

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Annexe 1 aux Conditions Générales TC-MA-CGV-MAIN

Document : TC-MA-SLA **Version :** 1.0 **Date d'entrée en vigueur :** 18 juin 2026 **Site :** <https://tinycio.ma>

Le présent Accord fait partie intégrante des CGV et définit les paramètres de qualité du support, de la maintenance et de la mise à disposition des ressources. Les termes ont le sens défini aux CGV.

1. Objet et champ d'application

1.1. L'Accord régit la réception et le traitement des demandes (tickets), les délais de réaction et de résolution, la disponibilité des Serveurs et les modalités d'échange.

1.2. Les paramètres du SLA s'appliquent aux Services expressément visés par le Tarif payé. Les prestations ponctuelles ne sont pas couvertes par les engagements de disponibilité.

2. Canaux de réception

2.1. Les demandes sont reçues via l'Espace Client, par e-mail de support support@tinycio.ma, via le robot Telegram (@TinyCIO_bot) ou par téléphone (numéro indiqué sur le Site).

2.2. Toute demande doit indiquer l'identifiant de l'Utilisateur (nom, téléphone ou e-mail) et une description du besoin. Les demandes incomplètes peuvent ne pas être traitées.

3. Priorités et délais

Priorité	Description	Délai de réaction	Cible de résolution
Critique	Indisponibilité totale d'un système clé	2 heures ouvrées	8 heures ouvrées
Élevée	Dysfonctionnement majeur, sans contournement	4 heures ouvrées	16 heures ouvrées
Moyenne	Dysfonctionnement partiel, contournement existant	8 heures ouvrées	3 jours ouvrés
Basse / conseil	Question, évolution, tâche planifiée	1 jour ouvré	à convenir

3.1. **Ces délais sont des objectifs cibles et non une obligation de résultat ferme.** Ils sont décomptés en heures ouvrées et suspendus pendant l'attente d'une réponse, d'accès ou de décisions du Client.

3.2. Heures de support : jours ouvrés de 9h00 à 18h00 (heure du Maroc), sauf régime différent (ex. 24/7) prévu au Tarif.

4. Disponibilité des ressources

4.1. Le niveau cible de disponibilité des Serveurs est de **99,5 %** par mois, calculé hors exclusions du point 4.3.

4.2. Sont **exclus** du calcul d'indisponibilité : la maintenance planifiée (préavis de 24 h) ; les travaux d'urgence (jusqu'à 24 h) ; les interruptions imputables au Client ou à des tiers ; les pannes de réseaux/équipements n'appartenant pas au Prestataire ; la force majeure ; les suspensions prévues aux CGV.

4.3. En cas de non-atteinte du niveau cible imputable au Prestataire, la seule compensation consiste en une prolongation de la période payée, à due concurrence, sur demande écrite du Client. Aucune indemnité pécuniaire n'est due.

5. Obligations et limites

5.1. Le Client assure la mise à disposition en temps utile des accès, données et validations. Le temps d'attente côté Client n'est pas décompté.

5.2. Le Prestataire peut refuser une demande contraire à la loi, hors périmètre, techniquement impossible, susceptible de porter atteinte au fonctionnement des logiciels, ou en cas d'impayés.

6. Clôture des tickets

6.1. Une demande de confirmation de clôture est adressée au Client. À défaut d'objection sous 1 jour, le ticket est clôturé et réputé exécuté conformément.

6.2. Les données du système de tickets du Prestataire constituent une preuve admise.

Avertissement juridique. Document type dans l'intérêt du Prestataire ; revue par un conseil juridique local recommandée.