

Accord de niveau de service

Version 2.1, en vigueur depuis le 5 octobre 2026

OutLine Digital Agency (entrepreneur individuel), Via Dalmazia 36, 76125 Trani (BT), Italie — TVA IT08978680729

Le niveau de disponibilité que nous garantissons, les moments où nous effectuons la maintenance, nos délais de réponse et ce qui vous est dû si nous ne tenons pas nos engagements.

Références juridiques

Document contractuel visé à l'article 11 des Conditions d'utilisation

1. Disponibilité

Le Prestataire s'engage à maintenir le service disponible pendant au moins **99,5 % de chaque mois civil**, mesuré en minutes.

Ne sont pas comptés comme indisponibilité :

- la maintenance planifiée annoncée conformément à la section 2 ;
- les interruptions causées par la connexion Internet, les appareils ou le réseau local du Client ;
- les interruptions des services externes connectés par le Client (Slack, Microsoft Teams, webhooks, connecteurs d'API, assistants d'IA) ;
- les cas de force majeure au sens de l'article 20 des Conditions d'utilisation ;
- les suspensions légitimes au sens de l'article 13 des Conditions d'utilisation.

2. Maintenance

- **Planifiée** : normalement en dehors des heures ouvrées européennes, annoncée au moins **48 heures** à l'avance par e-mail et dans l'application. Plafonnée à 4 heures par mois. Nos clients se trouvant dans plusieurs fuseaux horaires, nous choisissons la fenêtre qui en touche le moins.
- **Urgente** : sans préavis, lorsqu'elle est nécessaire pour protéger la sécurité ou l'intégrité des données. Nous en rendons compte dès que possible, avec sa cause.
- Les mises à jour courantes du logiciel se font sans interruption perceptible et ne sont pas considérées comme de la maintenance.

3. Assistance

L'assistance se demande par e-mail à amministrazione@outlinedigital.it et répond en anglais, du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00, heure d'Europe centrale (CET/CEST), à l'exception des jours fériés au lieu du siège du Prestataire. Les « heures ouvrées » et « jours ouvrés » mentionnés dans le présent document renvoient à ces heures et à ces jours.

Gravité	Signification	Première réponse	Engagement
Bloquante	Le service est inaccessible, ou une fonction essentielle (connexion, ouverture des projets et des tâches) ne fonctionne pour aucun utilisateur de l'espace de travail.	dans un délai de 4 heures ouvrées	Travail continu jusqu'au rétablissement du service ou à la mise en place d'une solution de contournement.
Grave	Une fonction importante ne fonctionne pas, mais il existe une autre façon de travailler.	dans un délai de 1 jour ouvré	Correction dans la prochaine version appropriée.

Ordinaire	Un dysfonctionnement limité, une question de configuration, une demande de modification.	dans un délai de 3 jours ouvrés	Planifiée selon les priorités.
-----------	--	---------------------------------	--------------------------------

Les délais de **première réponse** sont garantis ; les délais de résolution dépendent de la nature du problème et ne sont pas garantis sous forme de délais fixes.

4. Sauvegardes et restauration

- Sauvegarde quotidienne de toutes les bases de données.
- Rotation : **7 copies quotidiennes, 4 hebdomadaires, 3 mensuelles.**
- Objectif de point de reprise (quantité de données pouvant être perdue dans le pire des cas) : **24 heures.**
- Objectif de délai de reprise (temps nécessaire pour remettre en service un espace de travail) : **8 heures ouvrées** à compter de la demande.
- Les restaurations se font par espace de travail, sans toucher aux autres clients.
- Les sauvegardes couvrent les données des bases de données, auxquelles se rapportent les objectifs ci-dessus. Les fichiers que vous téléversez ne sont pas inclus dans les sauvegardes : voir la section 8 des Mesures de sécurité (<https://work.omegasuiteapp.com/legal/security>).

Une restauration écrase les données

Ramener un espace de travail à la copie d'hier signifie perdre le travail effectué depuis. Avant toute restauration, nous demandons toujours une confirmation écrite d'une personne habilitée à en décider.

5. Si nous n'atteignons pas l'objectif de disponibilité

Le Client qui constate que l'objectif de la section 1 n'a pas été atteint peut demander un crédit de service dans les **30 jours** suivant la fin du mois concerné, en écrivant à amministrazione@outlinedigital.it.

Disponibilité au cours du mois	Crédit de service
de 99,0 % à moins de 99,5 %	10 % de la redevance mensuelle
de 97,0 % à moins de 99,0 %	25 % de la redevance mensuelle
moins de 97,0 %	50 % de la redevance mensuelle

Le crédit est imputé sur la redevance suivante et constitue le seul recours en cas de non-respect des niveaux de service, sans préjudice de l'article 17.6 des Conditions d'utilisation en cas de faute intentionnelle ou de faute grave.

6. Export des données

L'export de vos données dans des formats ouverts est **toujours disponible, en libre-service et gratuit**, pendant toute la durée du contrat et pendant 30 jours après sa fin. Il ne nécessite aucune demande et n'a aucun délai de traitement.

Le texte intégral à jour est toujours disponible à l'adresse <https://work.omegasuiteapp.com/legal/sla?lang=fr>. Pour toute question : amministrazione@outlinedigital.it.