

ACCORD DE SUPPORT, DE DISPONIBILITE ET DE NIVEAU DE SERVICE

1. Définitions

Les termes et expressions mentionnés ci-dessous ont la signification qui leur est donnée dans le présent article, comme suit :

"Application " : Désigne les Programmes de la plateforme de services CYREBRO et tous les services et applications que le Prestataire met à la disposition du Client dans le cadre de leur relation contractuelle résultant des Conditions Générales de Vente convenues entre le Prestataire et le Client.

"Client" : désigne la personne physique ou morale qui achète les services fournis par le prestataire de services dans le cadre de son activité professionnelle.

"Équipe d'assistance" : désigne les personnes, désignées par le prestataire de services, ayant les compétences nécessaires pour centraliser et traiter les informations et les questions relatives à l'assistance du service.

"Incident non bloquant" : Toute anomalie qui altère le fonctionnement normal du service sans le bloquer.

"Incident grave" : Toute défaillance bloquante ou tout dysfonctionnement affectant le service en raison de l'impossibilité d'exécuter une ou plusieurs fonctionnalités importantes.

"Incident critique" : Toute interruption complète ou tout dysfonctionnement empêchant l'utilisation du service.

"Mises à jour" : désigne les évolutions programmées du produit et des services fournis par le site web et les applications.

"Prestataire de services" : désigne la société CYREBRO NEUROSIGNALS, qui offre des solutions d'analyse de données et d'aide à la décision au client et fournit le service de maintenance dans le cadre du présent contrat.

"Programmes de la plateforme de services CYREBRO NEUROSIGNALS " : désigne les applications, services et prestations associées fournis par le Prestataire de services et commercialisés sous forme d'abonnements ou de forfaits personnalisés.

"Service de maintenance" : Le niveau de service, l'assistance et la disponibilité fournis par le fournisseur de services pour l'application.

"Site web" : désigne le site internet édité par CYREBRO NEUROSIGNALS accessible à l'URL : www.cyrebro.com.

"Temps de réponse" : désigne le temps nécessaire pour traiter l'incident.

"Temps de rétablissement" : signifie le temps de résolution de l'incident.

2. Tous les services et applications disponibles

Le Prestataire propose à la vente des solutions d'analyse de données et d'aide à la décision, appelées Programmes de la Plateforme de Services CYREBRO, destinées aux professionnels. Ces solutions sont mises à la disposition du Client sous la forme d'une Application et d'un Site Internet.

Dans le cadre de la fourniture de l'Application et du Site Internet au Client, le Prestataire fournit un service de maintenance pour le niveau de service, de support et de disponibilité de l'Application.

Le client peut y accéder 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par internet et en téléchargeant une application dédiée et/ou en utilisant le site web.

3. Disponibilité de l'application et du site web

Le prestataire de services s'efforce d'atteindre un taux de disponibilité de 99 % pour l'application et le site web de son service de maintenance au cours d'une (1) année civile.

Cela équivaut à **7 heures par mois** ou **3,5 jours par année civile** d'indisponibilité de l'application.

Le temps d'arrêt maximum autorisé¹ de l'Application et du Site Internet varie entre **2 heures** en moyenne et un maximum de 4 heures pendant les jours ouvrables français.

En cas de crash de ses serveurs, le Prestataire peut perdre **jusqu'à 24 heures de données** de l'Application et du Site².

4. Performance de l'application et du site web

Le prestataire de services fera de son mieux pour permettre un temps d'affichage, par rapport à la visualisation standard de données sur un seul écran, de **2 secondes en moyenne et de 6 secondes au maximum**.

Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour permettre un temps de réponse de quelques **secondes** à la sortie du datacenter (**sauf pour l'API Multimodale dont la performance est liée au type de données fournies par le Client**).

5. Maintenance Service Support

5.1 Conditions d'accès à l'aide

L'équipe d'assistance du prestataire de services intervient pour corriger les incidents, les failles de sécurité et les interruptions de service imprévues qui peuvent survenir sur les programmes de la plate-forme et pour effectuer les mises à jour de ces programmes.

L'équipe d'assistance du fournisseur est disponible les jours ouvrables entre 9h et 18h (heure de Paris) à l'adresse électronique suivante : support@cyrebro.com.

5.2 Fonctionnement de l'aide – Gestion des incidents

Le prestataire de services garantit un temps de réponse pour un incident grave de 6 heures en moyenne et de 12 heures au maximum, uniquement pendant les jours ouvrables.

Dans le cadre du Service de Maintenance, l'équipe de support du Prestataire interviendra pour gérer les différents niveaux d'incidents pouvant affecter l'Application et le Site Internet afin de garantir un Temps de Réponse et un Temps de Rétablissement moyens et maximums.

¹ Il s'agit du temps d'arrêt maximal tolérable, également appelé "MTD".

² Il s'agit de la perte de données maximale tolérable (Maximum Tolerable Data Loss ou "MTDL")

En fonction de la nature de l'incident, chaque incident sera qualifié par le niveau approprié :

- Niveau 1 : urgent
- Niveau 2 : priorité élevée
- Niveau 3 : Normal

Le tableau ci-dessous définit chaque priorité et les processus :

Niveau de priorité	Niveau 3		Niveau 2		Niveau 1	
Incident Niveaux	Incident non bloquant		Incident grave		Incident critique	
Valeur	Moyenne valeur	Maximum valeur	Moyenne valeur	Maximum valeur	Moyenne valeur	Maximum valeur
Garantie du temps de réponse (heures ouvrables)	3 heures	6 heures	3 heures	6 heures	3 heures	6 heures
Garantie de délai de rétablissement (jours ouvrables)	10 jours	10 jours	2 jours	3 jours	1 jour	3 jours