99,0 % - supérieur ou égal à 98,0	5
Moins de 98,0 % - supérieur ou égal à 95,0%	10
Moins de 95,0 %	20

- (d) À la demande du Client, Centric Software fournira au Client un rapport sur la disponibilité de Centric PXM pour le trimestre civil précédent.

7. Heures de couverture du support

Centric Software assure l'assistance pour Centric PXM du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h. Le fuseau horaire de l'adresse du Client indiquée dans le Formulaire de Commande correspondant fait foi.

8. Assistance

L'assistance fournie par Centric Software au client comprend les éléments suivants :

[Tableau 1 : Services d'assistance]

Demande	Service	Portée
Correction de bogues	Correctifs de sécurité	inclus
Application des mises à jour	Versions mineures [2]	inclus
	Versions majeures [3]	inclus
Assistance [4]	Assistance par ticket en ligne	inclus

- [1] Les échanges s'effectuent en anglais ;
- [2] publiées à intervalles réguliers pour une version majeure spécifique ; augmentent le numéro de version après le point ; forment généralement un ensemble de correctifs et d'améliorations fonctionnelles mineures ;
- [3] apparaissent généralement une fois par an ; augmentent le numéro de version avant le point ; offrent souvent des améliorations ou des modifications fonctionnelles de base et peuvent inclure de nouvelles fonctionnalités ;
- [4] assistance technique, y compris la réponse aux questions techniques et fonctionnelles générales, la gestion des incidents et l'explication des manuels et de la documentation technique concernant Centric PXM.

9. Gestion des incidents

- 9.1 La séquence de traitement des incidents est définie par les priorités suivantes : [Tableau 2 : Priorisation des incidents]

Priorité	Catégorie	Caractéristiques	Temps de réponse	Délai de résolution
1	« Bloqueur » Centric PXM inopérant ou fonction principale indisponible	Perturbation de Centric PXM empêchant les opérations de production ; la solution de contournement n'existe pas	< 2h dans 99 % des cas	< 12h dans 90 % des cas
2	« Critique » Risque élevé que Centric PXM devienne inopérant ou que des fonctionnalités essentielles ne soient plus disponibles.	Fonction importante inutilisable avec un risque significatif de devenir un « bloqueur » ou d'affecter la production ou les opérations de production à venir dans les 4 prochaines semaines (y compris les mises à jour prévues) ; aucune solution de contournement n'existe	< 4 heures dans 99 % des cas	
3	« Obligatoire » Fonction essentielle considérablement altérée	Fonction importante inutilisable avec un impact significatif sur l'activité du Client ; aucune solution de contournement n'existe au moment du signalement de l'indisponibilité	< 8 dans 90 % des cas	
4	« Devrait » La fonction principale est altérée sans constituer un problème grave ; la fonction non essentielle est considérablement altérée	Fonction essentielle ou importante affectée, mais l'application reste utilisable ; l'impact sur l'activité du client est limité		
5	« Peut être corrigé » tout défaut ne relevant pas des catégories ci-dessus ; tout problème esthétique	Fonctionnalité ou performance légèrement affectée		

9.2 Les incidents doivent être signalés par le Client à Centric Software conformément aux priorités définies dans le tableau 2 à l'aide du système de tickets en ligne. Centric Software peut, en tenant compte des intérêts du Client, ajuster la priorité (en l'augmentant ou en la diminuant avec une justification appropriée) au plus tôt lors de la première réponse, sans nécessiter le consentement du Client. Les incidents seront traités par Centric Software dans les plages d'horaires d'ouverture prévues au paragraphe 7 du présent ANS.

10. Sauvegarde et récupération

Les sauvegardes de Centric Software garantissent un objectif de point de récupération (RPO) maximal de 24 heures. Les données relatives aux applications et aux actifs sont conservées pendant une période de 35 jours calendaires. L'objectif de temps de récupération (RTO) est de 24 heures maximum.

11. Obligations du Client

Le Client doit informer immédiatement Centric Software de tout incident via le système de tickets en ligne, en fournissant toutes les informations et tous les détails nécessaires pour identifier et rectifier la cause de l'incident. Avant d'informer Centric Software d'un incident, le Client doit s'assurer que l'incident n'est pas dû à une faute de sa part. Si et dans la mesure où le Client manque à ses obligations de coopération, Centric Software sera libérée de ses obligations en vertu du présent ANS et du Contrat.

12. Politique d'utilisation équitable ; utilisation excessive

12.1 Pour Centric PXM, le Client dispose d'un volume de transfert (« Trafic ») pouvant atteindre un téraoctet par mois. Si le Client dépasse le Trafic convenu, Centric Software lui facturera l'utilisation supplémentaire sur la base de son prix catalogue alors en vigueur. Le Client reconnaît en outre que le fait de ne pas acheter de Trafic supplémentaire, comme conseillé par Centric Software, peut entraîner une interruption de Centric PXM et/ou des problèmes de performance.

12.2 Pour les requêtes via l'API REST, un maximum de 50 requêtes par seconde et par Client est possible. Si cette limite est dépassée, la requête est respectivement limitée.

12.3 A compter du début de la Souscription SaaS, à une fréquence annuelle, Centric Software analysera le nombre moyen d'Utilisateurs actifs mensuels du Client pour les douze mois précédents. Si le nombre moyen d'Utilisateurs actifs mensuels est supérieur au nombre d'Utilisateurs convenu dans le Formulaire de Commande, Centric Software facturera au Client la différence pour les douze derniers mois sur la base du prix convenu par

utilisateur. En outre, Centric Software se réserve le droit de restreindre techniquement les excès d'utilisation du Client si celui-ci dépasse le nombre d'Utilisateurs actifs mensuels autorisés par un facteur de cinq pendant trois mois consécutifs.

12.4 En cas de tout autre dépassement d'utilisation, lorsque l'utilisation de Centric PXM par le Client excède la limite spécifiée dans le Formulaire de Commande, tout tel dépassement fera l'objet d'une facturation par Centric Software, sauf accord contraire entre les Parties. Le montant facturé sera déterminé conformément aux conditions tarifaires applicables au dépassement figurant dans le Formulaire de Commande ou, en l'absence de telles conditions, sur la base de la grille tarifaire en vigueur de Centric Software.

13. Logiciels tiers

Le Client reconnaît que toute intégration indépendante d'un logiciel tiers avec Centric PXM relève de sa seule initiative et de sa responsabilité exclusive. Centric Software ne garantit ni ne saurait être tenue responsable du fonctionnement, de la compatibilité ou des performances d'un tel logiciel tiers, sauf confirmation écrite contraire de Centric Software. En outre, Centric Software décline toute responsabilité concernant le transfert correct des données ou les mesures de sécurité associées à l'intégration d'un logiciel tiers, sauf confirmation écrite contraire de Centric Software. Le Client accepte d'évaluer de manière autonome la pertinence et les risques liés à l'intégration d'un logiciel tiers et assume l'entière responsabilité de tout problème ou dommage en résultant.