

## Accord de niveau de service

v. 12.6

Le présent Accord de niveau de service (« ANS ») fait partie du Logiciel à titre d'Accord de service entre le client et Bynder (« Accord »). En cas de traduction de ce document dans toute autre langue, c'est la version en langue anglaise qui prime. Bynder encourage le client à revoir périodiquement l'ANS en ligne.

### 1. Introduction

L'ANS décrit les niveaux de disponibilité et de support que le client est censé recevoir de la part de Bynder pendant la durée de l'Accord.

### 2. Définitions

Dans le cadre du présent ANS, les termes retirer suivants auront les significations spécifiées ci-dessous. Les termes commençant par une majuscule non définis dans le présent auront la signification qui leur est donnée dans le contrat. Dans cet ANS, le singulier inclut le pluriel et vice versa; les mots « mois », « année » et « trimestre » signifient mois calendaire, année calendaire et trimestre calendaire, sauf autre mention; et le mot « y compris » (ou tout mot ou phrase analogue) signifie « y compris sans limitation ».

Jour ouvré	De 08h30 à 18h00, heure locale, pour l'entité contractante de Bynder, à l'exclusion des samedis, dimanches ou jour fériés.
Dégradation des performances	une qualité inférieure de service telle que décrite dans le présent ANS (p. ex. fonctionnalité temporairement en panne ou temporairement indisponible).
Indisponibilité	la période pendant laquelle le Produit est totalement indisponible pour le Client, y compris la maintenance, réalisée en dehors des Heures de maintenance, notifiée moins de 24 heures au préalable aux Clients affectés. Cependant, l'indisponibilité ne comprend pas : La maintenance programmée; La dégradation des performances; des facteurs échappant au contrôle de Bynder, y compris les Cas de force majeure; les pannes d'internet; les actes ou omissions du Client et de ses Utilisateurs; et l'application de Règlements de l'État ou du gouvernement.
Base de connaissances	Portail d'aide de Bynder situé sur le site Internet de Bynder ( <a href="http://help.bynder.com">help.bynder.com</a> ) qui publie des informations sur la façon de réaliser des tâches dans le produit et répond aux questions les plus fréquentes.
Heures de maintenance	du lundi au vendredi de 00h00 à 04h00 UTC, toute la journée du samedi, et le dimanche de 13h00 à 04h00 UTC.

Temps de résolution	le temps qui s'écoule entre le Temps de réponse et la résolution de l'alerte.
Temps de réponse	mesure le temps qui s'écoule entre la réception d'une alerte et l'heure de commencement des travaux pour résoudre le problème.
Entretien programmé	coupures planifiées, suspendant le service en tout ou en partie, que Bynder s'efforcera d'annoncer au moins 5 jours à l'avance, et en tout cas pas moins de 24 heures à l'avance, qui ne dépassera pas une période raisonnable pour la maintenance requise et qui, si possible, aura lieu pendant les Heures de maintenance.
Date d'entrée en vigueur d'ANS	la date de commencement du projet mentionnée dans l'Accord ou dans l'Énoncé des travaux applicable et la date à laquelle le présent ANS entre en vigueur.
Ticket	une demande électronique envoyée à Bynder par le Client (p. ex. demandant une solution à un incident).
Temps utilisable	tel que calculé en vertu du présent ANS.

### 3. Étendue de l'Accord de niveau de service

Le présent ANS ne concerne que le Produit et les Services professionnels décrits dans l'Accord ou dans le Cahier des charges applicable. Cet ANS ne s'applique pas à tout logiciel, équipement, service, ou autre élément d'un système de technologie de l'information non acheté ou géré par Bynder.

Bynder rectifiera les problèmes matériels du Produit, sauf si :

- 3.1. le problème est dû à l'utilisation du Produit par l'Utilisateur d'une façon contraire à la Formation, à la Base de connaissances de Bynder, ou à toute autre instruction émise par Bynder;
- 3.2. le Client a effectué des changements non autorisés dans la configuration ou l'installation du Produit affecté;
- 3.3. le Client a empêché Bynder d'effectuer la maintenance sur le Produit;
- 3.4. le problème a été provoqué par des Produits tiers; ou
- 3.5. le problème a été provoqué par un ou des Utilisateurs, y compris en modifiant un élément du logiciel ou en ajoutant, en supprimant ou en attribuant des droits inappropriés aux Utilisateurs.

### 4. Date d'entrée en vigueur et fin de l'ANS

L'ANS sera en vigueur de la Date de commencement du projet et se terminera sans notification ni droit à la compensation ou à la restitution à l'expiration ou à la résiliation de l'Accord ou de le Cahier des charges applicable.

## 5. Responsabilités

Responsabilités de Bynder :

- 5.1. veiller à ce que le Produit et les Services professionnels concernés sont disponibles pour le Client conformément à la Garantie de temps utilisable;
- 5.2. répondre aux questions de support dans les délais mentionnés ci-dessous;
- 5.3. prendre les mesures pour rapporter à un niveau supérieur, diagnostiquer et résoudre les problèmes de façon appropriée et opportune, y compris l'attribution d'un nombre d'employés qualifiés et la collecte des informations nécessaires; et
- 5.4. maintenir une communication claire et opportune avec le Client à tout moment.

Responsabilités du Client :

- 5.5. utiliser le Produit selon sa destination dans le cadre de cet Accord;
- 5.6. notifier Bynder des questions ou problèmes de façon opportune et aussi précise que possible;
- 5.7. coopérer avec Bynder dans ses efforts de rapporter à un niveau supérieur, de diagnostiquer et de résoudre les problèmes en fournissant des réponses opportunes et correctes aux demandes d'informations;
- 5.8. en cas d'Alerte de priorité A, assurer la disponibilité d'un nombre suffisant d'employés qualifiés du Client afin de coopérer avec Bynder;
- 5.9. fournir à Bynder l'accès à l'équipement, au logiciel et aux services aux fins de la maintenance, des mises à jour et de la prévention des erreurs; et
- 5.10. maintenir du personnel possédant des connaissances technologiques adéquates pour assumer ces responsabilités.

## 6. Disponibilité

Bynder garantit un Temps utilisable de 99,9% chaque mois, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (« Heures de service convenues »). Le Temps utilisable est mesuré en se basant sur la moyenne de disponibilité par mois, arrondie à la minute inférieure et calculée comme suit :

$$\text{Temps utilisable \%} = \frac{\text{Heures de service convenues} - \text{heures de Temps d'arrêt}}{\text{Heures de service convenues}} * 100\%$$

## 7. Crédits de service

Si le Temps utilisable est inférieur à 99,9% pendant un mois, Bynder paiera les dommages en liquide sous forme de Crédit de service qui est calculé comme suit :

Temps utilisable < 99,0%	100% de Droit de souscription mensuel
Temps utilisable ≥ 99,0% et moins de 99,9%	99,9% - Temps utilisable % * Droit de souscription mensuel * 50% 0,9%
Temps utilisable ≥ 99,9%	0% de Droit de souscription mensuel

Pour demander un Crédit de service en vertu de cet ANS, le Client doit adresser une demande à [support@bynder.com](mailto:support@bynder.com), dans les 30 jours de la fin du mois concerné, avec pour intitulé « Crédit de service ANS ». La demande doit inclure les dates et heures des Temps d'arrêt pour lesquels le Crédit de service est réclamé et tous les documents supplémentaires qui prouvent le Temps d'arrêt réclamé. Les Crédits de service sont le remède exclusif si Bynder manquait à remplir ses obligations quant à la Garantie de temps utilisable et aucun type de dommage différent ou supplémentaire ne peut être réclamé, y compris la rupture de garantie. À défaut de nouvelle facture à émettre, Bynder paiera le Crédit de service directement au Client.

## 8. Temps de réponse et Temps de résolution

En cas d'alerte, Bynder est réputé avoir réagi quand il a répondu à la demande initiale du Client. Ceci peut se faire sous forme de courriel ou d'appel téléphonique, en accusant réception de la demande du Client, en fournissant une solution ou la demande d'informations supplémentaires.

Le Temps de réponse et le Temps de résolution dépendront de la priorité de ou des éléments affectés et de la gravité de l'alerte, comme indiqué dans le programme suivant :

Type d'alerte	Gravité du problème	Temps de réponse	Résolution Heure
Alerte de priorité A	Alerte extrêmement critique. Le Produit n'est pas disponible à l'emploi ou une part significative des fonctionnalités contractées n'est pas disponible.	Dans l'heure	Dans les 4 heures, y compris le Temps de réponse d'Alerte de priorité A.
Alerte de priorité B	Alerte critique. Un ou plusieurs éléments du Produit critique dans le fonctionnement des affaires du Client a cessé de répondre totalement ou répond de façon extrêmement lente.	Dans les 24 heures	Dans les 24 heures, Temps de réponse d'Alerte de priorité B non compris.

Priorité C Alerte	Alerte non-critique. Un ou plusieurs éléments du Produit ont cessé de répondre complètement ou répondent lentement et une solution est disponible.	Dans les 48 heures	Dans les 48 heures, Temps de réponse d'Alerte de priorité C non compris.
Priorité D Alerte	Notification de problème mineur qui n'empêche pas le Client d'utiliser le Produit de façon matérielle.	Dans les 48 heures	Meilleurs efforts.

Pour les clients du **Starter Success Package**, les délais de réponse et de résolution suivants s'appliquent :

Type d'alerte	Gravité du problème	Temps de réponse	Résolution Heure
Alerte de priorité A	Alerte extrêmement critique. Le Produit n'est pas disponible à l'emploi ou une part significative des fonctionnalités contractées n'est pas disponible.	Dans les 4 heures	Dans les 8 heures, y compris le Temps de réponse d'Alerte de priorité A.
Alerte de priorité B	Alerte critique. Un ou plusieurs éléments du Produit critique dans le fonctionnement des affaires du Client a cessé de répondre totalement ou répond de façon extrêmement lente.	Dans les 24 heures	Dans les 24 heures, Temps de réponse d'Alerte de priorité B non compris.
Priorité C Alerte	Alerte non-critique. Un ou plusieurs éléments du Produit ont cessé de répondre complètement ou répondent lentement et une solution est disponible.	Dans les 48 heures	Dans les 48 heures, Temps de réponse d'Alerte de priorité C non compris.
Priorité D Alerte	Notification de problème mineur qui n'empêche pas le Client d'utiliser le Produit de façon matérielle.	Dans les 48 heures	Meilleurs efforts.

## 9. Stockage et infrastructure de Bynder

Bynder utilise Amazon Web Services (AWS) pour fournir son Produit par une application de stockage cloud appelée AWS S3. AWS S3 offre la possibilité de stocker un nombre pratiquement illimité de données avec une durabilité garantie de 99,999999999%.

Bynder offre au Client l'option d'héberger les Données de client sur des serveurs situés à Francfort, Allemagne, ou dans le monde entier. Le client sera prié de sélectionner son site d'hébergement des données dans le Cahier de charges applicable.

Pour fournir le module Bynder Video Brand Studio, Bynder utilise Google Cloud Storage (GCP) avec hébergement des données en Europe.

## 10. Gestion de problème

Le Support de Bynder analyse régulièrement tous les Tickets de client de façon à identifier les tendances et les goulets d'étranglement. Sur la base de ce constat, le Support met à jour la Base de connaissances avec des informations expliquant la solution aux « erreurs connues ».

Pour répondre aux FAQ et aider les Clients à résoudre les problèmes habituels sans nécessiter l'assistance directe du Support, Bynder met à disposition la Base de connaissances sur le site Internet de Bynder ([help.bynder.com](http://help.bynder.com)). Le Support de Bynder a défini quatre types généraux de FAQ :

- Les **Problèmes techniques** sont liés à un bug particulier, des pannes de sécurité ou de sauvegarde, ou tout autre type de dysfonctionnement du Produit.  
*Exemple : « Il n'y a pas de prévisualisation de vidéo. »*
- Les **Questions d'utilisateur** proviennent de cas où le système n'est pas suffisamment intuitif. Bynder met tout en œuvre pour éviter ces questions et les réduire à un strict minimum.  
*Exemple : « Comment dois-je charger une image ? »*
- Les **Demandes** concernent des changements de Produit, de fonctions ou de réglages.  
*Exemple : « Pouvez-vous installer un nouveau filtre dans notre environnement ? »*
- Les **Questions de contenu** ont trait aux contenus des Données de client mêmes. C'est le Client qui est le créateur et le responsable de ses Données de client et qui est dès lors chargé de supporter l'Utilisateur pour ces questions.  
*Exemple : « Le modèle porte le mauvais pantalon — nous avons besoin d'une image d'une différente collection. »*

## 11. Help Desk

Si votre question n'est pas résolue par la Base de connaissances, le help desk de Bynder peut être contacté à tout moment par courriel [support@getbynder.com](mailto:support@getbynder.com), ou par téléphone pendant les heures de bureau en vigueur :

de 09h00 à 18h00 (heure locale d'Amsterdam) : +31 (0) 20 820 37 40  
de 09h00 à 18h00 (heure locale de Boston) : +1 (857) 310 5434

## 12. Sécurité

Bynder fournit son Produit et ses Services professionnels conformément à l'IEC/ISO 27001:2013 et pratique une Politique de sécurité des informations qui est disponible sur demande.

## 13. Sauvegardes

L'équipe de Bynder effectue des sauvegardes de toutes les données et code de la façon suivante :

- Sauvegardes incrémentales de tous les médias chargés sur plusieurs serveurs de sauvegarde (chaque jour).
- Sauvegardes complètes de la base de données (toutes les heures, conservation de 7 jours).

- Les sauvegardes de la base de données de fichiers (tous les mois, sur serveurs AWS S3 distincts).
- Pour Bynder Video Brand Studio, hébergé sur GCP, des sauvegardes quotidiennes de la base de données.

En cas (improbable) de dommage ou de coupure de courant sur les sites d'hébergement de données de Bynder, Bynder restaurera les données du client à partir de la sauvegarde la plus récente. Ceci sera traité comme une Alerte de priorité A.

À la demande du Client, la sauvegarde ou une partie de la sauvegarde peut être restaurée dans les 48 heures pour un montant négocié dans l'Accord ou facturé en heures et matériels.

#### **14. Politique déploiement**

Bynder émet le Produit par Intégration continue et Livraison continue. Ceci signifie que dès qu'une nouvelle fonctionnalité ou une version de Bynder est prête, elle peut être déployée à tout moment dans les environnements de production. L'application principale est généralement émise une fois par jour. Toutes les applications de périmètre sont déployées en production en continu dès qu'une version aboutie est réussie sur les serveurs d'Intégration continue.

Les réparations urgentes de bug qui influencent la disponibilité et les fonctionnalités critiques sont appliquées immédiatement sur les serveurs de production conformément au programme de Temps de résolution.

Les composants tiers utilisés par Bynder (p. ex. Ubuntu, Oracle Java JRE, Python, etc.) sont mis à jour automatiquement toutes les nuits (dans le fuseau horaire UTC), lorsque des mises à jour critiques deviennent disponibles par le mécanisme des « mises à niveau sans surveillance » fourni par Ubuntu.

#### **15. Améliorations du logiciel**

Bynder mettra à la disposition du Client des nouvelles versions, éditions et mises à jour du Produit pour résoudre les défauts ou erreurs, garder le Produit à jour par rapport aux développements du marché ou améliorer autrement le Produit (fonctionnement ou fonctionnalité). Ces améliorations peuvent comprendre des réparations de bug. Bynder supportera uniquement la version la plus récente du Produit.

Les nouvelles versions, éditions ou mises à jour contiendront au moins le niveau de fonctionnalité déterminé dans le présent ANS et contenu dans la version ou l'édition du Produit utilisé précédemment par le Client et n'auront pas d'incidence négative sur l'utilisation du Produit par le Client. Bynder mettra raisonnablement tout en œuvre pour garantir que lors de la réalisation de ces actions, l'incidence sur le Client et son ou ses Utilisateurs sera limitée.

#### **16. Mises à jour de l'ANS**

Le présent ANS peut être mis à jour à la discrétion de Bynder mais uniquement moyennant un préavis de trente (30) jours avant son entrée en vigueur (« Date d'entrée en vigueur d'ANS »). Ce préavis suffira s'il est fourni à un Utilisateur désigné comme administrateur ou compte de produit du Client, soit : (a) sous forme de note à l'écran présenté immédiatement après avoir introduit les

identifiants d'authentification dans la connexion à l'écran, ou (b) par courriel avec accusé de lecture à l'adresse fournie pour le ou les administrateurs sur le compte du Client. Si le Client s'oppose à ces changements, son seul recours est de résilier l'Accord. Le fait de continuer à utiliser le Produit après la Date d'entrée en vigueur de toute mise à jour de l'ANS impliquera l'acceptation du Client de cette mise à jour et de son engagement vis-à-vis de l'ANS actualisé. Lorsque Bynder modifie cet ANS, la date « de mise à jour » ci-dessous sera modifiée de façon à refléter la date de publication de la version la plus récente.

Mise à jour : 4 décembre 2020.