

# Annexe Contractuelle – Engagements de Service (SLA)

La présente annexe SLA (Service Level Agreement) définit les engagements de Daben Infogérance en matière de délais de prise en charge, d'intervention et de résolution des incidents, dans le cadre des prestations d'infogérance informatique proposées aux clients particuliers et professionnels.

## 1. Champ d'application

Les engagements SLA s'appliquent exclusivement aux prestations couvertes par un pack d'infogérance actif (Starter, Standard ou Premium) ou par une prestation à la carte validée. Ils concernent uniquement les incidents logiciels et de configuration pouvant être traités à distance.

## 2. Engagements par niveau de service

### Pack Starter – SLA Essentiel

- Délai de réponse humaine : ≤ 24 heures ouvrées
- Délai de résolution incidents mineurs : 48 à 72 heures ouvrées
- Intervention humaine : non incluse (traitement par ticket uniquement)
- Disponibilité : lundi au vendredi, de 9h à 20h

### Pack Standard – SLA Standard

- Délai de réponse humaine : ≤ 8 heures ouvrées
- Délai de résolution incidents mineurs : 24 à 48 heures ouvrées
- 1 intervention à distance incluse par mois
- Disponibilité : lundi au vendredi, de 9h à 20h

### Pack Premium – SLA Prioritaire

- Délai de réponse humaine : ≤ 4 heures ouvrées
- Objectif de résolution incidents majeurs : < 24 heures ouvrées
- Support à distance illimité
- Maintenance préventive planifiée
- Disponibilité : lundi au samedi, de 9h à 20h

## 3. Offres à la carte

Les prestations à la carte font l'objet d'engagements spécifiques selon le niveau choisi :

- Intervention à distance standard : réponse ≤ 4h, résolution ≤ 48h
- Intervention à distance prioritaire : réponse ≤ 2h, résolution ≤ 24h
- Intervention sur site (Toulouse + 20 km) : planification sous 24 à 72h, urgence selon disponibilité

## 4. Limites et exclusions

Les engagements SLA ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- pannes matérielles ou défaillance de composants physiques
- incidents liés à des logiciels non supportés ou non licenciés
- mauvaise utilisation du matériel ou négligence du client
- incidents réseau, fournisseur d'accès ou hébergeur tiers
- cas de force majeure ou événement indépendant de la volonté du prestataire

## **5. Obligation de moyens**

Daben Infogérance s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains, techniques et organisationnels raisonnables pour respecter les délais SLA annoncés. Les engagements SLA constituent une obligation de moyens et non de résultat.

## **6. Suspension des engagements**

Les SLA peuvent être temporairement suspendus en cas de problème majeur, incident critique global, cyberattaque d'ampleur, indisponibilité des systèmes tiers ou situation exceptionnelle rendant l'exécution impossible ou déraisonnable.

## **7. Référence contractuelle**

La présente annexe SLA fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente de Daben Infogérance. En cas de contradiction, les CGV prévalent.