



Annexe 1

Énoncé des travaux SoSafe GmbH

1. Composants de service

1.1 Champ d'application des services

SoSafe fournira aux clients les services de sensibilisation convenus dans l'offre et spécifiés dans la matrice des fonctionnalités, et ce, à l'adresse suivante <https://link.sosafe-awareness.com/sow-fr>.

1.2 Assistance à la clientèle

En outre, SoSafe offre les services d'assistance suivants aux clients :

1.2.1 Canaux de communication

Le point de contact général pour tous les clients de SoSafe est l'assistance à la clientèle. Les utilisateurs des clients disposent des options suivantes pour soumettre des demandes d'assistance :

- Formulaire d'assistance avec FAQ : <http://support.sosafe.de>
- E-mail : support@sosafe.de

Les administrateurs des clients peuvent également envoyer des demandes d'assistance à la hotline SoSafe (téléphone : +49 221 65083800).

Le client peut choisir si la communication se fera en allemand ou en anglais. Les autres langues ne sont pas actuellement proposées par l'assistance à la clientèle.

1.2.2 Disponibilité

À l'exception des jours fériés dans l'État fédéral de Rhénanie-du-Nord-Westphalie, en Allemagne, l'assistance à la clientèle est disponible du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

1.2.3 Temps de réponse

Le délai de réponse commence généralement à la réception de la demande d'assistance d'un utilisateur ou d'un administrateur par l'assistance à la clientèle. La condition préalable au déclenchement du temps de réponse est une description suffisamment précise de la demande ou de l'erreur en relation avec les services de sensibilisation respectifs.

Le temps de réponse est subdivisé selon les valeurs standard suivantes :

- Pour les demandes de renseignements généraux concernant les services de sensibilisation convenus par contrat : dans les deux (2) jours ouvrables.
- En cas de perturbations des services de sensibilisation convenus par contrat (par exemple, le service n'est accessible que de manière limitée) : dans un délai d'un (1) jour ouvrable.

Le service d'assistance à la clientèle classe la demande d'assistance selon ces subdivisions, en fonction de la description de l'erreur fournie par le client.

Dans le délai de réponse spécifié, le client reçoit une réponse qualifiée du support client. Idéalement, cette réponse qualifiée contient déjà la solution ou la conclusion du processus, et au moins une première évaluation de la demande d'assistance et des informations sur la manière de procéder.

En cas de dysfonctionnement, la réponse qualifiée comprend également des informations sur la durée et la portée prévues du dysfonctionnement signalé, ainsi qu'une première approche de solution.

1.2.4 Délai de remédiation

Les perturbations graves seront résolues ou une solution de rechange sera fournie dans les quatre (4) heures pendant les heures de bureau. Les perturbations graves sont celles qui entraînent l'indisponibilité de la totalité ou de la majorité des services de sensibilisation.

1.2.5 Temps de réponse au sein et en dehors de l'UE

Au sein de l'UE, les temps de réponse des services de sensibilisation correspondent aux normes habituelles du marché. En dehors de l'UE, SoSafe ne peut actuellement pas garantir le temps de réponse. Les temps de réponse varient en fonction de la région, de la connexion à Internet, de la bande passante et de l'équipement technique utilisé par l'utilisateur.

2. Disponibilité du service

2.1 Disponibilité générale

Pour les services de sensibilisation fournis par SoSafe via <https://elearning.sosafe.de>, les pages d'apprentissage ou le serveur de streaming ainsi que le bouton Phishing Report, les disponibilités mensuelles moyennes suivantes doivent impérativement être respectées. Elles sont considérées comme remplies si la disponibilité réelle n'est pas inférieure à cette valeur moyenne mensuelle.

La disponibilité est mesurée comme le rapport entre le temps de fonctionnement, c'est-à-dire le temps pendant lequel le service est correctement disponible, et le temps total, c'est-à-dire le temps de fonctionnement plus le temps d'arrêt :

$$\text{Disponibilité} = \text{Temps de fonctionnement} / (\text{temps de fonctionnement} + \text{temps d'arrêt})$$

Disponibilités en pourcentage - converties en minutes pour un système disponible 24 heures sur 24, 365¹ jours par an (24 × 365) (8760 heures).

- Plateforme de formation en ligne : 99%
- Serveur de streaming de SoSafe (accès via LMS externe) : 99%

¹ 366 jours les années bissextiles.

- Pages de formation de simulation : 99%
- Bouton Rapport d'hameçonnage/module complémentaire : 99%

2.2 Exceptions de disponibilité

Les travaux de maintenance sur les systèmes de SoSafe et de leurs fournisseurs, qui sont nécessaires pour le maintien et la sécurité du fonctionnement actuel ou la mise en œuvre de mises à jour ou de mises à niveau, ne sont pas considérés comme des temps d'arrêt selon la définition de la Sec. 2.1.

En règle générale, la maintenance est effectuée le week-end, entre le samedi 9h00 et le dimanche 18h00, ou la nuit, un jour de semaine, entre 23h00 et 7h00 le lendemain matin. Dans des cas exceptionnels, la maintenance du système peut également être effectuée en dehors de ces périodes, en tenant compte de la moindre perturbation possible des opérations en cours. Dans ce cas, SoSafe informera le client de la maintenance programmée du système le plus tôt possible, mais au plus tard une semaine civile avant la maintenance du système.

2.3 Disponibilité générale non atteinte

Pour chaque déficit d'un (1) point de pourcentage complet dans la disponibilité générale mensuelle, le client recevra un (1) jour supplémentaire des services convenus à la fin de la durée du contrat. Ceci ne s'applique pas aux exceptions de disponibilité telles que décrites dans la Sec. 2.2.

2.4 Rapport de disponibilité

Les disponibilités respectives peuvent être consultées à tout moment à l'adresse <https://status.sosafe.de>.

3. Exigences d'utilisation

L'utilisation des services de sensibilisation est liée à certaines exigences techniques du client. Celles-ci sont disponibles à l'adresse <https://link.sosafe-awareness.com/sow-fr>.

4. Autres dispositions

Les termes en majuscules non définis dans ce document ont la signification définie dans les conditions générales de SoSafe GmbH.



SoSafe GmbH | Lichtstrasse 25a | 50825 Cologne | Directeurs généraux: Dr. Niklas Hellemann, Lukas Schaefer, Felix Schürholz, Felix Fichtl | HRB96220 | Tribunal local de Cologne | N° de TVA: DE322382415 |
Adresse et parking visiteur: Lichtstrasse 25a | 50825 Cologne | Tél: +49 (0) 221 6508 3800 |
E-mail: info@sosafe.de | Web: sosafe-awareness.com/en