

DUXIA

Technologies Inc.

Accord sur les niveaux de service (SLA)

SLA — Document juridique DUXIA

Version : 1.0

Date d'effet : au choix des parties (à compléter)

CONFIDENTIEL — Usage contractuel uniquement

Version : 1.0 — Date d'effet : au choix des parties (à compléter)

Avis important : *document modèle à titre informatif — pas un avis juridique. Faire valider par un avocat (Ontario / Canada) avant engagement contractuel.*

1. Parties et champ d'application

1.1 Le présent Accord sur les niveaux de service (« **SLA** ») lie **DUXIA Technologies Inc.** (« **DUXIA** ») et le **Client** identifié dans le contrat principal de services (« **Contrat principal** »).

1.2 Le SLA s'applique aux services cloud **DUXIA** d'analyse forensique tels que décrits dans le Contrat principal, pour les plans ou offres **entreprise** qui y renvoient expressément.

2. Disponibilité du service

2.1 Objectif de disponibilité. DUXIA vise une disponibilité mensuelle moyenne du service de production d'au moins **99,5 %**, hors périodes de maintenance planifiée conformément à l'article 4.

2.2 Exclusions. Ne comptent pas contre l'objectif de disponibilité : (a) indisponibilités causées par le Client ou ses intégrations ; (b) cas de force majeure ; (c) suspension pour impayé ou violation des conditions d'utilisation ; (d) dépendances hors contrôle raisonnable de DUXIA (p. ex. panne d'un fournisseur d'infrastructure majeur), sous réserve des efforts de contournement raisonnables.

2.3 Mesure. La disponibilité est mesurée sur la base des journaux d'infrastructure et des sondes de disponibilité de DUXIA, sur un cycle mensuel civil (UTC ou fuseau horaire désigné dans le Contrat principal).

3. Support

3.1 Temps de réponse initial. Pour les incidents de gravité **P1** (service de production indisponible pour la majorité des utilisateurs du Client), DUXIA s'efforce d'accuser réception et d'ouvrir un suivi de ticket

dans un délai cible de **vingt-quatre (24) heures** ouvrées (heures ou jours ouvrés à définir dans l'annexe entreprise).

3.2 Autres priorités. Les objectifs de réponse pour P2/P3 peuvent être précisés dans une annexe ou un guide de support entreprise.

3.3 Canaux. Le Client utilise les canaux de support désignés dans le Contrat principal (portail, courriel ou messagerie intégrée).

4. Maintenance planifiée

4.1 Notification. DUXIA fournit un préavis d'au moins **quarante-huit (48) heures** pour toute maintenance planifiée susceptible d'interrompre le service de production, sauf urgence de sécurité ou de stabilité exigeant une action immédiate.

4.2 Urgences. En cas d'urgence documentée (vulnérabilité critique, corruption de données, menace active), DUXIA peut effectuer une maintenance immédiate ; DUXIA informera le Client dès que raisonnablement possible.

5. Crédits de service (remède exclusif pour indisponibilité)

5.1 Principe. Si la disponibilité mensuelle tombe **en dessous de 99,5 %** sans application des exclusions de l'article 2.2, le Client peut demander des **crédits de service** sous la forme d'une prolongation d'abonnement ou d'un crédit financier équivalent, selon le tableau ci-dessous et les plafonds du Contrat principal.

5.2 Tableau indicatif (à ajuster dans l'offre signée) :

Disponibilité mensuelle réalisée · Crédit indicatif (du mois concerné)

< 99,5 % et ≥ 99,0 % · 5 %

< 99,0 % et ≥ 98,0 % · 10 %

< 98,0 % · 15 % (plafonné contractuellement)

5.3 Procédure. Le Client ouvre un ticket dans les **dix (10) jours** suivant la fin du mois civil concerné, avec les éléments de preuve raisonnables. DUXIA répond dans les délais de support applicables.

5.4 Plafond cumulatif. Sauf fraude ou mauvaise foi prouvée, le total des crédits SLA sur une période contractuelle de douze (12) mois ne dépasse pas **un (1) mois** de frais récurrents du service concerné, sauf disposition contraire expressément négociée par écrit.

5.5 Exclusivité des remèdes. Sauf disposition impérative de la loi ontarienne ou canadienne, les crédits de service constituent le **remède exclusif** du Client pour les manquements au présent SLA (non-concurrence avec les recours pour violation grave du Contrat principal lorsque la loi le permet).

6. Rapports et transparence

6.1 Sur demande pour les comptes entreprise, DUXIA peut fournir un rapport de disponibilité synthétique pour le mois précédent, sous réserve de confidentialité et de sécurité.

7. Droit applicable

7.1 Le présent SLA est régi par les **lois de la province de l'Ontario** et les lois fédérales du Canada applicables, sous réserve du Contrat principal pour le forum et les règles de préemption.

7.2 Les tribunaux de **Toronto, Ontario**, sont compétents en l'absence de clause contraire impérative dans le Contrat principal.

8. Contact

<https://duxia.app/contact>

Document modèle — DUXIA Technologies Inc.