Accord de niveau de service (SLA) pour JustRelate Cloud Services

Statut : 2026-11-01

1. Champ d'application matériel

1.1. Le présent accord de niveau de service (**« SLA »**) fait partie intégrante des Conditions contractuelles, qui font elles-mêmes partie intégrante du Contrat conclu entre JustRelate et le Client.

1.2. Sauf convention expresse contraire dans le Contrat individuel entre les Partenaires contractuels, le présent SLA s'applique à l'utilisation de JustRelate Cloud Services, y compris à l'utilisation de tous les services fournis dans et via cette solution cloud.

1.3. Les termes débutant par une majuscule non définis autrement dans le présent SLA ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales de contrat applicables pour JustRelate Cloud Services.

2. Engagement général sur les niveaux de service

Si JustRelate Cloud Services sont indisponibles ou ne respecte pas les niveaux de service convenus, JustRelate s'efforcera de rétablir l'utilisation pour le Client ou de respecter à nouveau les niveaux de service dans les plus brefs délais.

3. Engagement sur les niveaux de service en détail

Les niveaux de service suivants s'appliquent à JustRelate Cloud Services. Dans le présent SLA,
« mois » et « mensuel » désignent toujours un mois civil:

3.1 Niveau de service : Disponibilité de JustRelate Cloud Services

Si aucun accord distinct sur les niveaux de service ne s'applique, en particulier pour un service spécifique, les niveaux de service et les crédits de service figurant dans le tableau suivant s'appliquent à JustRelate Cloud Services en tant qu'engagement de service de JustRelate:

Taux de disponibilité mensuel de chaque endpoint de l'API (en pourcentage)	Crédits de service non cumulables (en pourcentage du prix payable pour le service indisponible pour le mois concerné)
Moins de 99,5 % pour les services CRM et 99,95 % pour tous les autres services, mais pas moins de 99,0 %	2,5 %
Moins de 99,0 % mais pas moins de 98,5 %	5,0 %
Moins de 98,5 % mais pas moins de 98,0 %	7,5 %
Moins de 98,0 %	10,0 %

JustRelate déploiera des efforts commercialement raisonnables pour atteindre le pourcentage de disponibilité mensuelle convenu pour JustRelate Cloud Services. Si JustRelate n'atteint pas la disponibilité convenue, le Client a le droit de recevoir les crédits de service pour JustRelate Cloud Services spécifiés dans le tableau ci-dessus (**« Crédits de service »**).

3.2 Définition de la disponibilité de JustRelate Cloud Services et exclusion de service

JustRelate Cloud Services sont **« disponibles »**, c'est-à-dire que la **« Disponibilité »** du point de terminaison d'API est assurée, si le point de terminaison d'API est mis à disposition et connecté à Internet conformément à la documentation technique applicable fournie par JustRelate, telle que modifiée par les notes de version (le cas échéant), afin que le Client puisse l'utiliser via Internet.

La disponibilité est calculée en déduisant du total des minutes d'un mois (= 100 %) les minutes pendant lesquelles le cloud n'était pas déployé/connecté à Internet (les minutes ne sont déduites que si le service a été indisponible pendant une période d'au moins 5 minutes). Les minutes pendant lesquelles la connexion était indisponible en raison d'une Exclusion de service ne sont pas soustraites.

Une **« Exclusion de service »** se produit lorsqu'un service est indisponible pour les raisons suivantes: Temps d'arrêt dû à

- La maintenance conformément à la section 6.3 des Conditions contractuelles
- Le blocage et l'interruption de JustRelate Cloud Services conformément à la section 7 des Conditions contractuelles
- La survenance d'un incident indépendant de la volonté de JustRelate, y compris (i) tous les cas de force majeure conformément à la section 10.5 des Conditions contractuelles, (ii) les interventions et attaques de tiers dans le cadre de l'utilisation d'Internet et (iii) tous les incidents liés à la connexion Internet dans un lieu situé en dehors du lieu de fourniture du service
- Une violation du contrat par le Client ou

- Des défaillances causées par l'infrastructure informatique ou relevant autrement de la sphère de responsabilité du Client.

3.3. Crédits de service et modalité de réclamation

Les Crédits de service sont des crédits véritables. Ils sont non transférables, non payables et ne donnent jamais lieu au remboursement de paiements déjà effectués. JustRelate accordera les Crédits de service au Client pour le mois en question, si:

- le Client informe JustRelate, au cours du mois suivant le mois concerné, que JustRelate Cloud Services étaient disponibles à un taux inférieur à la disponibilité minimale convenue au cours du mois concerné (en indiquant les périodes spécifiques d'indisponibilité par date et heure, ainsi que la disponibilité en pourcentage);
- le Client réclame expressément ses Crédits de service dans sa notification pour l'indisponibilité spécifiée et
- la vérification par JustRelate confirme que le cloud était effectivement indisponible pendant les périodes indiquées et que cela donne droit au Client aux Crédits de service réclamés.

JustRelate accordera les Crédits de service au Client au cours du mois suivant le mois durant lequel JustRelate a terminé sa vérification, mais au plus tard le mois suivant la notification de la réclamation.

Si les Crédits de service ne sont pas réclamés de la manière décrite ci-dessus (par exemple, si les crédits de service ne sont pas réclamés au cours du mois suivant le mois durant lequel le service concerné était indisponible), le droit aux Crédits de service expirera sans compensation.