



CONDITIONS GENERALES DE SERVICES NICOKA

Réf. 2025_001

ANNEXE 1 – Services Level Agreement (SLA)

Les présentes SLA ou engagements de service sont relatifs à la Solution exclusivement. Ces engagements s'établissent comme suit :

Engagement	Description	Niveau attendu
Taux de disponibilité global sur la période(a)	Il s'agit du taux de disponibilité global de la Solution en mode SaaS d'un point de vue fonctionnel (la Solution est disponible et utilisable par le Client)	99,8%
GTI	Il s'agit de la Garantie de Temps d'Intervention	10 à 12 heures

Les heures ouvrées sont les heures ouvrées habituelles d'une entreprise type, de droit français, localisée en France. La GTI comptée dès lors qu'un incident est rapporté par écrit par le Client, décrivant de manière détaillé et documenté, l'incident en question de façon à permettre à un technicien d'attention et de compétence moyenne d'en prendre connaissance et de disposer d'informations suffisantes pour y remédier.

En cas de dépassement de la GTI, le Client peut obtenir des pénalités libératoires représentant 0,5% de la redevance de licence annuelle du coût d'accès à la Solution acquittée par le Client, par jour de retard après deux jours ouvrés de franchise, plafonnées à trente jours de retard et à la double condition, d'une part, que cette demande de mise en œuvre des pénalités soit sollicitée par le Client auprès de l'Editeur dans un délai soixante (60) jours après la survenance de l'incident et non au-delà, d'autre part, qu'elle soit formulée par lettre recommandée avec avis de réception. La pénalité donnera lieu à un Avoir comptable à déduire de la prochaine facture.