Accord de niveau de Service (Service Level Agreement)

Dernière mise à jour : 19 octobre 2026

Pour information, Unik View est un service hébergés sur des infrastructures Microsoft Azure localisées en zone France Central. Les services utilisées sont des serveur d'application web, des bases de données SQL et des services de stockage.

Unik View s'engage à assurer un taux de disponibilité de 99,8 % au bénéfice des clients actifs disposant d'un abonnement Enterprise ou Enterprise Scale, ainsi que de certains clients disposant d'un abonnement Business ayant accepté le Contrat-cadre d'abonnement de Unik View, sous réserve des conditions ci-dessous.

Pour consulter les taux de disponibilité actuels et historiques, veuillez vous reporter à la page d'état des services de Unik View.

Engagement de disponibilité

Unik View assurera un taux de Disponibilité au moins égal à 99,8 % du temps total de chaque mois calendaire, tel que mesuré par Unik View (l'« Engagement de disponibilité »). La « Disponibilité » correspond au temps total, exprimé en minutes, du mois calendaire concerné, diminué du Temps d'indisponibilité constaté au cours de ce même mois. Unik View mesure la Disponibilité à l'aide de logiciels de supervision des serveurs qui contrôlent notamment les taux de succès et d'erreur côté serveur, les taux de succès et d'erreur côté client, ainsi que le volume global des requêtes adressées aux serveurs, y compris les requêtes provenant des clients Unik View et les requêtes adressées à l'API publique.

Ce taux n'implique pas les éventuelles pannes constatées sur les services ou l'infrastructure Microsoft Azure dont Unik View dépend totalement.

Temps d'indisponibilité

Le « Temps d'indisponibilité » désigne la durée, exprimée en minutes, pendant laquelle les Services concernés ne sont généralement ni accessibles ni disponibles. Ne sont pas prises en compte les périodes d'inaccessibilité ou d'indisponibilité résultant : (a) d'actes ou d'omissions du Client ou de ses Utilisateurs autorisés ; (b) d'équipements, logiciels ou autres technologies du Client, de ses Utilisateurs autorisés et/ou de tiers, à l'exception des équipements tiers placés sous le contrôle direct de Unik View ; (c) d'intégrations fournies par le Client ou ses Utilisateurs autorisés, ou de personnalisations d'API, qui perturbent le fonctionnement des Services ; (d) de ralentissements ou d'autres problèmes de performance affectant certaines fonctionnalités des Services ; (e) de pannes d'Internet ou de défaillances ou retards informatiques ou de télécommunications ; (f) de Cas de force majeure ; (g) d'opérations de maintenance planifiées annoncées au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance ; (h) d'attaques informatiques ou virales ; (i) d'opérations raisonnables de maintenance d'urgence ; ou (j) de pannes ou disfonctionnement constatées sur les services ou l'infrastructure Microsoft Azure.

Crédits de service

Si l'Engagement de disponibilité n'est pas respecté au cours d'un mois calendaire donné pendant la Durée des Services, les Clients disposant d'un abonnement Enterprise pourront bénéficier d'un crédit de service (le « Crédit de service ») égal à cinq (5) fois le montant des frais payés par le Client concerné à Unik View au titre des Services affectés, pour la fraction du mois calendaire correspondant au Temps d'indisponibilité. Cette fraction est calculée en divisant le Temps d'indisponibilité par le nombre total de minutes du mois calendaire concerné. Le bénéfice du Crédit de service est subordonné à la notification par le Client à Unik View du non-respect de l'Engagement de disponibilité et à la présentation d'une demande de Crédit de service conformément au présent Accord de niveau de service. Pour éviter toute ambiguïté, les frais acquittés par le Client sont répartis au prorata de chaque minute du mois calendaire au titre duquel ils ont été payés.

Pour demander un Crédit de service, le Client doit adresser un courriel à Unik View à l'adresse support@unikview.com dans les trente (30) jours suivant la fin du mois au cours duquel l'Engagement de disponibilité n'a pas été respecté. Le Client doit indiquer soit l'identifiant de son compte, soit son adresse électronique enregistrée, ainsi que les dates et heures du Temps d'indisponibilité précédemment signalées.

Si Unik View confirme l'éligibilité du Client à un Crédit de service, Unik View créditera le compte du Client dans un délai de trente (30) jours. Les Crédits de service ne constituent pas des remboursements, ne peuvent être convertis en numéraire et ne peuvent être imputés que sur des facturations futures. Les Crédits de service constituent le seul et unique recours du Client et la seule et unique responsabilité de Unik View en cas de manquement de Unik View à l'Engagement de disponibilité.

Définitions

Tout terme commençant par une majuscule et non défini dans le présent Accord de niveau de service a le sens qui lui est attribué dans le Contrat-cadre d'abonnement de Unik View (le « MSA »). Dans le présent Accord de niveau de service, toute référence aux « Services » désigne également les « Produits Unik View », ou tout terme similaire utilisé dans le MSA.

Mises à jour

À mesure que Unik View évolue, le présent Accord de niveau de service peut être modifié. Il est donc recommandé de consulter régulièrement la page correspondante afin de prendre connaissance des éventuelles mises à jour.