



Service Level Agreement for Talend Cloud Services (Contrat de Niveaux de Service pour les Services Cloud)

Le présent Service Level Agreement for Talend Cloud Services (« SLA » ou encore « Contrat de Niveaux de Service pour les Services Cloud ») définit l'accord relatif au Taux de Disponibilité du Système pour la version de production de Service(s) Cloud souscrit(s) par le Client via un Bon de Commande. Tous les mots commençant par une majuscule non définis dans le présent document auront la signification qui leur est donnée dans le Contrat.

1. **Définitions et termes usités.** Les mots commençant par une majuscule dans le présent SLA auront la signification suivante :
 - 1.1 « Indisponibilité d'Urgence » signifie une période de temps, n'excédant toutefois pas huit (8) heures, durant laquelle les Services Cloud de Talend ne sont généralement pas disponibles en raison d'une opération de maintenance d'urgence notifiée par Talend au moins douze (12) heures à l'avance, mais moins de deux (2) semaines à l'avance au moyen d'une notification (a) via l'interface utilisateur du Service Cloud de Talend et/ou (b) disponible à l'adresse suivante trust.talend.com, status.stitchdata.com et datacatalog.trust.talend.com, selon le cas.
 - 1.2 « Indisponibilité Programmée » signifie une période de temps, n'excédant toutefois pas douze (12) heures, durant laquelle les Services Cloud de Talend ne sont généralement pas disponibles en raison de l'exécution d'une opération de maintenance habituelle notifiée par Talend au moins deux (2) semaines à l'avance au moyen d'une notification (a) via l'interface utilisateur du Service Cloud de Talend et/ou (b) disponible à l'adresse suivante trust.talend.com, status.stitchdata.com et datacatalog.trust.talend.com, selon le cas. Le nombre d'Indisponibilités Programmées au courant d'une année calendaire donnée n'excèdera pas cinq (5), avec un maximum de deux (2) par trimestre.
 - 1.3 « Niveau de Disponibilité du Système » signifie, sur un mois calendaire donné, le pourcentage (basé sur une journée de vingt-quatre [24] heures par le nombre de jours du mois concerné) en temps durant lequel les Services Cloud de Talend sont généralement disponibles et accessibles aux abonnés, exclusion faite des Indisponibilités d'Urgence, des Indisponibilités Programmées ainsi que de toute indisponibilité causée par des facteurs extérieurs et hors du contrôle raisonnable de Talend, tels que les événements imprévisibles qui n'auraient pas pu être évités, malgré l'attention et l'exercice d'une diligence raisonnables.
2. **Niveau de Disponibilité du Système.**

Talend déploiera les meilleurs efforts commercialement raisonnables pour maintenir un Niveau de Disponibilité du Système d'au moins (a) quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99%) pour le Talend Cloud Data Catalog, et (b) quatre-vingt-dix-neuf virgule neuf pour cent (99,9%) pour tous les autres Services Cloud (« Disponibilité Cible »).
3. **Crédits de Services.**
 - 3.1 Dans le cas où le Taux de Disponibilité du Système n'atteint pas la Disponibilité Cible sur un mois donné durant la Période d'Abonnement, alors, et comme seule obligation libératoire en la matière et unique recours à l'encontre de Talend de la part du Client à cet égard, le Client sera éligible au versement de « Crédit(s) de Service » (plus amplement décrits ci-après), lesquels pourront être utilisés par le Client sur toute facture future du Service Cloud concerné qui n'a pas atteint la Disponibilité Cible.
 - 3.2 Pour en bénéficier, le Client doit, de bonne foi, ouvrir et remplir un ticket de support dans les trente (30) jours suivant le mois au cours duquel l'indisponibilité a fait baisser le Taux de Disponibilité du Système sous la Disponibilité Cible, précisant la ou les dates, heures et durée d'indisponibilité.
 - 3.3 Si une telle indisponibilité est validée par Talend, alors Talend émettra au Client des Crédits de Service égal à (a) pour les Services Cloud de Talend facturés sur une base mensuelle, au montant de l'abonnement mensuel effectivement payé par le Client, ou (b) pour les Services Cloud de Talend facturés sur une base annuelle, un-douzième (1/12^{ème}) du montant total de l'abonnement annuel effectivement payé par le Client, pour et selon les Services Cloud affectés, multiplié par le pourcentage associé selon la table ci-dessous.

i. **Talend Cloud Data Catalog – Niveau de Disponibilité du Système durant le mois de référence**

En dessous de	Mais au moins	Crédits associés en %
99.0%	98.5%	5.0%
98.5%	98.0%	10.0%
98.0%	0%	20.0%

ii. **Tous les autres Services Cloud de Talend - Niveau de Disponibilité du Système durant le mois de référence**

En dessous de	Mais au moins	Crédits associés en %
99.9%	99.5%	5.0%
99.5%	99.0%	10.0%
99.0%	98.0%	15.0%
98.0%	0%	20.0%