

DOLIWEB ET QUALITE DE SERVICE (SLA)

La présente annexe fait partie intégrante des conditions générales d'utilisation de la solution Doliweb (« Contrat ») conclues entre Mixity sprl (« Mixity ») et le Client, et a pour objet de définir les conditions applicables à la solution Doliweb en terme de qualité de service (« SLA »). Le SLA et le Contrat sont complémentaires et s'expliquent mutuellement. Toutefois, en cas de contradiction, le SLA prévaut.

Toutes les instances de Doliweb sont hébergées chez OVH.

Mixity s'engage à respecter les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

- Une disponibilité de la solution Doliweb à 99,5%, ce qui correspond à un temps d'arrêt imprévu maximum de 7,2 minutes / 24h ou 1,5 heures / mois hors maintenance planifiée ou critique. Les horaires et durées des plages de maintenances planifiées sont disponibles sur le site <https://www.doliweb.be>.
- Une bande passante garantie à 100 Mbps avec trafic illimité.
- Un temps de réponse moyen inférieur à 1 seconde entre le serveur Doliweb et tout utilisateur situé en Belgique. Le temps de réponse s'entend par la moyenne mensuelle des temps de réponse moyens journaliers pour l'ouverture de la page d'accueil de l'instance Doliweb.
- Pour un sinistre de faible impact sur 1 seul serveur :
 - Un objectif de temps de récupération maximum de 10 minutes, ce qui signifie que le service sera à nouveau en ligne après un maximum de 10 minutes.
 - Un objectif de point de récupération maximum de 1 heure, ce qui correspond à la perte maximum des données du Client.
- Pour un sinistre majeur ou complet :
 - Un objectif de temps de récupération maximum de 4 heures, ce qui signifie que le service sera à nouveau en ligne après un maximum de 4 heures.
 - Un objectif de point de récupération maximum de 24 heures, ce qui correspond à la perte maximum des données du Client si nous devons restaurer la dernière sauvegarde du Client.
- Une mise en place des contrôles efficaces :
 - de nature à procurer une assurance raisonnable que la solution Doliweb mise à disposition du Client traite les données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de cette solution, que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.
 - de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé ainsi qu'aux renseignements confidentiels du Client afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels du Client sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

En cas de non-respect des SLA au cours d'un mois des engagements ci-dessus, le montant total HT des pénalités dues pour un mois est plafonné à 100% du prix mensuel HT dû pour ce mois.