

**Accord de niveau de service**  
**v.14**

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») complète et fait partie intégrante de l'Accord entre le Client et l'entité contractante de Bynder applicable (« Bynder »). Cet ANS reflète l'accord des Parties en ce qui concerne le temps de fonctionnement et les mesures de support pour le(s) produit(s) acheté(s) et géré(s) par Bynder, comme décrit dans l'Accord applicable. Tous les termes en majuscules utilisés sans définition dans le présent ANS ont la signification qui leur est donnée dans l'Accord.

**1. Temps de fonctionnement**

Bynder garantit un temps de fonctionnement de 99,9 % pour chaque mois civil, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (les « Heures de service »). Le temps de fonctionnement est mesuré en prenant la moyenne mensuelle de disponibilité arrondie à la minute la plus proche.

Le temps de fonctionnement est calculé comme suit :

$$\text{Temps de fonctionnement} = \frac{\text{Heures de service} - \text{Temps d'arrêt (comme défini dans la Section 2)}}{\text{Heures de service}} * 100\%$$

**2. Temps d'arrêt**

Le temps d'arrêt est le délai pendant lequel le Produit n'est pas disponible pour le Client. Le Produit est indisponible lorsqu'il est hors ligne ou qu'il n'est pas opérationnel.

Les temps d'arrêt comprennent les travaux de maintenance urgents pour lesquels un préavis de moins de 24 heures a été donné aux Clients concernés, et excluent les travaux de maintenance programmés, comme définis dans la Section 3 du présent ANS.

**3. Maintenance programmée**

Bynder devra de temps en temps effectuer une maintenance pour continuer à fournir le(s) Produit(s) (« Maintenance programmée ») et déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour :

- Annoncer une maintenance programmée au moins 5 jours civils à l'avance ; et
- Limiter autant que possible les interruptions dues à la maintenance programmée.

**4. Jours d'abonnement supplémentaires**

Si le temps de fonctionnement est inférieur à 99,9 % au cours d'un mois civil, Bynder versera des dommages-intérêts liquidés sous forme de jours d'abonnement supplémentaires (les « jours d'abonnement supplémentaires »), qui sont calculés comme suit :

Temps de fonctionnement < 99,0 %	Les jours d'abonnement supplémentaires sont égaux au nombre total de jours du mois applicable (mois au cours duquel le temps de fonctionnement est inférieur à 99,0 %)
Temps de fonctionnement ≥ 99,0 % et inférieur à 99,9 %	$99,9\% - \text{temps de fonctionnement} * \text{nombre de jours du mois concerné} * 50\%$ 0,9 %
Temps de fonctionnement ≥ 99,9 %	Aucun jour d'abonnement supplémentaire n'est applicable

Pour demander des jours d'abonnement supplémentaires en vertu du présent ANS, le Client doit soumettre une demande écrite auprès de support@bynder.com dans un délai de 30 jours civils à compter de la fin du mois concerné, avec pour objet « ANS Jours d'abonnement supplémentaires ». La demande doit inclure les dates et heures des temps d'arrêt pour lesquels des jours d'abonnement supplémentaires sont demandés.

Les jours d'abonnement supplémentaires sont le seul et unique recours en cas de non-respect du temps de fonctionnement par Bynder. Chaque mois, les jours d'abonnement supplémentaires sont plafonnés au nombre total de jours du mois en question. Le

Client ne peut pas réclamer de jours d'abonnement supplémentaires s'il a des factures impayées, et tous les jours d'abonnement supplémentaires expirent à la résiliation ou à l'expiration de l'Accord. Des jours d'abonnement supplémentaires peuvent être applicables uniquement pour les formules de support Plus, Entreprise et Premium.

## 5. Délai de réponse et de résolution

Dans le cas où le client rencontre un problème et en informe Bynder (le « problème »), Bynder déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour résoudre le problème. Ni Bynder ni ses agents ne font de promesses particulières concernant les délais de résolution des problèmes.

Les délais de réponse et de résolution cibles suivants s'appliquent :

Type de problème	Gravité du problème	Support Premium (Diamant, Platine) et Entreprise (Or)	Support Plus (Argent)	Délai de résolution
		Délai de réponse	Délai de réponse	
<b>Problème de priorité A</b>	Problème de blocage. Produit indisponible, ou ayant un temps de réponse moyen supérieur à 30 secondes pendant une période d'au moins 30 minutes (« Temps de chargement long »)	Dans l'heure qui suit la réception du problème	Dans les 4 heures suivant la réception du problème	Dans les 4 heures suivant la validation du problème
<b>Problème de priorité B</b>	Problème critique. Module(s) ou Téléchargement, Recherche, Aperçu du Workflow/Flux de travail, Partage d'actifs, DAT ou API (chacun étant une « fonctionnalité importante ») indisponible	Dans les 24 heures suivant la réception du problème	Dans les 24 heures suivant la réception du problème	Dans les 24 heures suivant la validation du problème
<b>Problème de priorité C</b>	Problème grave. Module(s) ou fonctionnalité importante ne fonctionnant pas, ou étant indisponible, mais une solution de contournement est disponible	Dans les 4 jours civils suivant la réception du problème	Dans les 7 jours civils suivant la réception du problème	Dans les 6 semaines suivant la validation du problème
<b>Problème de priorité D</b>	Problème mineur. Les éléments moins importants du Produit ont complètement cessé de répondre ou fonctionnent mal	Dans les 4 jours civils suivant la réception du problème	Dans les 7 jours civils suivant la réception du problème	Meilleur effort

Pour les clients de la formule de support standard (Basique, Bronze, Starter), Bynder déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour résoudre chaque problème important en fournissant une solution de contournement raisonnable, ou une solution permettant à Bynder de résoudre le problème. Si votre Accord ne définit pas de formule de support particulière, la formule de support standard sera applicable.

## 6. Assistance

Si le problème du Client n'est pas résolu via le portail d'assistance du [Site Web de Bynder](#) (« Knowledge Base »), l'Assistance de Bynder peut être contactée par courriel à l'adresse support@bynder.com et notre centre d'appel partenaire par téléphone (en anglais uniquement).

- Pays-Bas : +31 (0) 20 809 0232
- Allemagne : +49 30 767 598 211
- Belgique : +32 2 790 68 76
- Royaume-Uni : +44 (0) 207 0432 555
- États-Unis : +1 857 496 6646
- France : +33 1 73 18 06 08
- Australie : +61 3 5539 2727
- Tous les autres : +31 (0) 20 809 0232

## 7. Sauvegardes

Bynder effectue quotidiennement des sauvegardes complètes de toutes les Données du client stockées dans les bases de données. Les fichiers sont stockés dans plusieurs zones de disponibilité au sein d'une ou plusieurs régions, et Bynder s'appuie sur AWS pour la durabilité garantie de 99,999999999 % pour le stockage des fichiers.

Dans le cas (peu probable) d'un dommage ou d'une panne sur les sites d'hébergement de données de Bynder, Bynder restaurera les données du client à partir de la sauvegarde la plus récente. Ce sera traité comme un problème de priorité A. À la demande du client, une sauvegarde ou une partie d'une sauvegarde peut être restaurée, moyennant des frais facturés en fonction du temps et du matériel, conformément aux tarifs des Professional Services.

## 8. Amélioration des logiciels

Bynder mettra à disposition de nouvelles versions, publications, et mises à jour du Produit pour : (i) résoudre les défauts et/ou erreurs, (ii) maintenir le Produit à jour selon les développements du marché, ou (iii) améliorer le Produit de quelque manière que ce soit. Bynder ne prendra en charge que la version la plus récente du Produit.

## 9. Exclusions

L'incapacité de Bynder à atteindre le temps de fonctionnement et les efforts de support définis dans le présent ANS ne sera pas considérée comme une violation du présent ANS, si cette incapacité est causée, directement ou indirectement, par :

- Une maintenance programmée ;
- Bynder suite à des instructions du Client ou de son/ses Utilisateur(s) ;
- Les configurations, modifications et personnalisations du Produit demandées par le Client à propos desquelles Bynder a informé le Client qu'elles peuvent influencer la performance ou l'expérience utilisateur du Produit ;
- Un manquement du Client ou de son/ses Utilisateur(s) à ses obligations en vertu de l'Accord ;
- Des modifications du (des) Produit(s) qui n'ont pas été effectuées ou autorisées par écrit par Bynder ;
- Le Client qui empêche ou retarde l'exécution de la maintenance du produit par Bynder ;
- Des produits de tiers ;
- L'ajout, la suppression ou l'attribution de droits inappropriés à un ou des utilisateur(s) ;
- Des facteurs échappant au contrôle raisonnable de Bynder, ce qui inclut, mais sans s'y limiter, les cas de force majeure, les défaillances d'Internet et les exigences gouvernementales.

## 10. Mises à jour du ANS

Bynder peut réviser le présent ANS de temps à autre. La version la plus récente sera disponible à l'adresse suivante <https://www.bynder.com/fr/mentions-legales/accord-de-niveau-de-service-v14>. Si la révision, à la seule discrétion de Bynder, est importante, Bynder informera le Client de cette modification. Si le Client ne souhaite pas être lié par cette révision, le client doit en informer Bynder à l'adresse legal@bynder.com dans les 30 jours calendaires suivant la réception du ANS mis à jour et le client restera soumis au ANS antérieur jusqu'à la résiliation ou l'expiration de toute Condition applicable, tel que défini dans l'Accord.