

ANNEXE II

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE IZIX

Note relative à la traduction : le présent document constitue une traduction en langue française fournie à titre purement informatif. En cas de divergence, d'ambiguïté ou de contradiction entre la présente version française et la version anglaise du document, la version anglaise fait foi et prévaut à tous égards.

1. Champ d'application

Le présent Accord de Niveau de Service (le «SLA») a pour objet de décrire les Services de Maintenance et d'Assistance fournis par IZIX dans le cadre du Contrat, ainsi que les niveaux de service applicables aux Services IZIX. Le présent SLA complète les Conditions Générales d'IZIX. Les termes en majuscules non définis dans le présent document ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales.

Le présent SLA est structuré en trois parties, reflétant la nature différente des services concernés :

Partie	Champ d'application
Partie A – Niveaux de Service Logiciel & API IZIX	Toujours, pour tous les Clients de la Solution IZIX, y compris toute utilisation de l'API IZIX et de tout Middleware IZIX concédé sous licence en vertu des Conditions Spécifiques relatives à l'Accès API et aux Intégrations avec des Tiers.
Partie B – Niveaux de Service IoT & Matériel	Lorsque IZIX a installé son Dispositif d'Accès IoT et/ou son Equipement Périphérique en vertu des Conditions Spécifiques d'Installation. La Partie B ne s'applique pas à un système tiers, qui est régi par les Conditions Spécifiques relatives à l'Accès API et aux Intégrations avec des Tiers.
Partie C – Dispositions Communes	Toujours, pour tous les Clients, tant pour les Services Logiciels que, le cas échéant, pour l'Equipement IZIX.

Les Services Logiciels, y compris tout Middleware IZIX, sont des services cloud entièrement exploités par IZIX, pour lesquels IZIX s'engage sur un niveau de disponibilité mesuré assorti de crédits de service associés (Partie A). Le Dispositif d'Accès IoT et l'Equipement Périphérique sont des équipements physiques installés dans l'environnement du Client, dont le fonctionnement dépend de facteurs échappant en partie au contrôle d'IZIX (tels que l'alimentation électrique, l'environnement physique et l'Equipement du Bâtiment) ; pour ces équipements, IZIX s'engage sur des niveaux de réponse et d'intervention définis plutôt que sur un pourcentage de disponibilité assorti de crédits (Partie B).

Sauf mention contraire expresse (en particulier l'engagement de disponibilité et les crédits de service associés prévus à la Section 3), tous les délais de réponse, de rétablissement, de résolution et d'intervention énoncés dans le présent SLA constituent des objectifs qu'IZIX s'engage à poursuivre avec tous les efforts commerciaux et techniques raisonnables, et ne constituent pas une obligation de résultat.

2. Définitions

«**Services Logiciels**» désigne la Plateforme, l'API IZIX et tout Middleware IZIX, pris ensemble.

«**Plateforme**» désigne le Système de Gestion de Parking et l'Application Mobile, constituant la Solution IZIX.

«**Conditions d'Installation**» désigne les Conditions Spécifiques d'Installation, soit l'Annexe III aux Conditions Générales.

«**Conditions d'Intégration**» désigne les Conditions Spécifiques relatives à l'Accès API et aux Intégrations avec des Tiers, soit l'Annexe VI aux Conditions Générales.

«**Page de Statut**» désigne la page publique de statut des services d'IZIX, accessible à l'adresse <https://status.izix.eu>, qui constitue le canal officiel pour le statut des services et la communication relative aux incidents P1 et P2.

«**Incident**» désigne toute question, demande, plainte ou rapport d'erreur concernant les Services Logiciels ou, le cas échéant, le Dispositif d'Accès IoT ou l'Equipement Périphérique, y compris toute performance perçue comme défectueuse.

«**Problème**» désigne la cause d'un Incident, qu'il s'agisse d'un Problème Technique ou d'un Autre Problème.

«**Problème Technique**» désigne un dysfonctionnement des Services Logiciels ou, le cas échéant, du Dispositif d'Accès IoT ou de l'Equipement Périphérique.

«**Autre Problème**» désigne tout Problème autre qu'un Problème Technique, tel qu'un Problème résultant d'une utilisation non conforme au Contrat, ou d'un équipement ou de systèmes ne relevant pas de la responsabilité d'IZIX.

«**Rétablissement**» désigne le retour du service affecté à un état opérationnel pour le Client, que ce soit par une correction ou par une solution de contournement satisfaisante. Le Rétablissement traite l'impact opérationnel d'un Incident.

«**Résolution de la Cause Racine**» désigne la résolution permanente du Problème Technique sous-jacent afin qu'il ne se reproduise pas, généralement au moyen d'un correctif produit ou d'une correction intégrée à une version future.

«**Niveau de Priorité**» désigne le niveau attribué à un Incident ou à un Problème tel que défini à la Section 12.

«**Heures de Couverture**» désigne la période de 9h00 à 17h00 CET les Jours de Couverture, soit les jours ouvrables en Belgique.

«Heure Ouvrée / Jour Ouvré» désigne une heure ou un jour compris dans les Heures de Couverture / Jours de Couverture.

PARTIE A – NIVEAUX DE SERVICE LOGICIEL & API

3. Disponibilité et Crédits de Service

3.1 Engagement de Disponibilité

La disponibilité des Services Logiciels est exprimée en pourcentage du temps pendant lequel les Services Logiciels sont accessibles et utilisables («Disponibilité du Logiciel»). La Disponibilité du Logiciel est mesurée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (du lundi au dimanche) sur une fenêtre glissante de 90 jours, évaluée à la fin de chaque mois calendaire. IZIX s'engage à mettre en œuvre tous les efforts commerciaux et techniques raisonnables pour assurer une Disponibilité du Logiciel de 99,75%.

La Plateforme et l'API IZIX sont surveillées séparément et leur statut respectif est publié sur la Page de Statut ; elles sont toutefois soumises à un engagement de disponibilité unique et commun.

3.2 Mesure

La Disponibilité du Logiciel est mesurée par les systèmes de surveillance d'IZIX, qui constituent la source de mesure faisant foi. Les Incidents affectant la disponibilité sont consignés sur la Page de Statut.

3.3 Temps d'Arrêt Excusable

Le «Temps d'Arrêt Excusable» est le temps pendant lequel les Services Logiciels ne sont pas accessibles ou utilisables en raison de :

- un événement de Force Majeure ;
- une maintenance planifiée par IZIX avec un préavis d'au moins 3 jours ;
- une utilisation non conforme au Contrat, en particulier aux Conditions Générales et aux Conditions d'Utilisation ;
- une défaillance ou une indisponibilité des réseaux, équipements, systèmes ou services fournis par le Client ou par un tiers en dehors du champ de responsabilité d'IZIX, y compris tout système tiers avec lequel la Solution IZIX interopère.

Le Temps d'Arrêt Excusable n'est pas pris en compte pour déterminer si l'engagement de disponibilité a été atteint.

3.4 Crédits de Service

Si la Disponibilité du Logiciel mesurée sur la fenêtre de 90 jours se terminant le dernier jour d'un mois N donné est inférieure à 99,75% (hors Temps d'Arrêt Excusable), le Client aura droit à une réduction des Frais de Licence relatifs au mois N+1 pour les Parkings concernés, calculée selon le tableau suivant :

Disponibilité du Logiciel sur la fenêtre de 90 jours se terminant avec le mois N	Réduction des Frais de Licence pour le mois N+1
< 99,75% et ≥ 99,5%	20%
< 99,5% et ≥ 99%	30%
< 99% et ≥ 97%	40%
< 97% et ≥ 95%	50%
< 95%	80%

Les crédits de service s'appliquent uniquement aux Frais de Licence, à l'exclusion des Frais de Matériel et d'Installation et des Frais de Service. Lorsque les Frais de Licence sont facturés annuellement, la réduction s'applique à un douzième des Frais de Licence annuels. Une période d'indisponibilité donnée n'est prise en compte qu'une seule fois aux fins de la détermination des crédits de service : lorsqu'elle a donné lieu à un crédit de service pour un mois donné, elle n'est pas prise en compte pour la détermination des crédits de service des mois suivants. La réduction est appliquée sur la prochaine facture émise par IZIX à l'attention du Client concerné, sur demande écrite du Client formulée dans les 30 jours calendaires suivant la fin du mois N, à charge pour le Client concerné de la répercuter sur les coûts facturés à ses propres clients, le cas échéant. IZIX n'assume aucune responsabilité à cet égard. Les crédits de service constituent le seul et unique recours financier du Client en cas de manquement à l'engagement de disponibilité.

PARTIE B – NIVEAUX DE SERVICE IOT & MATÉRIEL

4. Champ d'Application et Nature des Niveaux de Service IoT & Matériel

La présente Partie B ne s'applique que lorsque IZIX a installé son Dispositif d'Accès IoT et/ou son Equipement Périphérique en vertu des Conditions Spécifiques d'Installation. Lorsque le contrôle d'accès est assuré par un système de contrôle d'accès fourni, détenu ou exploité par le Client, le Propriétaire ou par un tiers, la présente Partie B ne s'applique pas ; l'interopérabilité entre ce système et la Solution IZIX est régie par les Conditions Spécifiques relatives à l'Accès API et aux Intégrations avec des Tiers, et les niveaux de service applicables à l'API IZIX et à tout Middleware IZIX sont ceux définis dans la Partie A.

Le Dispositif d'Accès IoT et l'Equipement Périphérique sont des équipements physiques fonctionnant dans l'environnement du Client. Leur fonctionnement dépend de facteurs échappant en partie ou en totalité au contrôle d'IZIX, notamment l'alimentation électrique, l'environnement physique et radio du Parking, la qualité de l'Equipement du Bâtiment et les systèmes tiers. Pour cette raison, et conformément aux pratiques du marché pour les équipements de contrôle d'accès, IZIX ne s'engage pas sur un pourcentage de disponibilité assorti de crédits pour ce type

d'équipement. IZIX s'engage en revanche sur les niveaux de réponse et d'intervention définis dans la présente Partie B.

L'accessibilité de chaque Dispositif d'Accès IoT installé via le réseau de connectivité dédié fourni et géré par IZIX est surveillée en continu par IZIX en tant qu'objectif de service. Les informations relatives à l'accessibilité et aux incidents associés sont disponibles via le reporting visé à la Section 10.

Les obligations du Propriétaire relatives à l'Équipement IZIX, y compris l'accès au(x) Bâtiment(s) et à l'équipement, le bon fonctionnement de l'Équipement du Bâtiment, le préavis en cas de modification de l'environnement physique du Parking et la coopération en matière de diagnostic, sont définies dans les Conditions Spécifiques d'Installation.

5. Engagements de Service IoT & Matériel

5.1 Priorité aux Opérations à Distance

Les Dispositifs d'Accès IoT sont surveillés, entretenus et mis à jour à distance par IZIX. Le diagnostic à distance et les mises à jour logicielles à distance constituent le premier niveau d'intervention. IZIX surveille de manière proactive l'accessibilité de chaque Dispositif d'Accès IoT installé ainsi que l'état du réseau de connectivité dédié, et initie une remédiation à distance dès la détection d'une anomalie, que celle-ci soit détectée par IZIX ou signalée par le Client.

IZIX engagera un diagnostic et un débogage à distance dans un délai de 1 Jour Ouvré à compter de la détection ou du signalement d'un dysfonctionnement du Dispositif d'Accès IoT ou de l'Équipement Périphérique.

L'Équipement Périphérique est pris en charge selon le même régime : diagnostic à distance lorsque techniquement possible, suivi d'une intervention sur site conformément à la Section 5.4. La surveillance de l'accessibilité mentionnée ci-dessus s'applique au Dispositif d'Accès IoT ; les dysfonctionnements de l'Équipement Périphérique sont généralement identifiés par diagnostic ou par signalement du Client.

5.2 Comportements de Sécurité (Fail-Safe)

Selon le modèle installé, le Dispositif d'Accès IoT prend en charge des comportements de sécurité (fail-safe) destinés à garantir la continuité du fonctionnement et de l'accès, pouvant inclure une redondance de connectivité (bascule automatique entre opérateurs ou double connectivité simultanée) et le Mode Fail-Open en cas d'indisponibilité de la Plateforme ou de perte de connectivité. Les capacités de sécurité applicables à une installation donnée sont celles du modèle de Dispositif d'Accès IoT précisé dans le Bon de Commande applicable ou dans la documentation produit.

La configuration du Mode Fail-Open, ainsi que la répartition des risques lorsqu'un comportement de sécurité est disponible mais non activé, ou lorsqu'un modèle dépourvu d'une telle capacité a été sélectionné, sont régies par les Conditions Spécifiques d'Installation.

5.3 Performance de Reconnaissance des Équipements d'Identification

L'Équipement Périphérique reposant sur la reconnaissance optique, tel que les caméras ANPR, fonctionne par analyse probabiliste d'images. Le taux de reconnaissance correcte à un Parking donné dépend de facteurs qu'IZIX ne contrôle pas, ou ne contrôle que partiellement, notamment l'angle et la distance d'installation, les conditions d'éclairage et météorologiques, l'état, le format et la lisibilité de la plaque, la propreté de l'objectif, la position et la vitesse du véhicule, ainsi que toute obstruction.

IZIX s'engage à sélectionner un équipement adapté au site, à l'installer et à le configurer conformément aux recommandations du fabricant et aux bonnes pratiques du secteur, et à rechercher un niveau élevé de reconnaissance correcte. Il s'agit d'une obligation de moyens. Aucun taux de reconnaissance correcte n'est garanti, et aucune technologie de ce type n'atteint une reconnaissance complète. Tout taux de reconnaissance indicatif communiqué par IZIX l'est à titre purement informatif dans des conditions nominales et ne constitue pas un engagement.

En conséquence, l'échec de reconnaissance d'un véhicule lors d'un passage donné ne constitue ni un Incident, ni un Problème Technique, ni un dysfonctionnement de l'Équipement Périphérique, et n'est pas pris en compte dans l'évaluation d'un quelconque niveau de service au titre du présent SLA.

IZIX fournit au moins un moyen alternatif d'ouverture de la barrière ou du portail, tel que l'ouverture via l'Application Mobile, un code QR ou un clavier à code, de sorte qu'un échec de reconnaissance d'un véhicule n'empêche pas l'accès. La configuration de ce moyen alternatif, ainsi que la répartition des risques lorsqu'il n'est pas activé ou n'est pas communiqué aux Utilisateurs, sont régies par les Conditions Spécifiques d'Installation.

Lorsque le Client signale un taux de reconnaissance durablement dégradé à un Parking, IZIX examinera l'emplacement et la configuration de l'Équipement Périphérique concerné et proposera des ajustements raisonnables. Lorsqu'un ajustement est requis par les conditions du site ou par une modification intervenue après l'installation, les travaux correspondants sont réalisés dans le cadre de la Maintenance Générale.

5.4 Intervention sur Site

Lorsque le diagnostic à distance conclut qu'une intervention sur site est nécessaire, que ce soit sur le Dispositif d'Accès IoT ou sur l'Équipement Périphérique, IZIX mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour réaliser l'intervention sur site dans un délai de 5 Jours Ouvrés à compter de cette conclusion, par l'intermédiaire de l'un de ses Auxiliaires.

5.5 Réparations et Pièces de Rechange

Lorsque l'intervention nécessite la réparation ou le remplacement de matériel ou de pièces de rechange, que ce soit à la suite d'un défaut, d'un dommage physique ou autre, la réparation ou le remplacement est effectué sous réserve

de la disponibilité des stocks et, le cas échéant, des délais de commande et de livraison du fournisseur. Dans ce cas, IZIX communiquera au Client un délai estimé et le tiendra informé de toute modification substantielle de celui-ci. Les conditions de garantie sont régies par les Conditions Spécifiques d'Installation.

5.6 Exclusions Spécifiques à l'IoT & au Matériel

IZIX n'assume aucune responsabilité au titre de la présente Partie B, et les objectifs définis dans la présente Partie B sont suspendus, lorsqu'un dysfonctionnement, une dégradation de performance ou une inaccessibilité résulte, en tout ou en partie, de :

- une défaillance de l'alimentation électrique ou de toute autre utilité relevant de la responsabilité du Client ou d'un tiers ;
- une modification de l'environnement physique ou réseau du Parking après l'installation (y compris, sans limitation, l'ajout de portes, murs, structures ou équipements dégradant la couverture réseau, ou la modification de l'éclairage, de la signalisation, du marquage au sol ou de la circulation affectant la reconnaissance optique) ;
- l'encrassement, l'endommagement ou l'obstruction de l'objectif de tout Equipement Périphérique, ou l'état, le format ou l'illisibilité d'une plaque de véhicule ;
- un dommage physique, un acte de vandalisme, un usage impropre ou anormal du Dispositif d'Accès IoT ou de l'Equipement Périphérique ;
- un défaut ou une inexécution de l'Equipement du Bâtiment (y compris le mécanisme de la barrière ou du portail) ou de tout système tiers ;
- un événement de Force Majeure.

Dans ces cas, tout diagnostic, intervention, réparation ou remplacement effectué par IZIX est facturé au Client conformément à l'article 8.

PARTIE C – DISPOSITIONS COMMUNES

6. Surveillance et Communication des Incidents

IZIX assure une surveillance automatisée 24h/24 et 7j/7 des Services Logiciels et, le cas échéant, des Dispositifs d'Accès IoT et de leur réseau de connectivité dédié, avec alerte automatique. La détection et la résolution à distance par IZIX constituent la première ligne de traitement des incidents ; la majorité des Incidents sont détectés et résolus par IZIX sans qu'aucune action ne soit requise du Client.

La Page de Statut est le canal officiel pour le statut des services et la communication relative aux incidents P1 et P2. Les incidents en cours, leur impact et leur statut de résolution sont publiés et mis à jour sur la Page de Statut. En outre, IZIX notifiera par e-mail les Clients concernés en cas d'incident majeur.

En cas d'incident généralisé affectant plusieurs Clients, les mises à jour publiées sur la Page de Statut constituent la réponse officielle d'IZIX aux fins des délais de réponse définis à la Section 12 ; des réponses individuelles à chaque signalement peuvent ne pas être fournies avant la résolution de l'incident.

7. Services de Maintenance et d'Assistance

7.1 Couverture

Les Services de Maintenance et d'Assistance sont disponibles pendant les Heures de Couverture (de 9h00 à 17h00 CET les Jours de Couverture). Des dispositifs d'assistance étendue, y compris une assistance de garde pour les Incidents de Priorité 1 en dehors des Heures de Couverture, peuvent être souscrits dans le Bon de Commande applicable.

7.2 Gestion des Incidents

IZIX mettra en œuvre tous les efforts raisonnables pour traiter tout Incident causé par un Problème Technique conformément aux objectifs de Réponse et de Rétablissement applicables à son Niveau de Priorité tel que défini à la Section 12, et pour remédier au Problème Technique sous-jacent conformément aux objectifs de Résolution de la Cause Racine. S'il s'avère que l'Incident est causé par un Autre Problème, IZIX 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.

Les Incidents non liés à un Problème (par exemple une suggestion ou une demande d'information) sont considérés comme n'ayant pas de Niveau de Priorité, et IZIX les traitera dans la mesure de ses capacités et, le cas échéant, dans le cadre de la Maintenance Générale.

Si IZIX n'est pas en mesure de respecter les objectifs définis dans le présent SLA, IZIX communiquera un plan d'action spécifique au Client concerné.

7.3 Signalement des Incidents

En cas d'Incident survenant dans un Bâtiment dont le Parking et/ou la sécurité est géré(e) par un bureau dédié aux installations sur site et/ou un poste de sécurité exploité directement ou indirectement par le Client, les Incidents doivent d'abord être signalés à ces services sur site, qui les rediront à IZIX si nécessaire.

Avant de signaler un Incident, le Client est invité à consulter la Page de Statut afin de vérifier si l'Incident est déjà identifié et en cours de traitement. Tout Incident doit être signalé :

- par le biais du service d'assistance en ligne ;
- uniquement en cas d'absence d'accès au service d'assistance en ligne, par e-mail.

Les coordonnées du service d'assistance sont les suivantes :

E-mail d'Assistance	support@izix.eu
Page de Statut	https://status.izix.eu

8. Travaux Facturables

8.1 Intervention aux Frais du Client

L'exécution par IZIX des Services de Maintenance et d'Assistance s'entend sans préjudice de la répartition des coûts correspondants. Lorsque IZIX intervient et que la cause de l'Incident n'est pas imputable à IZIX, ou lorsqu'une réparation ou un remplacement de l'Équipement IZIX n'est pas couvert par la garantie prévue dans les Conditions Spécifiques d'Installation, les niveaux de service applicables à cet Incident demeurent inchangés et les frais de déplacement, de main-d'œuvre, de pièces de rechange et d'équipement de remplacement correspondants sont facturés au Client au titre des Frais de Service. Lorsque IZIX effectue des diagnostics, y compris des diagnostics à distance et toute visite sur site, et que ces diagnostics établissent que la cause n'est pas imputable à IZIX, les travaux de diagnostic sont facturés selon les mêmes modalités, qu'IZIX effectue ou non par la suite des travaux correctifs.

8.2 Maintenance Générale

La Maintenance Générale est définie dans les Conditions Générales. Dans le cadre du présent SLA, tout service effectué par IZIX qui ne constitue pas la résolution d'un Problème Technique et de l'Incident associé, constitue de la Maintenance Générale et peut être facturé séparément au titre des Frais de Service. Elle inclut (de manière non limitative) :

- l'assistance visant à remédier au non-fonctionnement de la barrière ou du portail du Parking, pour laquelle des informations de diagnostic sont reçues confirmant que le non-fonctionnement n'est pas causé par un Problème Technique imputable à IZIX ;
- les modifications de spécifications, les demandes de changement et les analyses d'impact ;
- la résolution d'un Autre Problème (et de l'Incident associé) ;
- la fourniture, à la demande du Client, de la documentation relative aux travaux réalisés par IZIX dans le cadre de la Maintenance Générale.

8.3 Tarifs, Autorisation et Reporting

Lorsque les travaux relèvent de la présente Section 8 et sont nécessaires pour rétablir ou améliorer l'accès à un Parking, le Client autorise IZIX à les réaliser sans devis préalable jusqu'à un montant de 1.000 EUR par intervention, ou tout autre montant précisé dans le Bon de Commande.

Au-delà de ce montant, et pour tout autre travail relevant de la présente Section 8, IZIX soumet un devis au Client avant d'exécuter les travaux.

IZIX fournit au Client un rapport pour chaque intervention facturée au titre de la présente Section 8, indiquant les travaux effectués, la cause identifiée et toute pièce de rechange ou tout équipement remplacé. Le rapport est réputé accepté si le Client n'a pas formulé d'objection écrite dans les 10 jours calendaires suivant sa mise à disposition, et la facturation est établie sur la base du rapport accepté.

9. Obligations du Client

Afin de permettre à IZIX d'exécuter ses obligations conformément au présent SLA, le Client doit :

- fournir à IZIX toutes les informations pertinentes lors du signalement d'un Incident, y compris le nom de la personne signalant l'Incident, la date de l'Incident, une description de l'Incident et du Problème sous-jacent présumé, le cas échéant, ainsi que toute autre information de diagnostic pouvant être utile ;
- fournir à IZIX toute l'assistance raisonnable nécessaire pour reproduire et démontrer tout Problème ;
- fournir à IZIX toute documentation, tous cas de test, échantillons de données et tout autre élément raisonnablement requis par IZIX pour enquêter sur l'Incident signalé et corriger le Problème, le cas échéant ;
- signaler tout Incident sans délai.

Lorsque IZIX a installé de l'Équipement IZIX, les obligations supplémentaires du Propriétaire définies dans les Conditions Spécifiques d'Installation s'appliquent en sus de la présente Section 9.

10. Rapport de Performance

À la demande du Client, et au maximum une fois par mois, IZIX fournira un rapport sur la Disponibilité du Logiciel. Les informations historiques de disponibilité et d'incidents sont également disponibles sur la Page de Statut.

11. Effet de la Résiliation

La résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit, entraînera la cessation immédiate de tout Service de Maintenance et d'Assistance. Le non-paiement de tout ou partie des Charges à leur échéance entraînera la suspension immédiate des Services de Maintenance et d'Assistance, même en l'absence de résiliation du Contrat.

12. Aperçu des Niveaux de Service

Les objectifs suivants s'appliquent pendant les Heures de Couverture, par Niveau de Priorité. «**Réponse**» désigne l'accusé de réception de l'Incident par IZIX ; pour les incidents généralisés, la publication ou la mise à jour sur la Page de Statut constitue la Réponse. Le «**Délai Cible de Rétablissement**» renvoie au Rétablissement du service affecté (correction ou solution de contournement satisfaisante). Le «**Délai Cible de Résolution de la Cause Racine**» renvoie à la résolution permanente du Problème

Technique sous-jacent ; la correction correspondante peut être intégrée à une version future et, avec toute solution de contournement, à la base de connaissances d'IZIX.

L'entrée de Priorité 3 relative au Dispositif d'Accès IoT et à l'Équipement Périphérique couvre les équipements inaccessibles ou non fonctionnels. Elle ne couvre pas un échec de reconnaissance d'un véhicule, qui est régi par la Section 5.3.

Lorsque le Rétablissement d'un Incident affectant le Dispositif d'Accès IoT ou l'Équipement Périphérique nécessite une intervention sur site et/ou la réparation ou le remplacement de matériel, les délais d'intervention et de réparation définis dans la Partie B (Sections 5.4 et 5.5) s'appliquent à la place du Délai Cible de Rétablissement.

Technique sous-jacent ; la correction correspondante peut être intégrée à une version future et, avec toute solution de contournement, à la base de connaissances d'IZIX.

L'entrée de Priorité 3 relative au Dispositif d'Accès IoT et à l'Équipement Périphérique couvre les équipements inaccessibles ou non fonctionnels. Elle ne couvre pas un échec de reconnaissance d'un véhicule, qui est régi par la Section 5.3.

Lorsque le Rétablissement d'un Incident affectant le Dispositif d'Accès IoT ou l'Équipement Périphérique nécessite une intervention sur site et/ou la réparation ou le remplacement de matériel, les délais d'intervention et de réparation définis dans la Partie B (Sections 5.4 et 5.5) s'appliquent à la place du Délai Cible de Rétablissement.

Priorité	Description	Délai de réponse	Délai Cible de Rétablissement	Délai Cible de Résolution de la Cause Racine
1 – Urgent	Plateforme ou API IZIX indisponible pour tous les utilisateurs (panne à l'échelle de la plateforme) Dégradation critique des performances pour tous les utilisateurs de la Plateforme ou de l'API IZIX	1 Heure Ouvrée	4 Heures Ouvrées	10 Jours Ouvrés
2 – Très Élevée	Fonctions majeures indisponibles causant un impact critique sur les activités Dégradation critique des performances pour tous les utilisateurs d'une fonction	4 Heures Ouvrées	8 Heures Ouvrées	15 Jours Ouvrés
3 – Élevée	Dispositif d'Accès IoT inaccessible ou non fonctionnel à un Parking Dysfonctionnement de l'Équipement Périphérique Certaines fonctions indisponibles causant un impact significatif sur certaines activités Dégradation significative des performances	6 Heures Ouvrées	2 Jours Ouvrés (sauf nécessité d'intervention locale).	20 Jours Ouvrés
4 – Moyenne	Partie non critique du service indisponible Impact insignifiant sur les activités ; solution de contournement disponible	1 Jour Ouvré	5 Jours Ouvrés	30 Jours Ouvrés
5 – Faible	Problème mineur ou désagrément ; solution de contournement disponible Erreur de présentation ou de documentation	2 Jours Ouvrés	10 Jours Ouvrés	Prochaine version appropriée
Non-bug	Spécification modifiée, demande d'information, suggestion, demande de changement, analyse d'impact	Aucun Niveau de Priorité – traité dans le cadre de la Maintenance Générale	–	–

28 juillet 2026