

Service Level Agreement

Contactez l'équipe support

Service	
Support téléphonique	Du lundi au vendredi de 9h à 17h (CET) +33 1 75 95 16 64
Support par mail	support@eventdrive.com
Support par chat	https://admin.eventdrive.com
Documentation en Ligne	https://support.eventdrive.com

Nous nous engageons

Taux de disponibilité

99.8%

Performance

myQaa s'engage à maintenir un niveau de performance correspondant aux objectifs fixés par les Parties, sans limite de volumétrie de données ou de nombre d'utilisateurs.

Disponibilité des données

Une sauvegarde incrémentale de la plateforme est effectuée quotidiennement. L'ensemble des données est sauvegardé. Une nouvelle sauvegarde intégrale est réalisée chaque semaine.

Nous assurons une redondance des données multi-serveurs et multi-sites.

Sécurité

Datacentres certifiés ISO9001 & ITIL v3

Les connexions sont sécurisées (TLS 1.2).

Les données sont stockées sur des serveurs en France, non accessible depuis internet et protégés par firewall et dispositifs de protection.

Les serveurs ne sont accessibles que par une minorité de personnel et il ne suffit d'un identifiant et d'un mot de passe pour y accéder.

Plus de détails peuvent être discutés au sujet d'Eventdrive. Cependant nous ne divulguons pas plus de détail sans accord signé avec nos clients ou futurs clients. Nous proposons aux entreprises intéressées d'organiser un audit de sécurité.

Assistance aux participants ou contacts

Il n'est pas prévu d'assistance :

- . aux participants à vos événements,
- . aux contacts de votre société.

Incidents

Procédure de notification d'un incident

Un utilisateur d'Eventdrive peut à tout moment envoyer un mail à support@eventdrive.com, commencer une conversation dans la fenêtre de dialogue prévue à cet effet sur l'interface du produit ou appeler le support.

Temps de réponse pour le traitement d'un incident

Service	Délais de prise en compte	Délais de correction
Incident bloquant	5 heures	24 heures (jour ouvré)
Incident majeur	24 heures (jour ouvré)	48 heures (jours ouvrés)
Incident mineur	48 heures (jours ouvrés)	5 jours ouvrés

Définition de la nature des incidents

Un incident bloquant

résulte d'une anomalie qui affecte de manière substantielle la disponibilité, la conformité ou l'intégrité du produit et des données qu'il contient :

- . en provoquant l'arrêt complet ou l'indisponibilité du produit ou de l'une de ses composantes techniques ;
- . ou en rendant indisponibles des fonctionnalités importantes;
- . ou en produisant un résultat erroné pour au moins une des fonctions importantes.

Un incident majeur

résulte d'une anomalie qui n'est pas bloquante mais qui affecte la conformité, l'intégrité ou la confidentialité du produit et des données qu'il contient :

- . en restituant des données erronées ;
- . ou en affectant l'utilisation de fonctionnalités du produit, vu par les utilisateurs sur des composantes autres que design ;
- . ou en produisant un résultat fonctionnel erroné ;
- . ou en dégradant fortement une fonctionnalité pour l'utilisateur ou le participant à un événement.

Un incident mineur

résulte d'une anomalie qui n'entre pas dans l'une des deux catégories ci-dessus et qui affecte la conformité du produit et des données qu'il contient dans ses composantes mineures :

- . en produisant un fonctionnement dégradé sur des aspects purement ergonomiques, graphiques ou éditoriaux, dits de « confort » pour l'utilisateur et ou le participant à un événement;
- . en n'entache pas de façon significative le bon fonctionnement d'une fonctionnalité.