



EDICOM s'engage auprès de ses clients à mettre en place trois variables fondamentales qui garantissent la qualité du service:

- 1** DISPONIBILITÉ de la plateforme e-Commerce d'EDICOM
- 2** DISPONIBILITÉ et Temps de Réponse du Centre d'Attention Client
- 3** TEMPS maximum de résolution des incidences

1 DISPONIBILITÉ de la plateforme e-Commerce d'EDICOM

99,9%

La Plateforme e-Commerce d'EDICOM devra être disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous-entendant par disponibilité, la possibilité d'accès au service de l'intéressé, indépendamment de la rapidité ou du rythme auxquels ce service sera postérieurement assuré. Cette disponibilité se mesure mensuellement.

Ce taux de disponibilité ne pourra, en aucun cas, être inférieur à 99,9 %.

Définitions

Pourcentage de disponibilité:

La disponibilité est calculée mensuellement en soustrayant, du temps total (100 %), les pourcentages de temps d'inactivité survenue durant cette période.

Tant d'inactivité:

Il s'agit de la somme, en minutes, de toutes les périodes au cours desquelles le service n'était pas disponible et dont la durée a été supérieure à 5 minutes.

Temps de maintenance du système:

EDICOM se réserve un maximum de 8 heures par mois en dehors de l'horaire principal. Ce temps est exclu du calcul du niveau de service. Ces maintenances seront annoncées suffisamment à l'avance sur le site web.

Horaire principal:

Toute la période, à l'exclusion des dimanches de 05h00 UTC à 15h00 UTC.

$$\text{Disponibilité du service en horaire principal (mensuel)} = \frac{\sum_1^n [(Tosp)]}{n * Tosm}$$

- Tosp: Temps journalier total opérationnel du service en horaire principal, considéré en minutes.
- Tosm: Temps journalier opérationnel maximal du service en horaire principal, considéré en minutes.
- n: Jours du mois.

2 DISPONIBILITÉ et Temps de Réponse du Centre d'Attention Client

99,5%

NIVEAUX DE SERVICE	Disponibilité	Temps de réponse
Service de Maintenance STANDARD	Ce service est prêté durant les heures d'ouverture de 9h00 à 14h00 et de 15h00 à 18h00 les jours ouvrables.	30 MINUTES MAXIMUM
Service de maintenance PRÉFÉRENTIEL	Ce service est prêté durant les heures d'ouverture de 9h00 à 14h00 et de 15h00 à 18h00 les jours ouvrables.	15 MINUTES MAXIMUM
Service de maintenance de HAUTE DISPONIBILITÉ	Ce service est prêté de 00h00 à 24h00 du lundi au dimanche et les jours fériés.	15 MINUTES MAXIMUM

Notre engagement est de répondre à 99,5% des incidences pendant le Temps de Réponse annoncé

*Tranche horaire d'attention client au Temps universel coordonné (UTC) à Paris, France.

Conditions de prestation du service d'assistance

Le service d'assistance au client comprend la résolution des incidences affectant l'ensemble des éléments logés sur la plate-forme d'EDICOM, nécessaires à la prestation du service, ou tous les autres éléments offerts par EDICOM et que le client aurait installés localement.

EDICOM offre la possibilité de gérer les équipements à distance (Télemaintenance) sans aucun frais supplémentaire, dans la mesure où le client confère les accès et autorisations pertinents.

Aux fins de calcul et d'évaluation du service, la procédure correspondante requiert l'ouverture d'une incidence à partir du moment où celle-ci s'est manifestée, que ce soit sur communication du client ou par le biais des procédures de supervision assurant la gestion du service.

Disponibilité et Temps de Réponse

EDICOM dispose de trois niveaux de service concernant la disponibilité et les temps de réponse, qu'il propose à ses clients selon leurs besoins spécifiques.

Par disponibilité du service d'assistance on entend le laps de temps opérationnel durant lequel le service est prêté au client dans les conditions souscrites et durant lequel le temps de réponse et le temps de résolution sont comptabilisés.

Le temps de réponse est défini comme le laps de temps qui s'écoule à partir du moment où le client nous transmet une incidence jusqu'au moment où un technicien qualifié résout le dysfonctionnement.

3 TEMPS maximum de résolution des incidences

99,5%

Engagement de qualité du service

Pour obtenir le niveau de service relatif au temps de résolution des demandes d'assistance, nous nous basons sur le tableau suivant:

Notre engagement de Qualité pour le Temps de Résolution des Incidences s'établit à 99,5%

Incidences Type	Service de maintenance STANDARD	Service de maintenance PRÉFÉRENTIEL	Service de maintenance HAUTE DISPONIBILITÉ
C1	<= 4 heures	<= 2 heures	<= 2 heures
C2	<= 6 heures	<= 4 heures	<= 4 heures
C3	<= 24 heures	<= 24 heures	<= 24 heures

$$\text{Qualité du service (mensuel)} = \frac{\sum_1^n [(TincC1)] + \sum_1^n [(TincC2)] + \sum_1^n [(TincC3)]}{\text{TotInc}}$$

TincC1

Nombre d'incidences C1 résolues selon les paramètres établis.

TincC2

Nombre d'incidences C2 résolues selon les paramètres établis.

TincC3

Nombre d'incidences C3 résolues selon les paramètres établis.

TotInc

Nombre total d'incidences résolues.

Procédure de contrôle et de résolution des incidences

Le Temps de résolution des incidences est défini comme le temps entre le moment où le client communique une incidence au service d'assistance et le moment de résolution de cette incidence, en décomptant les franges horaires en dehors des heures d'ouverture et les laps de temps non strictement imputables à EDICOM.

Nous considérons que l'incidence est résolue à compter de l'instant où EDICOM prend les mesures opportunes pour résoudre le problème ou lorsque des instructions précises sont transmises au client pour résoudre ladite incidence, et lorsque le problème est définitivement résolu.

Si, pour des causes étrangères au service ou aux applications d'EDICOM, des incidences surviennent et provoquent un mauvais fonctionnement ou entraînent un retard dans la résolution du problème, EDICOM communique les causes au client pour sa résolution (par exemple, pour des causes imputables au client ou à des tiers impliqués, aux Réseaux de valeur ajoutée (VAN), l'établissement de passerelles, etc.), ce délai étant alors exclu de la période de calcul fixé pour les statistiques.

Le client a l'obligation, en cas de besoin, de faciliter l'accès de ses installations au personnel désigné par EDICOM pour la résolution des incidences. Le retard pris en raison de cette autorisation est exclu du calcul de disponibilité.

Les interruptions du service dues à des causes de force majeure (par exemple, des catastrophes naturelles) sont exclues de ce calcul.

Classement des incidences

Toutes les demandes d'assistance adressées à EDICOM sont réparties en trois catégories selon leur nature et leur criticité:

C1 - Incidences de criticité 1

Incidentes de grande importance pour un client ou un groupe de clients. Elles affectent le fonctionnement habituel du client en empêchant ou limitant gravement ce fonctionnement en raison de dysfonctionnements du service, ou au niveau des applications directement fournies par EDICOM.

C2 - Incidences de criticité 2

Incidentes importantes pour un client ou un groupe de clients. Ce groupe d'incidences comporte toutes les incidences à l'occasion desquelles le fonctionnement habituel du système du client est partiellement compromis ou lorsqu'elles affectent le flux non urgent de son fonctionnement en raison d'un dysfonctionnement quelconque du paramétrage de son environnement, au niveau du service ou des applications directement fournies par EDICOM.

C3 - Incidences de criticité 3

Incidentes non urgentes de faible importance affectant un client ou un groupe de clients. Elles ne compromettent pas le fonctionnement habituel du système. Ce groupe d'incidences comporte les demandes d'assistance en cas de doutes, de consultations ou de modifications au niveau de la configuration des applications, etc.

Indemnisation

En cas de manquement à l'accomplissement des paramètres annoncés dans le SLA, tant dans le Niveau de Disponibilité de la plateforme, que dans la Résolution d'incidence ou dans le service support, le client aura le droit à un escompte en pourcentage sur sa prochaine facture, ce pourcentage équivaut à celui de déviation par rapport à l'engagement établi.

En cas de manquement à l'accomplissement de certains paramètres, les déviations seront cumulées jusqu'à compenser la totalité du montant facturé. L'indemnisation s'appliquera uniquement sur le(s) service(s) affecté(s) par ce manquement.

Mise à jour des versions

EDICOM s'engage à mettre à jour à tout moment les produits selon les normes EAN.UCC, standards EDIFACT/XML en vigueur, et spécialement ceux concernant les spécifications d'ordre syntaxiques et sémantiques.

De plus, lorsqu'il s'agit de produits utilisant les normes EANCOM, tous les messages publiés par ladite organisation seront mis à jour gratuitement sur demande du client. L'assistance technique relative à de nouveaux messages n'affecte pas la programmation de nouveaux mappings, ceci incombant à la responsabilité du client.

EDICOM fournira les nouvelles versions du produit qui sont développées, ou substituera les produits installés sans coût supplémentaire.

Le client s'engage à mettre à jour son installation par de nouvelles versions fournies à tout moment par le service technique. EDICOM cessera d'offrir tout support aux clients possédant des versions obsolètes, 6 mois après avoir mis à disposition une nouvelle version.

Backup et Récupération des données

EDICOM réalise des copies quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles de l'ensemble des données des services réalisés. Les copies quotidiennes sont sauvegardées sous forme hebdomadaire, les copies hebdomadaires sont sauvegardées sous forme mensuelle, les copies mensuelles sont sauvegardées sous forme annuelle. Les copies annuelles sont sauvegardées et stockées 10 ans minimum.

EDICOM respecte les mesures de sécurité en accord avec la législation en vigueur en matière de protection des données personnelles comme spécifié dans le document de sécurité. De plus, toutes les copies de sécurité détaillées ci-dessus sont cryptées.

Selon la politique de sauvegarde décrit précédemment et en accord avec les conditions commerciales établies, l'utilisateur peut à tout moment récupérer ses données sauvegardées sous forme de copie de sécurité.

Sécurité

EDICOM s'engage à maintenir les mesures de sécurité logiques et physiques nécessaires pour garantir la bonne prestation du service au sein de ses installations et à être en phase avec les standards de sécurité en vigueur à chaque moment, comme par exemple la certification ISO27001.



En vigueur depuis Septembre 2013

www.edicomgroup.com

ESPAGNE

info_spain@edicomgroup.com
 Phone | +34 96 136 65 65
 | 902 119 228

FRANCE

info_france@edicomgroup.com
 Phone | +33 (0) 820 360 330

ITALIE

info_italy@edicomgroup.com
 Phone | +39 02 0064 0402

USA

info_usa@edicomgroup.com
 Phone | +1 212 889 1909

MEXIQUE

info_mexico@edicomgroup.com
 Phone | +52 55 52 12 15 66
 Phone D.F. | (55) 52 12 15 66

BRÉSIL

info_brazil@edicomgroup.com
 Phone | +55 (11) 3154-5100

ARGENTINE

info_argentina@edicomgroup.com
 info_chile@edicomgroup.com
 Phone | +54 (11) 5245 8410

INTERNATIONAL PHONES **

U.K. | +44 871 227 0028
 NEDERLAND | 0900 777 0020
 GERMANY | +49 1801 000 111
 PORTUGAL | +351 707 786 678

****Only for calls from the country indicated.**