

TARGIT CLOUD

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE

VERSION : MARS 2023



Niveau de gravité	Objectif de réponse	Objectif de résolution**
Gravité 1 : Interruption de la production	Immédiat à 1 Heure ouvrée*	24 Heures/1 Jour ouvré*
Gravité 2 Élevée	Dans les 2 Heures ouvrées	4 Jours ouvrés
Gravité 3 Moyenne	Dans un délai de 1 Jour ouvré	60 Jours ouvrés
Gravité 4 Faible	Dans un délai de 2 Jours ouvrés	Sous réserve de la priorisation des versions

Les termes « Heure ouvrée » et « Jour ouvré » sont définis à la dernière page du présent document.

*Les serveurs Cloud de TARGIT utilisés pour plusieurs clients sont surveillés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an. La résolution de tout incident de gravité 1 affectant ces serveurs débutera dans un délai maximal d'une (1) heure, avec pour objectif de résoudre l'incident dans un délai de vingt-quatre (24) heures. La résolution de tout incident de gravité 1 propre à l'instance Cloud du Client débutera dans un délai maximal d'une (1) Heure ouvrée, avec pour objectif de résoudre l'incident dans un délai d'un (1) Jour ouvré.

**TARGIT déploiera des efforts commerciaux raisonnables pour prioriser et allouer les ressources nécessaires afin d'atteindre les objectifs fixés. Toutefois, la complexité de l'incident peut nécessiter des délais de résolution plus longs.

NIVEAUX DE GRAVITÉ

Niveau de gravité	Description	Exemples
1	Bloquant	TARGIT est inopérant, le service est indisponible, par exemple l'accès utilisateur est impossible, une défaillance majeure de l'application s'est produite et les processus métier sont interrompus. Aucune solution de contournement immédiate n'est disponible.
2	Élevé	Perte critique de fonctionnalités TARGIT. Un processus métier critique dépendant de TARGIT est altéré, entraînant une perturbation grave d'une fonction métier majeure. Cela a un impact sérieux sur les opérations ou les traitements quotidiens, et aucune solution de contournement acceptable n'est disponible. Pour éviter toute ambiguïté, une solution de contournement est considérée comme inacceptable si, par exemple (sans s'y limiter), l'une des conditions suivantes est remplie : - La solution de contournement est très laborieuse ou chronophage - La solution de contournement affecte des transactions répétées tout au long de la journée - Le Client doit réaffecter et/ou ajouter du personnel pour mettre en œuvre la solution de contournement - La solution de contournement ne traite pas l'intégralité du problème
3	Moyen	Problèmes non critiques rencontrés dans TARGIT, par exemple une défaillance mineure d'une fonctionnalité affectant plusieurs utilisateurs, mais le Client peut accéder à TARGIT et l'utiliser, et une solution de contournement acceptable existe.
4	Faible	Problème ayant un faible impact sur le système et ne nécessitant pas d'attention immédiate. Cela inclut des problèmes purement esthétiques, par exemple sur des tableaux de bord ou des rapports.

SUPPORT CLIENT

DISPONIBILITÉ ET COORDONNÉES

TARGIT gère toutes les opérations de support via notre portail de support afin de limiter tout risque de surcharge.

	Europe	Amériques
Portail de support	Portal.targit.com	Portal.targit.com
Adresse e-mail	support@targit.com	support@targit.com
Jours ouverts	Du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés indiqués ci-dessous	
Jours fériés	Jours fériés au Danemark, ainsi que le 5 juin, le 24 décembre et le 31 décembre.	Jours fériés aux États-Unis incluant la veille du Nouvel An, le Jour de l'An, le jour du Dr Martin Luther King Jr., le Memorial Day, Independence Day (Fête nationale américaine), Labor Day (Fête du Travail), Thanksgiving, le lendemain de Thanksgiving, la veille de Noël, le jour de Noël, le lendemain de Noël
Heures d'ouverture uniquement les jours ouverts	8 h – 16 h CET/CEST	8 h - 16 h EST/EDT