



**Sitekiosk**  
protect | manage | show

# Accord du niveau de service

Dernière mise à jour: 03.08.2023

## Contrat du niveau de service pour SiteKiosk Online

Le présent contrat du niveau de service (SLA - Service Level Agreement) décrit les services convenus et la qualité de service pour l'utilisation de SiteKiosk Online Cloud. Le SLA s'applique entre le client et PROVISIO GmbH (ci-après dénommée PROVISIO), l'opérateur de SiteKiosk Online Cloud, et régit les droits et obligations des deux parties concernant le service.

Les principaux éléments du contrat sont énumérés et expliqués ci-dessous :

### 1. Disponibilité du service et sécurité opérationnelle :

PROVISIO s'engage à garantir la disponibilité du service et des serveurs associés à au moins 99,5 % en moyenne annuelle. Cette valeur équivaut à une garantie de disponibilité avec une grande fiabilité opérationnelle.

Ce n'est que lors des mises à jour du programme (en moyenne une fois par trimestre), des mises à jour opérationnelles (en moyenne une fois par mois), ainsi qu'en cas de dysfonctionnements techniques importants et rares, que les services peuvent être temporairement indisponibles ou disponibles de manière limitée. Si une telle perturbation majeure venait à se produire, une solution serait immédiatement recherchée afin de résoudre le problème le plus rapidement possible et dans les plus brefs délais afin que SiteKiosk Online Cloud redevienne opérationnel. Les mises à jour du logiciel sont délibérément programmées de manière à ce que les restrictions d'utilisation ou les éventuelles pannes du système soient aussi rares que possible et ne durent que très peu de temps. Les restrictions décrites ici s'appliquent exclusivement au composant serveur du système et aux services associés (surveillance, création de contenu, publication, etc.). Le fonctionnement des clients n'est pas affecté dans ces cas. Les clients sont responsables de la mise à jour du logiciel et du système d'exploitation sur leurs clients et de l'exécution des mises à jour disponibles.

### 2. Assistance à la clientèle :

Une assistance clientèle à plusieurs niveaux est disponible pour SiteKiosk Online afin de vous aider en cas de questions ou de problèmes techniques: les questions déjà traitées se trouvent dans le forum d'assistance FAQ sur le site web, dans la catégorie «service & assistance ». Le service d'assistance clientèle est joignable par téléphone dans toute l'Europe du lundi au jeudi de 9 h à 17 h et le vendredi de 9 h à 16 h. Notre assistance est fermée les jours fériés en Rhénanie-du-Nord-Westphalie, en Allemagne, et pendant les congés de l'entreprise. L'assistance clientèle nord-américaine est disponible par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Les demandes écrites peuvent être envoyées à [sales-europe@sitekiosk.com](mailto:sales-europe@sitekiosk.com) ou à [support-america@sitekiosk.com](mailto:support-america@sitekiosk.com)

### 3. Sécurité des données :

Toutes les données générées lors de l'utilisation de SiteKiosk Online seront traitées dans le respect de la protection des données et de manière hautement confidentielle. PROVISIO s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées pour protéger les données des clients. Des sauvegardes techniques régulières sont effectuées afin que les nouveaux serveurs puissent accéder aux données existantes après une panne matérielle. La récupération après une suppression consciente ou inconsciente des données n'est pas possible.

PROVISIO se réserve le droit de modifier et d'ajuster le contrat du niveau de service à tout moment. Les clients et les utilisateurs en seront informés en temps utile.