Annexe

Accord de Composantes et de Niveau de Service SoSafe SE

1. Composantes du Service

1.1 Étendue des Services

SoSafe fournit au Client les Services de Sensibilisation convenus dans l'Offre et spécifiés dans la Matrice des Fonctionnalités et à l'adresse https://link.sosafe-awareness.com/general-technical_conditions-fr. Sauf indication contraire dans la Matrice des Fonctionnalités applicable, les Services de Sensibilisation comprennent également les Services de Développement Continu et de Support Client définis dans la présente Annexe.

1.2 Développement Continu

Pendant la Durée du Contrat, SoSafe développe et met à jour en permanence les Services de Sensibilisation convenus dans l'Offre et déploie ces mises à jour sur la Plateforme ("Mises à jour").

Pour plus de clarté, ces Mises à jour sont réalisées pour corriger des erreurs, pour adapter les Services de Sensibilisation commandés aux exigences légales en vigueur, pour corriger ou remédier d'une autre manière aux faiblesses en matière de sécurité ou pour améliorer d'une manière générale leur facilité d'utilisation. Sauf si SoSafe en décide ainsi à sa seule discrétion, les Mises à jour ne comprennent pas de nouvelles fonctionnalités ou caractéristiques au-delà de celles figurant dans la Matrice des Fonctionnalités du Service de Sensibilisation concerné au moment de la conclusion du Contrat. De telles fonctionnalités supplémentaires peuvent être mises à la disposition du Client moyennant des frais supplémentaires lors de la conclusion d'un nouveau Contrat.

Sauf si les Mises à jour sont réalisées pour contourner ou remédier à des erreurs en urgence, ou si ces Mises à jour peuvent être déployées sans affecter le fonctionnement des Services de Sensibilisation, SoSafe avertit le Client suffisamment à l'avance du déploiement des Mises à jour.

1.3 Support Client

Les services d'assistance suivants (les "Services d'Assistance") sont compris dans les Services de Sensibilisation :

1.3.1 Canaux de communication

Le point de contact général pour tous les Clients de SoSafe est le support client. Les Utilisateurs et les Administrateurs des Clients disposent des options suivantes pour soumettre des demandes d'assistance (chacune étant une "Demande d'Assistance") :

- Formulaire d'assistance avec FAQ : http://support.sosafe.de
- Courriel : support@sosafe.de

Les Services d'Assistance sont disponibles en allemand ou en anglais, au choix du Client.

1.3.2 Horaires d'Assistance

À l'exception des jours fériés dans l'État fédéral de Rhénanie-du-Nord-Westphalie, en Allemagne, les Services d'Assistance sont disponibles du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 CET (les "Horaires d'Assistance", chaque jour de Services d'Assistance étant un "Jour Ouvrable").

1.3.3 Délai de Réponse

Le délai de réponse (le "Délai de Réponse") commence à la réception de la Demande d'Assistance émise conformément à la clause 1.3.1.

Les Délais de Réponse de SoSafe sont les suivants :

- Pour les demandes générales : deux (2) Jours Ouvrables.
- En cas de perturbation des Services de Sensibilisation (par exemple, si le service n'est accessible que de manière limitée) : un (1) Jour Ouvrable.

Le Support Client classe la Demande d'Assistance dans l'une de ces catégories sur la base des informations fournies par le Client.

Dans le Délai de Réponse applicable, le Client reçoit une réponse qualifiée de la part du Support Client. Une réponse qualifiée contient soit la solution ou la conclusion du processus, soit une évaluation initiale de la Demande d'Assistance et des informations sur la manière de procéder. Dans la mesure du possible, SoSafe informera le Client de la durée prévue d'un dysfonctionnement signalé. Toutefois, lorsque la Demande d'Assistance n'a pas été suffisamment spécifiée par le Client, par exemple si le dysfonctionnement ou la requête n'est pas décrit de manière à permettre une évaluation plus approfondie, la réponse de SoSafe peut consister en des demandes d'informations supplémentaires.

Une Demande d'Assistance sera clôturée à la première des deux dates suivantes :

- la résolution de la Demande d'Assistance ; ou
- Aucune réponse n'est reçue par SoSafe dans les cinq (5) Jours Ouvrables suivant une réponse de SoSafe demandant la fourniture d'informations ou d'action supplémentaires au Client.

2. Disponibilité du service

2.1 Disponibilité

Pour chaque Service de Sensibilisation fourni par SoSafe via https://elearning.sosafe.de, https://app.sosafe.de/ ou https://manager.sosafe.de/ , les pages d'apprentissage ou le serveur de streaming ainsi que le Bouton de Signalement d'Hameçonnage, SoSafe s'engage à respecter la Disponibilité mensuelle moyenne suivante (telle que définie ci-après).

La Disponibilité est le rapport entre le Temps de Disponibilité, c'est-à-dire le temps pendant lequel le Service de Sensibilisation est Disponible, et le temps total, c'est-à-dire le Temps de Disponibilité plus le Temps d'arrêt, mesuré 24 heures par jour calendaire, sur une base mensuelle et exprimé en pourcentage :

Disponibilité = Temps de Disponibilité / (Temps de Disponibilité + Temps d'arrêt)

Le "Temps de Disponibilité" est défini comme la période pendant laquelle le Service de Sensibilisation est fourni au Client sans aucune dégradation du service de Catégorie 1 ou de Catégorie 2, toute autre période étant définie comme un "Temps d'arrêt" :

Les niveaux de gravité suivants s'appliquent :

Catégorie 1 : Le Service ne peut être atteint au Point de Livraison en raison d'un manque de connectivité, l'Altération du Service empêche l'utilisation de l'ensemble ou de la majorité des fonctionnalités fournies par le Service conformément à la Matrice des Fonctionnalités (également signalée comme "Interruption(s) Majeure(s)").

Catégorie 2 : Le Service peut être atteint au Point de Livraison, mais avec des interruptions de service ou une latence importante pour la majorité des utilisateurs de SoSafe, ce qui rend l'utilisation de postes importants du Service impossible ou peu pratique (également signalée comme "Interruption(s) Partielle(s)").

Catégorie 3 : Altérations du Service autres que celles des Catégories 1 ou 2, par exemple latence mineure du Service, certaines composantes mineures d'un Service ne pouvant être pleinement utilisées ou autres altérations n'affectant qu'une minorité des utilisateurs de SoSafe.

Sauf indication contraire dans la Matrice des Fonctionnalités, SoSafe fournit chaque Service de Sensibilisation avec une Disponibilité de 99 %.

2.2 Exceptions à la Disponibilité

Les travaux de maintenance des systèmes de SoSafe et de ses fournisseurs effectués en vue de la maintenance et de la sécurité des Services de Sensibilisation, y compris la réalisation de Mises à jour (la "Maintenance"), ne sont pas considérés comme des Temps d'arrêt au sens de la définition donnée à l'article 2.1.

En règle générale, la Maintenance est effectuée le week-end, entre le samedi 9h00 et le dimanche 18h00 (CET), ou la nuit, n'importe quel jour de semaine, entre 23h00 et 7h00 (CET) le lendemain matin. Dans des cas exceptionnels, la Maintenance peut également être effectuée à d'autres moments, en veillant à perturber le moins possible les opérations en cours. Dans ce cas, SoSafe informera le Client du programme de Maintenance le plus tôt possible, et au plus tard une (1) semaine calendaire avant la Maintenance.

2.3 Rapports de Disponibilité

Les rapports de Disponibilité pour chaque Service de Sensibilisation applicable peuvent être consultés à tout moment à l'adresse https://status.sosafe.de/.

3. Conditions d'utilisation

L'utilisation des Services de Sensibilisation est soumise à certaines exigences techniques du Client. Celles-ci peuvent être consultées à l'adresse suivante: https://link.sosafe-awareness.com/general-technical_conditions-fr.

4. Autres

Les termes en majuscules non définis dans le présent document ont la signification définie dans les Conditions Générales de SoSafe SE.