



Engagement de niveaux de service (SLA)

Ce SLA ne s'applique pas aux services non spécifiquement identifiés dans le présent SLA, ni aux fonctionnalités que Letsignit identifie comme «bêta». Si Letsignit choisit de communiquer des niveaux de service pour les fonctionnalités bêta, ce choix n'imposera aucune obligation à Letsignit et Letsignit pourra annuler ce choix à tout moment.

1. SUPPORT TECHNIQUE

Le Client peut contacter le Support Technique de trois manières :

1. Par email : support@letsignit.com
2. Par Intercom (live chat disponible du lundi à vendredi de 8h à 23h)
3. Par Twitter : @lsi_support

Le support technique de Letsignit est ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 23h00, heure de Paris.

Support d'urgence : Les appels d'urgence reçus en dehors de ces horaires sont pris en compte uniquement sous réserve d'une souscription spécifique écrite du Client, par un service de messagerie et seront transmis aux agents du Support Technique de permanence.

Le support d'urgence hors horaires d'ouverture incluent pour clients de situés en UE, après 23h00, la prise en compte des incidents suivants :

- l'impossibilité de se connecter à votre service
- l'impossibilité d'accéder aux fichiers ou aux applications

Heures de support technique :

Notre support est à votre disposition pour vous fournir des conseils et une aide personnalisés vous permettant de répondre aux besoins et objectifs de votre entreprise.

Tous les autres problèmes, tels que (mais sans limitation) l'ajout d'un nouvel utilisateur ou de nouvelles configurations ou le dépannage des applications, seront traités pendant les heures d'ouvertures du Support Technique. Letsignit fournit au Client un support technique gratuit pour les utilisateurs actifs concernant l'hébergement et l'accès à l'Application, et autres problèmes liés au serveur. Letsignit peut tenter, à sa discrétion et dans la mesure du possible, de fournir une assistance pour des applications tierces ou des composants tiers ou développés par le Client, mais n'est pas responsable du support de ces applications et peut facturer ce support si celui-ci ne correspond pas à un d'effort raisonnable.

2. DEMANDES RELATIVES A LA FACTURATION ET AU COMPTE

Toutes les demandes de renseignements concernant la facturation des licences et des services Letsignit doivent être adressées au conseiller Letsignit assigné au compte du Client.

3. ESCALADE

En cas d'insatisfaction vis-à-vis des services ou si le Client est incapable de résoudre un problème de support technique conformément aux paramètres définis dans le présent Engagement de service, il peut contacter le responsable du Service Technique à l'adresse ops@letsignit.com. Le responsable examinera toutes ses questions, mènera une enquête et répondra dans un délai d'un jour ouvrable.

Dans l'hypothèse où les questions seraient complexes ou nécessiteraient une enquête approfondie, ce délai de réponse n'impliquera nécessairement pas une résolution du problème.

4. DISPONIBILITE DU SERVEUR

Les Serveurs Letsignit sont surveillés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, et les agents de support sont disponibles par téléphone ou par courrier électronique, comme indiqué dans la section support du site Letsignit. Letsignit s'engage à fournir un service de qualité à tous ses clients. Pour soutenir cet engagement, Letsignit s'engage à une disponibilité de 99,95%.

En cas d'indisponibilité ou de dysfonctionnement du service, un ticket d'incident est automatiquement envoyé via une alerte reçue par l'équipe Letsignit. L'application de la garantie du niveau de service se fait donc à compter de la création de ce ticket d'incident.

5. DISPONIBILITE DU SERVEUR D'APPLICATION

Letsignit garantit une disponibilité planifiée mensuelle moyenne de 99% de ses Serveurs d'Applications. Pour vérifier que les serveurs sont disponibles, Letsignit envoie une requête ping au service Web de l'application sur le serveur en récupérant les en-têtes HTTPS toutes les 5 minutes avec un seuil de 30 secondes. Si le service d'application ne répond pas, le serveur est considéré comme non opérationnel et les services sont automatiquement redémarrés. Si, après le redémarrage des services, le service Web de l'application ne répond pas correctement, le serveur sera démarré. Une fois le serveur redémarré et le service Web de l'application ne répondant pas correctement, et si le redémarrage du serveur ne résout pas le problème, le Serveur est supprimé de l'équilibreur de charge et transmis au centre de support de Letsignit. Les temps d'arrêt de moins de 5 minutes ne sont pas enregistrés. Letsignit calcule la disponibilité du serveur en fonction de ce type de surveillance du serveur.

6. DISPONIBILITE DU RESEAU

La disponibilité du réseau est définie comme la capacité du réseau Letsignit à transmettre le trafic TCP / IP entrant et sortant. L'indisponibilité des serveurs en raison d'une indisponibilité du réseau n'est pas incluse dans la disponibilité du serveur si cette indisponibilité du réseau est provoquée par des facteurs indépendants de la volonté de Letsignit. Les interruptions de service dues à des problèmes sur le réseau principal, sur le bureau ou sur le réseau du client sont hors du contrôle de Letsignit. Les interruptions de service causées par des attaques par déni de service ou des attaques similaires échappent au contrôle de Letsignit et ne sont pas incluses dans les calculs de la disponibilité.

7. MAINTENANCE PLANIFIÉE

Pour garantir des performances optimales des Serveurs et de la technologie, Letsignit effectuera une maintenance de routine régulière sur les Serveurs. Cette maintenance nécessite généralement de mettre hors service les Serveurs Letsignit. Letsignit se réserve le droit de rendre indisponible le Serveur à des fins de maintenance. Dans ce cas, l'indisponibilité du Serveur n'est pas incluse dans les calculs de la disponibilité. La maintenance est généralement effectuée pendant les heures creuses, de 23h00 à 8h00. De plus, des opérations de maintenance sont planifiées par Letsignit le troisième samedi du mois et au besoin. Dans la mesure du possible, Letsignit informera le client de ces opérations de maintenance, par courrier électronique et / ou par affichage sur le site <https://status.letsignit.com/>.

Letsignit met tout en œuvre pour assurer la disponibilité totale de ses services. Au cas où l'engagement de disponibilité de service ne serait pas tenu, le Client sera indemnisé forfaitairement sur la base du tableau ci-dessous; l'indemnité est calculée en pourcentage du montant de l'abonnement mensuel (ou équivalent).

Taux de disponibilité	Pénalité applicable par niveau
99.5% ~ 99.9%	0%
99.4% ~ 99.5%	3%
99.35% ~ 99.4%	6%
99.20% ~ 99.35%	12%
99.10% ~ 99.20%	25%
99%	50%

Le montant total des pénalités payées au Client par Letsignit ne pourra dépasser 50% du montant de l'abonnement mensuel.

8. STOCKAGE DU SERVEUR HEBERGANT L'APPLICATION

Chaque client utilisant le stockage en mode partagé, les serveurs Azure Cloud sont ouverts sur mesure et la taille du disque dur ne peut pas être prédéterminée dans le contrat du Client. Letsignit ne facture pas de frais de stockage mensuels. Les serveurs peuvent cesser d'accepter, de traiter ou de transmettre des données. Dans cette hypothèse, Letsignit ne sera pas tenu responsable de cette indisponibilité, mais toutes les ressources disponibles seront déployées de manière à réduire au minimum les indisponibilités.

La technologie utilisée par Letsignit, dite « stateless » (sans localisation), impose que les Données des Clients ne soient pas sauvegardées sur un stockage local, afin d'apporter à nos Clients un niveau de sécurité supérieur. Pour le stockage de bases de données, Letsignit utilise les services de chiffrement et de réplication fournis par Atlas MongoDB.

9. PROPRIETE DES DONNEES

Toutes les Données créées et / ou stockées par le Client et / ou les utilisateurs au sein de l'Application et des Serveurs de Letsignit sont la propriété du Client et sont destinées à l'usage exclusif des utilisateurs inscrits. Letsignit autorisera l'accès à ces données au personnel autorisé de Letsignit et pourra fournir un accès conformément à la politique de confidentialité de Letsignit. Letsignit ne revendique pas la propriété des données du Client contenues dans l'espace Serveur du titulaire du compte sur les serveurs de Letsignit.

10. INTEGRITE DES DONNEES

Letsignit utilise des techniques avancées pour assurer l'intégrité des données sur ses Serveurs ; les Données sont enregistrées pour éviter la perte de données en cas de défaillance matérielle. Les sauvegardes sont effectuées quotidiennement et conservées pendant 30 jours.

Cette sauvegarde des données est effectuée pour le fonctionnement de la Solution, mais celle-ci ne constitue pas une solution de stockage ou de sauvegarde. Le Client est responsable de la sauvegarde et du stockage des Données par ses propres moyens.

En cas de corruption des Données, de défaillance matérielle ou de toute autre perte de Données, Letsignit s'efforcera de restaurer les Données perdues ou corrompues à partir des sauvegardes du Serveur. Letsignit exige que le Client conserve une copie locale de toutes les Données téléchargées ou stockées sur les Serveurs Letsignit. Letsignit n'est pas responsable des données du Client perdues ou corrompues faute pour le Client d'avoir conservé une copie locale de toutes ses données.

De plus, le Client doit coopérer de manière raisonnable avec Letsignit pour transférer toute copie locale des Données téléchargées ou stockées vers Letsignit dans le but de maintenir de l'intégrité des données. Si le Client souhaite une copie des données sur un support, des frais supplémentaires pourront lui être facturés, sur devis accepté par le Client.

11. CONSERVATION DES DONNÉES

A la fin ou à l'expiration du contrat Client, Letsignit permettra au Client de télécharger les Données stockées depuis ses Serveurs de production sous quatre-vingt-dix (90) jours. Si ce délai de quatre-vingt-dix (90) jours n'est pas suffisant pour que le Client puisse télécharger les Données stockées, ou que le Client souhaite que Letsignit anonymise ses données personnelles avant ce délai, le Client devra contacter Letsignit par écrit au cours de cette période pour demander d'autres dispositions. Après résiliation ou expiration du contrat Client, le Client peut formuler une demande écrite dans les quinze (15) jours suivant la date de résiliation ou d'expiration afin que Letsignit lui adresse les données sur un support physique (tel qu'un disque dur) par courrier ou transporteur, avec chiffrement pour protéger les informations du Client. Dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours après résiliation ou après expiration du Contrat, Letsignit anonymisera toutes les données personnelles du Client contenues sur ses Serveurs.

12. RESPONSABILITÉS DU CLIENT ET PREREQUIS

Pour créer son compte, le Client doit fournir des informations valides sur son entreprise et son infrastructure. Pour accéder aux services de Letsignit, le Client doit disposer d'une connexion Internet haut débit, DSL et / ou câble, ainsi que de services mis à jour avec les pilotes et d'un navigateur Internet entièrement fonctionnel permettant de désactiver les pop-ups. Par ailleurs, les logiciels antivirus et les pare-feu du Client devront autoriser l'accès au portail du site Internet et il conviendra de désactiver les bloqueurs de fenêtres publicitaires.

13. DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Letsignit respecte la vie privée de ses clients. Pour plus d'informations, veuillez-vous reporter à la politique de confidentialité de Letsignit.