

ANNEXE 2 - ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE LOGICEL

1. Objectif

- 1.1 L'objet de cet Accord de Niveau de Service (le "**SLA**") est de décrire les caractéristiques des Services fournis par BePark et les niveaux de service visant à garantir que les Services de BePark soient conformes au Contrat et aux attentes du Client.

2. Disponibilité de la Plateforme BePark

- 1.1 La Disponibilité de la plateforme fourni par BePark dans le cadre des Services de BePark est exprimée en pourcentage de temps calculé sur une base mensuelle ("Disponibilité de la Plateforme") pendant lequel la Plateforme sera accessible et utilisable. BePark s'engage à déployer tous les efforts commerciaux et techniques raisonnables pour garantir le niveau suivant de Disponibilité de la Plateforme:

Cadre temporel	Disponibilité du Logiciel
Du lundi au dimanche (24/7)	99.75%

- 1.2 Le "**Temps d'Arrêt Excusable**" est le temps pendant lequel la Plateforme fournie par BePark n'est pas accessible et utilisable en raison (i) d'un cas de Force Majeure, (ii) d'une maintenance programmée par BePark au moins 3 jours à l'avance, ou (iii) d'une utilisation non conforme aux termes du Contrat et en particulier aux Conditions Générales et aux Conditions d'Utilisation. Le Temps d'Arrêt Excusable ne sera pas pris en compte lors de la confirmation de l'atteinte des niveaux de service (Disponibilité de la Plateforme).
- 1.3 Si les Niveaux de Service ne sont pas atteints au cours d'une période mensuelle donnée (à l'exclusion des Temps d'Arrêt Excusables), le Client aura droit à une réduction des redevances liées aux Parkings concernés, calculée selon le tableau suivant :

Disponibilité du Logiciel pendant le mois N	Disponibilité opérationnelle au cours du mois N	Réduction
< 99,75 % et ≥ 99,5 %.	< 99,75 % et ≥ 99,5 %.	20% des Coûts d'Utilisation pour le mois N
< 99,5% et ≥ 99%	< 99,5% et ≥ 99%	30% des Coûts d'Utilisation pour le mois N
< 99% et ≥ 97%	< 99% et ≥ 97%	40% des Coûts d'Utilisation pour le mois N
< 97% et ≥ 95%	< 97% et ≥ 95%	50% des Coûts d'Utilisation pour le mois N
< 95%	< 95%	80% des Coûts d'Utilisation pour le mois N

- 1.4 La réduction sera appliquée sur la prochaine facture émise par BePark au Client concerné, à charge pour lui de la répercuter sur les coûts facturés au Client concerné. BePark n'assume aucune responsabilité à cet égard.

3. Services de maintenance et d'assistance

- 2.1 Les termes suivants ont la signification définie dans le présent article :
- 2.1.1 "**Temps de Résolution**" signifie le temps de résolution cible associé à un niveau de priorité tel que défini dans le présent SLA.
- 2.1.2 "**Temps de Réponse**" signifie le temps de réponse cible associé à un niveau de priorité tel que défini dans le présent SLA.
- 2.1.3 "**Niveau de Priorité**" signifie le niveau attribué à un incident ou à un problème tel que défini dans le présent SLA.

- 2.1.4 **"Incident"** signifie toute question, demande, plainte, rapport d'erreur ou commentaire concernant les Services de BePark, y compris les performances de la Plateforme fournie par BePark qui sont perçues comme défectueuses.
- 2.1.5 **"Problème"** signifie la cause d'un Incident, qui est soit un problème technique, soit un autre problème.
- 2.1.6 **"Problème Technique"** signifie un dysfonctionnement de la Plateforme fournie par BePark.
- 2.1.7 **"Autre Problème"** signifie tout problème autre qu'un Problème Technique, tel que tout problème résultant du fait que le Propriétaire, le Client et/ou tout Utilisateur n'utilise pas le(s) Parking(s) ou les Services de BePark conformément aux conditions du Contrat.
- 2.2 BePark fera des efforts raisonnables pour traiter tout Incident causé par un Problème Technique conformément aux délais de réponse et de résolution et au Niveau de Priorité de l'Incident en question, tels que mentionnés dans le présent SLA, et pour remédier au Problème Technique sous-jacent. S'il s'avère que l'Incident est causé par un Autre Problème, BePark n'aura aucune obligation d'y remédier dans le cadre des Services de Maintenance et d'Assistance, mais pourra le faire à la demande du Client dans le cadre de la Maintenance Générale.
- 2.3 Les Incidents qui ne sont pas liés à un Problème (par exemple, sans limitation, une suggestion ou une demande d'information) sont considérés comme n'ayant pas de Niveau de Priorité, et BePark les traitera dans la mesure de ses capacités et, le cas échéant, dans le cadre de la Maintenance Générale.
- 2.4 Si BePark n'est pas en mesure de respecter les temps de réponse et/ou les temps de résolution spécifiés dans ce SLA, BePark communiquera un plan d'action spécifique au Client concerné.
- 2.5 Les Services d'Assistance et de Maintenance sont disponibles de 9h00 à 17h00 CET les Jours de Couverture.

4. Maintenance Générale

- 3.1 Tout service effectué par BePark dans le cadre du présent SLA qui ne constitue pas la résolution d'un Problème Technique (et de l'Incident correspondant) sera considéré comme de la Maintenance Générale et sera facturé séparément en tant que **"Frais de Conseil"**.
- 3.2 La Maintenance Générale comprend (mais n'est pas limitée à) :
 - 3.2.1 des conseils sur la manière d'utiliser, de configurer ou d'administrer la Plateforme fournie par BePark ;
 - 3.2.2 les spécifications modifiées, les demandes de changement et les analyses d'impact ;
 - 3.2.3 la résolution d'un Autre Problème (et de l'Incident correspondant) ;
 - 3.2.4 fournir, à la demande du Client, la documentation relative aux travaux effectués par BePark dans le cadre de la Maintenance Générale.

5. Obligations du Client

- 4.1 Afin de permettre à BePark de s'acquitter de ses obligations conformément au présent SLA, le Client doit :
 - 4.1.1 fournir à BePark toutes les informations pertinentes lors du signalement d'un Incident, y compris, sans limitation, le nom de la personne qui signale l'Incident, la date de l'Incident, une description de l'Incident et du problème présumé sous-jacent, le cas échéant, ainsi que toute autre information de diagnostic qui pourrait être utile ;
 - 4.1.2 fournir à BePark toute assistance commercialement raisonnable nécessaire à la reproduction et à la démonstration de tout Problème ;
 - 4.1.3 fournir à BePark toute la documentation, les cas de test, les échantillons de données et tout autre élément raisonnablement requis par BePark pour enquêter sur l'Incident signalé et rectifier le Problème, le cas échéant ;
 - 4.1.4 notifier sans délai tout Incident.

6. Rapport d'Incident

- 5.1 En cas d'Incident survenu sur le(s) Parking(s) géré(s) par un bureau dédié aux installations sur site et/ou un bureau de sécurité exploité directement ou indirectement par le Client, les Incidents doivent être signalés en premier lieu à ces services sur site, qui les redirigeront vers BePark si nécessaire.
- 5.2 Tout Incident doit être signalé comme suit :

- 5.2.1 par le biais du service d'assistance en ligne ;
 - 5.2.2 uniquement en l'absence d'accès au service d'assistance en ligne, par le biais d'un contact par e-mail ou par téléphone ;
 - 5.2.3 pour tout Problème Technique dont le Niveau de Priorité présumé est 1 ou 2, par le biais du service d'assistance en ligne, avec confirmation rapide par téléphone, étant entendu que les Problèmes Techniques de Niveau de Priorité 1 et 2 sur le site qui ne sont pas confirmés par téléphone seront considérés comme des Problèmes Techniques de Niveau de Priorité 3.
- 5.3 Bien que les services d'assistance couvrent les heures de couverture pendant les jours de couverture, d'autres mesures d'assistance (par exemple, l'assistance sur appel) peuvent s'appliquer lorsque les services d'assistance sont fournis en dehors des heures et des jours de couverture.
- 5.4 Les coordonnées du service d'assistance sont les suivantes (et peuvent être mises à jour de temps à autre par BePark, avec notification au Client) :

Support E-mail	support@bepark.eu
Support Général	02 880 05 50

7. Rapports de performance

- 6.1 À la demande du Client, et au maximum une fois par mois, BePark fournira un rapport (sur, par exemple, le nombre d'Incidents signalés, le type d'Incidents (c'est-à-dire causés par un Problème Technique ou un Autre Problème, ou non causés par un Problème).

8. Effet de la résiliation

- 7.1 La résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit entraînera la résiliation immédiate de tous les Services d'Assistance et de Maintenance. Le non-paiement de tout ou partie des frais à l'échéance entraînera la suspension immédiate des Services d'Assistance et de Maintenance, même en l'absence de résiliation du Contrat.