



Train & share, anytime,
anywhere

SLA (Accord de Niveau de Service) – E-lia

1. Définitions

Disponibilité : pourcentage du temps pendant lequel le client peut utiliser le service après sa mise en service, mesuré sur une année civile.

Service : service spécifique convenu entre E-lia et le client, tel que défini dans le Contrat.

Incident : disruption ou menace de disruption de la disponibilité convenue du service.

Année : année civile.

Client : bénéficiaire du service fourni par E-lia.

Service client : point de contact principal chez E-lia.

Notification : signalement formel du client ou du système de monitoring de E-lia indiquant une anomalie du service.

Maintenance : actions préventives ou correctives sur l'infrastructure pour maintenir ou améliorer la qualité du service.

Fenêtre de maintenance : période définie pour effectuer les opérations de maintenance.

Contrat : accords entre E-lia et le client régissant la prestation de service.

Priorité : niveau attribué à un incident par E-lia qui détermine l'ordre de traitement.

Maintenance urgente : intervention pour résoudre un problème imprévu qui menace la continuité ou la sécurité du service.

Indisponibilité (Outage) : interruption imprévue du service.

2. Généralités

Cet SLA fait partie intégrante du contrat entre E-lia et le client. Il définit les engagements de fourniture et de support du service.

Hiérarchie des documents (du plus élevé au plus bas) :

1. Contrat principal
2. Conditions générales E-lia
3. SLA
4. Autres communications écrites

En cas de conflit, le document de rang supérieur prévaut.

Portée

Le SLA s'applique uniquement aux services achetés par écrit pour lesquels E-lia prévoit un SLA standard ou une option sélectionnée par le client. Il est effectif dès confirmation écrite de la fourniture du service et reste valable jusqu'à la résiliation du contrat ou à la fin du SLA.

Modification du SLA

E-lia peut modifier cet accord si nécessaire. Les modifications sont communiquées au client au moins 30 jours avant leur mise en œuvre.

Conditions et exclusions

Ne constitue pas une indisponibilité si l'arrêt est dû à :

- maintenance planifiée ou urgente ;
- limites techniques du service fourni ;
- circonstances raisonnablement hors du contrôle de E-lia.

3. Description du service

E-lia fournit une plateforme en ligne diffusant du contenu éducatif ou informatif en micro-doses via WhatsApp ou un portail web.

Types de SLA

Aspect	Basic	Premium
Disponibilité	99,9 % de temps de service (hors maintenance planifiée)	Identique au Basic
Support	Lun-Ven 09h00–17h00 CET	Tous les jours 08h00–20h00 CET
Délai de réponse	Priorité haute en 4 h, moyenne en 8 h, basse en 24 h	Haute 1 h, moyenne 4 h, basse 8 h
Tarif mensuel	Gratuit	€ 150

Maintenance et sauvegarde

- Maintenance : E-lia effectue des opérations régulières pendant les périodes de faible charge et informe en avance lorsque possible.
- Backups : sauvegardes quotidiennes conservées deux semaines.
- Sécurité : chiffrement, contrôle d'accès, audits réguliers et protocoles en cas d'incident. Le client reste responsable de l'autorisation de ses utilisateurs.

4. Support et gestion des incidents

Service client

- Horaires : Lun-Ven 09h00–17h00 CET
- Téléphone : +31 (0)20 244 5282
- E-mail : support@e-lia.eu

Gestion des incidents

Priorités :

- Haute : service totalement indisponible ou interruption grave
- Moyenne : impact modéré
- Basse : impact faible ou absent

Délais :

- Haute : réponse en 4 h (Basic) / 1 h (Premium)
- Moyenne : réponse en 8 h / 4 h
- Basse : réponse en 24 h / 8 h

Signalement :

- Haute et Moyenne : téléphone ou e-mail
- Basse : e-mail uniquement

Conditions :

Le SLA est valide si les procédures convenues sont respectées des deux côtés. Les retards convenus avec le client ne sont pas considérés comme non-conformité. Le client doit tenir ses coordonnées de contact à jour.

5. Indemnisation

En cas de non-respect des niveaux convenus, le client peut demander une compensation. Pour chaque heure d'indisponibilité excédant le seuil autorisé, un crédit équivalent à la fraction journalière du tarif mensuel est accordé.

Conditions :

- Réclamation à faire dans un délai de 3 mois après la fin de l'année concernée
- Inapplicable en cas de retard de paiement ou manquement contractuel du client
- Plafond de compensation : maximum 100 % de la mensualité du service concerné (ou partie concernée)
- Exclusion en cas d'attaque DOS, virus, hacking ou cause externe à E-lia
- Ce mécanisme est la seule compensation validée par cet accord

