Accord de niveau de service

Version 1.1 | Dernière mise à jour : 29 septembre 2026

Le présent accord de niveau de service complète les conditions générales d'Avanserv SRL pour les services d'hébergement et les services gérés désignés au devis. Il prend effet pour un service lorsque le devis correspondant y renvoie.

Article 1. Définitions

Une minute est dite "indisponible" lorsque le service, interrogé comme l'indique l'article 3, ne répond pas ou répond par une erreur. Une "indisponibilité" est une suite d'au moins cinq minutes indisponibles consécutives ; une interruption plus courte n'est pas comptée. La "disponibilité mensuelle" d'un service est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre de minutes du mois calendaire qui ne relèvent d'aucune indisponibilité et le nombre total de minutes de ce mois, déduction faite des périodes exclues à l'article 5.

Les "heures ouvrées" sont les jours ouvrables en Belgique, de 9 h à 17 h, heure belge.

Article 2. Engagement

Le prestataire s'engage sur une disponibilité mensuelle de 99,5 % pour chaque service couvert. Sur un mois de 30 jours, cela correspond à un plafond de 3 heures et 36 minutes d'indisponibilité non exclue.

Article 3. Mesure

La disponibilité est mesurée par des sondes externes du prestataire interrogeant le service à intervalle d'une minute au plus, depuis au moins deux points de mesure distincts. Une minute est comptée indisponible lorsque la majorité des points de mesure constatent l'échec. Les mesures du prestataire font foi, sauf preuve contraire ; elles sont communiquées au client sur demande, et toute divergence documentée par le client est examinée de bonne foi.

L'engagement de l'article 2 et les crédits de l'article 6 s'appliquent à compter de la mise en service de ces sondes externes, dont le prestataire informe le client par écrit ; avant

cette date, la disponibilité n'est pas mesurée au sens du présent accord.

Article 4. Maintenance

Les maintenances planifiées ont lieu en dehors des heures ouvrées définies à l'article 1 et sont annoncées au moins cinq jours ouvrables à l'avance, avec leur fenêtre et leur impact attendu. Les maintenances d'urgence motivées par la sécurité peuvent être réalisées sans ce préavis ; le client en est informé au plus tôt. Le temps de maintenance ainsi annoncé n'entre pas dans le calcul de la disponibilité, dans la limite de huit heures par mois.

Article 5. Exclusions

Ne comptent pas comme indisponibilité les interruptions causées par : les maintenances conformes à l'article 4 ; les applications, contenus, configurations ou actions du client ou de ses utilisateurs ; les services ou réseaux extérieurs au périmètre commandé (notamment les fournisseurs de noms de domaine du client et l'accès internet du client) ; un cas de force majeure au sens de l'article 15 des conditions générales ; une suspension légitime au titre de la politique d'utilisation acceptable ou pour impayé.

Article 6. Crédits de service

Si la disponibilité mensuelle d'un service couvert est inférieure à l'engagement, le client a droit, sur demande, à un crédit calculé sur la redevance mensuelle du service concerné :

Disponibilité mensuelle constatée	Crédit
De 99,0 % à moins de 99,5 %	10 % de la redevance mensuelle
De 95,0 % à moins de 99,0 %	25 % de la redevance mensuelle
En dessous de 95,0 %	50 % de la redevance mensuelle

Une seule ligne s'applique par mois et par service, celle qui correspond à la disponibilité constatée ; les crédits ne se cumulent pas entre eux.

La demande de crédit est adressée par écrit dans les 30 jours calendrier suivant la fin du mois concerné, avec les éléments constatés. Le crédit est imputé sur une facture à venir et n'est pas remboursable en numéraire. Pour un manquement au niveau de service prévu au présent accord, les crédits constituent la compensation forfaitaire du client ; ils ne le privent pas des autres droits que lui reconnaissent les conditions générales, notamment la résiliation de son article 8 et la responsabilité du prestataire dans les conditions de son article 14.

Article 7. Sauvegarde et objectif de point de restauration

La base de données de l'application app.avanserv.com fait l'objet d'une sauvegarde quotidienne, conservée sept jours. Pour les données hébergées du client, la sauvegarde suit les conditions fixées au devis et par l'accord de sous-traitance de données ; en l'absence de mention au devis, aucune sauvegarde n'est due. Lorsque le devis prévoit une sauvegarde quotidienne, l'objectif de point de restauration qui en résulte est de 24 heures au maximum : en cas de restauration, la perte de données ne peut excéder les modifications intervenues depuis la dernière sauvegarde. Le présent accord ne comporte aucun engagement de délai de restauration.

Article 8. Communication des incidents

En cas d'indisponibilité d'un service couvert, le prestataire en informe le client par email, au contact désigné, dans les meilleurs délais après en avoir connaissance, avec les informations disponibles sur la nature et l'impact de l'incident, puis à la résolution de l'incident.

Article 9. Support

Le support est joignable à support@avanserv.com pendant les heures ouvrées définies à l'article 1. Les demandes sont traitées selon leur priorité : un incident bloquant en production (priorité 1) reçoit une première réponse dans les quatre heures ouvrées ; un incident dégradant le service sans le bloquer (priorité 2), dans le jour ouvrable ; une demande ou une anomalie mineure (priorité 3), dans les deux jours ouvrables. Ces délais portent sur la prise en charge ; les délais de résolution dépendent de la nature de l'incident et sont communiqués lors de la prise en charge.

Une fois les sondes en service, la disponibilité est mesurée en continu, mais les délais de prise en charge ci-dessus ne courent que pendant les heures ouvrées : une

interruption survenant un vendredi soir peut donc consommer le budget mensuel avant la première réponse. Une astreinte hors heures ouvrées peut être convenue au devis, avec ses propres délais.

Article 10. Révision

Le prestataire peut faire évoluer le présent accord dans les conditions prévues à l'article 20 des conditions générales ; les engagements chiffrés applicables à un service en cours ne peuvent être réduits qu'avec l'accord du client.