



Datum: 16.05.2025  
Service Level Agreement (SLA) für Momentum (PRO)  
Version 1.2  
sureVIVE SA  
Via Rime 38  
6850 Mendrisio

# Service Level Agreement (SLA)

## Contenu

|    |                          |   |
|----|--------------------------|---|
| 1. | Objet                    | 1 |
| 2. | Définitions              | 1 |
| 3. | Étendue des prestations  | 3 |
| 4. | Disponibilité du service | 4 |
| 5. | Service Levels           | 4 |
| 6. | Compatibilité            | 6 |
| 7. | Limitations              | 7 |

## 1. Objet

Le présent accord constitue un accord de niveau de service (ci-après "SLA") pour la fourniture de services nécessaires au fonctionnement, au support et à la maintenance des produits Software-as-a-Service (SaaS) suivants, développés et exploités par sureVIVE SA : Momentum, Momentum PRO et tous ses modules et composants (ci-après dénommés "Momentum (PRO)").

## 2. Définitions

### Modification

l'ajout, la modification ou la suppression de tout élément pouvant avoir un impact sur les services fournis par Momentum (PRO)

## Incident

désigne un événement unique ou une série d'événements entraînant une dégradation ou une interruption des services fournis par Momentum (PRO)

## Heures ouvrables

sont définies comme la période entre 8h30 et 12h00 et entre 13h15 et 18h00 (heure d'Europe centrale) les jours ouvrables

## Problème

Cause ou cause potentielle d'un ou plusieurs incidents, pouvant être temporairement résolue(s) par une solution de contournement (« workaround »).

## Délai de résolution

désigne le temps écoulé entre la déclaration d'un incident par le client et la capacité de sureVIVE SA à réduire la gravité de l'incident ou à le résoudre.

## Response Time

désigne le temps écoulé entre la déclaration d'un incident par le client et la réaction de sureVIVE SA à cet incident.

## Disponibilité du service

Disponibilité annuelle (c.-à-d. absence de panne complète du service) de l'infrastructure de service, calculée en pourcentage

## Service Request

désigne une demande (« Service Request ») d'un client, à la suite de laquelle des actions (par ex. des configurations) sont effectuées, convenues comme faisant partie normale de la prestation de service.

## Severity Level

désigne le degré de gravité qu'attribue sureVIVE SA à un incident en concertation avec le client. Il existe 4 niveaux de gravité (« Severity Levels ») comme suit :

|                    | <u>SEVERITY LEVEL 1</u>                                                         | <u>SEVERITY LEVEL 2</u>                                                                                                        | <u>SEVERITY LEVEL 3</u>                                                                                                                            | <u>SEVERITY LEVEL 4</u>                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <u>DÉSIGNATION</u> | Critical                                                                        | Degraded                                                                                                                       | Standard                                                                                                                                           | Minor                                                                                                                                             |
| <u>DESCRIPTION</u> | Instance Momentum (PRO) en production non disponible ou totalement inutilisable | Les fonctions importantes de Momentum (PRO) ne sont pas disponibles ou leur fonctionnalité/performance est fortement affectée. | Fonctions individuelles, non critiques dans l'instance Momentum (PRO) non disponibles ou fortement affectées dans leur fonctionnalité/performance. | Fonctions non disponibles ou fonctionnalité/performance fortement limitées pour des utilisateurs individuels ou de petits groupes d'utilisateurs. |

| <u>LISTE NON EXHAUSTIVE D'EXEMPLES</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- L'instance Momentum (PRO) n'est absolument pas disponible (c.-à-d. panne totale du service)</li><li>-Momentum (PRO) est inutilisable en lien avec la gestion des événements/interventions</li><li>- Aucun utilisateur de l'organisation ne peut se connecter</li><li>- Les événements/interventions ne peuvent pas être créés via les API et l'application web</li><li>- Les alertes ne peuvent pas être envoyées du tout, les confirmations ne peuvent pas être reçues ou la sélection des intervenants ne fonctionne pas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- L'instance Momentum (PRO) est utilisable, mais uniquement avec des pertes de performance</li><li>- Les modules Momentum (PRO) non liés au traitement des événements/interventions ne sont pas utilisables</li><li>- Certaines fonctions utilisées dans le processus d'alerte ne sont pas utilisables (par ex. la carte)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Certains événements / missions ne peuvent pas être créés, modifiés ou clôturés</li><li>- Certaines fonctions non liées à la gestion des interventions ne sont pas utilisables ou sont fortement affectées dans leur fonctionnalité / performance</li><li>- Certaines fonctions utilisées dans le processus d'alerte ne sont utilisables qu'avec des pertes de performance (par ex. la carte ne se charge pas)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Un utilisateur individuel ou un petit groupe d'utilisateurs ne peut pas se connecter à l'instance Momentum (PRO)</li><li>- Un utilisateur individuel ou un petit groupe d'utilisateurs est incapable d'utiliser l'instance Momentum (PRO) ou seulement avec des pertes de fonctionnalités / de performance</li></ul> |

## Jours ouvrables

Du lundi au vendredi, sauf les jours fériés dans le canton du Tessin, Suisse

## 3. Étendue des prestations

Les services suivants sont couverts par le présent accord:

- Gestion des changements: selon les meilleures pratiques ITIL®
- Gestion des incidents: selon les meilleures pratiques ITIL®
- Gestion des problèmes: selon les meilleures pratiques ITIL®
- Gestion de la continuité des services informatiques : selon les meilleures pratiques ITIL®
- Documentation produit et version: fourniture et mise à jour
- Gestion des niveaux de service: tableaux de bord basés sur les KPI
- Réunions de service: 30 à 90 minutes, mensuelles ou trimestrielles
- Surveillance du service: disponibilité, détection des erreurs et suivi des performances au niveau des applications et de l'infrastructure
- Traitement des demandes de service
- Support: par e-mail, outil ITSM et hotline téléphonique en 3 langues (allemand, français, italien)
- Installation des mises à jour: logiciels, correctifs de sécurité sur une base régulière

Des frais supplémentaires peuvent être facturés séparément pour la gestion et la résolution des incidents et problèmes causés par la configuration et l'installation du logiciel/matériel du client.

De plus, ce SLA ne couvre pas les incidents et problèmes causés par des tiers, tels que (liste non exhaustive) : fournisseurs tiers de logiciels, fournisseurs tiers de matériel, intégrateurs systèmes, agences de conseil informatique, fournisseurs d'hébergement d'infrastructure et prestataires de centres de services tiers. Des frais de service supplémentaires peuvent être facturés séparément pour ces incidents et problèmes.

Les activités de conseil et de formation qui ne sont pas liées aux services décrits ci-dessus ne sont pas incluses dans les tarifs indiqués et feront l'objet d'une facturation séparée

## 4. Disponibilité du service

Les valeurs de disponibilité du service ne varient pas entre les différents niveaux de service et sont définies comme indiqué ci-dessous. Lors de l'utilisation d'autres services Microsoft Azure, tels que Azure Front Door ou Azure Data Lake, des niveaux de disponibilité différents de ceux indiqués ci-dessous peuvent s'appliquer.

Sur demande, sureVIVE SA peut calculer des disponibilités de service de bout en bout, qui, dans la mesure du possible, prennent également en compte l'infrastructure réseau et informatique du client.

| <u>TYPE DE SERVICE</u>       | <u>DISPONIBILITÉ DU SERVICE</u> | <u>DURÉE D'INDISPONIBILITÉ MAXIMALE PAR AN</u> |
|------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|
| Service Kubernetes Azure     | 99.95%                          | 4 heures 23 minutes                            |
| Azure Database pour Maria DB | 99.99%                          | 53 minutes                                     |

## 5. Service Levels

Le client peut choisir entre les niveaux de service suivants:

- Basic
- Limited
- Mission-critical

qui déterminent principalement les délais de réponse et de résolution dans le processus de gestion des incidents. Vous trouverez ci-dessous une liste complète des KPI et des prestations pour la gestion des niveaux de service.

### Change Management

| <u>SERVICE LEVEL</u>          |                                               |                                               |                                             |
|-------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                               | <u>BASIC</u>                                  | <u>LIMITED</u>                                | <u>MISSION-CRITICAL</u>                     |
| Notification de modifications | aucune notification préalable (modèle SaaS)\* | aucune notification préalable (modèle SaaS)\* | 5 j ouvr. avant mise en œuvre du changement |
| Change Monitoring Dashboard   | non inclus                                    | non inclus                                    | inclus (EN uniquement)                      |

*j ouvr. = jour(s) ouvrable(s)*

*\* en cas de changements sans interruption*

### Incident Management

| <u>SERVICE LEVEL</u>          |              |                   |                                                         |
|-------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------|
|                               | <u>BASIC</u> | <u>LIMITED</u>    | <u>MISSION-CRITICAL</u>                                 |
| Signalement des incidents via | ITSM-Tool**  | E-Mail, ITSM-Tool | E-Mail, ITSM-Tool, Telefon-Support-Hotline (DE, IT, FR) |

|                  | <i>Response Time</i> | <i>Resolution Time*</i> | <i>Response Time</i> | <i>Resolution Time*</i> | <i>Response Time</i> | <i>Resolution Time*</i> |
|------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|
| Severity level 1 | 1 j ouvr.            | 2 j ouvr.               | 4 h trav.            | 1 j ouvr.               | 30 min               | 24 h                    |
| Severity level 2 | 2 j ouvr.            | 45 j ouvr.              | 1 j ouvr.            | 5 j ouvr.               | 4 h                  | 60 h                    |
| Severity level 3 | 5 j ouvr.            | 90 j ouvr.              | 2 j ouvr.            | 45 j ouvr.              | 1 j ouvr.            | 15 j ouvr.              |
| Severity level 4 | Best Effort          | Best Effort             | Best Effort          | Best Effort             | Best Effort          | Best Effort             |

*min = minute(s), h = heure(s), j = jour(s), h trav. = heure(s) de travail, j ouvr. = jour(s) ouvrable(s)*

*\* délai pour que la gravité de l'incident soit abaissée au niveau inférieur (par ex. du niveau 1 au niveau 2)*

*\*\* uniquement pour un maximum de 3 interlocuteurs opérationnels côté client*

## Problem Management

|                | <u>SERVICE LEVEL</u>     |                            |                           |
|----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|
|                | <u>BASIC</u>             | <u>LIMITED</u>             | <u>MISSION-CRITICAL</u>   |
|                | Fréquence de mise à jour | Fréquence des mises à jour | Fréquence d'actualisation |
| Problem Report | non inclus               | trimestriel                | chaque mois               |

## IT Service Continuity Management

|                                                                | <u>SERVICE LEVEL</u>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | <u>BASIC</u>                                                                                                                                                                                | <u>LIMITED</u>                                                                                                                                                                               | <u>MISSION-CRITICAL</u>                                                                                     |
| Business Continuity Report                                     | non inclus                                                                                                                                                                                  | non inclus                                                                                                                                                                                   | trimestriel                                                                                                 |
| Sauvegarde de la base de données *                             | inclus (chiffré AES-256, avec une période de rétention maximale de 35 jours)                                                                                                                | inclus (chiffré en AES-256, avec une période de rétention maximale de 35 jours)                                                                                                              | inclus (chiffré AES-256, période de rétention maximale de 35 jours)                                         |
| Restauration de la base de données *                           | Restauration à un instant précis pendant la période de rétention                                                                                                                            | Restauration à un instant donné durant la période de rétention                                                                                                                               | Restauration à un instant précis durant la période de rétention,                                            |
| Métriques de continuité des activités / reprise après sinistre | Objectif de point de récupération (RPO) pour la restauration de la base de données: < 15 min<br>Objectif de temps de récupération (RTO) pour la restauration de la base de donnée: variable | Objectif de point de récupération (RPO) pour la restauration de la base de données: < 15 min<br>Objectif de délai de récupération (RTO) pour la restauration de la base de données: variable | Comme limité, avec des améliorations incrémentielles du RPO et du RTO. Détails supplémentaires sur demande. |

\* selon: <https://learn.microsoft.com/en-us/azure/mariadb/concepts-backup>

\*\* selon: <https://learn.microsoft.com/en-us/azure/mariadb/concepts-business-continuity>

## Produkt- und Release-Dokumentation

|  | <u>SERVICE LEVEL</u> |                |                         |
|--|----------------------|----------------|-------------------------|
|  | <u>BASIC</u>         | <u>LIMITED</u> | <u>MISSION-CRITICAL</u> |

|                       |                                                    |                                                                         |                                                                   |
|-----------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Release Notes         | mis à disposition en ligne                         | inclus                                                                  | inclus                                                            |
| Documentation produit | accès public uniquement aux pages FAQ (DE, FR, IT) | en plus:<br>accès aux articles de la base de connaissances (DE, FR, IT) | en plus:<br>accès complet à la documentation produit (DE, FR, IT) |

## Service Management

| <u>SERVICE LEVEL</u>         |              |                                      |                                                                                               |
|------------------------------|--------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <u>BASIC</u> | <u>LIMITED</u>                       | <u>MISSION-CRITICAL</u>                                                                       |
| Service Monitoring Dashboard | non inclus   | non inclus                           | inclus                                                                                        |
| Service Meetings             | non inclus   | 30 minutes tous les 2 mois, en ligne | 30 minutes par mois, en ligne<br>90 minutes par trimestre, en ligne ou sur site (sur demande) |

## Service Request Handling

| <u>SERVICE LEVEL</u> |                   |                   |                         |
|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|
|                      | <u>BASIC</u>      | <u>LIMITED</u>    | <u>MISSION-CRITICAL</u> |
|                      | Durée d'exécution | Durée d'exécution | Durée d'exécution       |
| Service Requests     | non inclus        | Best Effort       | 5 j ouvr.               |

*j ouvr. = jour(s) ouvrable(s)*

## 6. Compatibilité

Momentum (PRO) est une application Software-as-a-Service (SaaS) composée d'une application web et d'applications mobiles pour deux plateformes, iOS et Android.

Pour des raisons techniques, la compatibilité de Momentum (PRO) ne peut être garantie pour tous les types et versions de navigateurs web ni pour toutes les versions des systèmes d'exploitation mobiles.

| <u>COMPATIBILITÉ</u>         |                                                                                                                      |                                                                               |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                              | <u>APPLICATION WEB</u>                                                                                               | <u>APPLICATION MOBILE</u>                                                     |
| Plateformes prises en charge | Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari                                                         | Apple iOS, Google Android                                                     |
| Limitations de compatibilité | Les navigateurs web doivent prendre en charge HTML5<br>Support des 3 dernières versions majeures des navigateurs web | Support des 3 dernières versions majeures des systèmes d'exploitation mobiles |

## 7. Limitations

Les délais de résolution indiqués peuvent dépendre de la réaction rapide à l'incident et de la résolution par divers prestataires tiers, qui peuvent proposer, pour des raisons opérationnelles, un niveau de service différent. Si cela entraîne le non-respect des délais de résolution, sureVIVE SA ne pourra être tenue responsable des impacts opérationnels éventuels, mais fera tout son possible pour résoudre l'incident ou le problème dans les plus brefs délais.

Le présent SLA reste valable jusqu'à son remplacement par un accord révisé. sureVIVE SA annoncera toute modification substantielle défavorable de ce SLA au moins 90 jours à l'avance.