# Accord de Niveau de Service (SLA)

Société : Arobace

Responsable : Élodie Butler, Directrice Générale

Date d'entrée en vigueur : 11/06/2025

Référence : SLA\_Arobace\_2025

## Table des matières

1. Périmètre des services couverts

2. Engagements de performance

3. Modalités de surveillance et de reporting

4. Clauses de continuité et gestion de la défaillance

5. Annexes contractuelles

## 1. Périmètre des services couverts

Ce SLA couvre l’ensemble des prestations fournies par Arobace à ses clients dans le cadre de la création, la production, et la livraison de supports imprimés, numériques et audiovisuels. Il inclut les services de création graphique, mise en page, impression, expédition, hébergement de plateformes, maintenance technique et support client.

## 2. Engagements de performance

- Délais standards de livraison : 5 jours ouvrés à compter de la validation du BAT  
- Taux de disponibilité des services en ligne : 99,5 % mensuel  
- Délai de réponse du support client : sous 24h ouvrées  
- Délai de résolution des incidents critiques : sous 8h ouvrées

## 3. Modalités de surveillance et de reporting

Les performances sont suivies au moyen d’indicateurs mensuels (KPI) accessibles sur demande. Des revues contractuelles peuvent être organisées à la demande du client (au minimum annuelles). Un rapport consolidé est émis une fois par an.

## 4. Clauses de continuité et gestion de la défaillance

En cas de rupture de service, Arobace applique les mesures prévues dans son Plan de Continuité d’Activité (PCA). Des procédures de relance, de sauvegarde et de réimpression sont prévues pour chaque service essentiel. En cas d’erreur imputable à Arobace, les supports concernés sont réimprimés à nos frais dans un délai de 48h ouvrées.

## 5. Annexes contractuelles

- Annexe 1 : Liste des indicateurs clés de performance (KPI)  
- Annexe 2 : Conditions Générales de Vente (CGV)  
- Annexe 3 : Procédures de gestion des incidents  
- Annexe 4 : DPA type pour les traitements sous-traités