

Service Level Agreement (SLA)

CallCenterRate

Version du 13 mai 2026

1. Objet

Le présent Service Level Agreement (« SLA ») définit les engagements de service applicables à la plateforme SaaS **CallCenterRate** exploitée par **Confluent Digital SAS**.

Ce document précise notamment :

- les objectifs de disponibilité ;
- les niveaux de support ;
- les délais d'intervention ;
- les modalités de maintenance ;
- les exclusions de responsabilité ;
- les engagements techniques raisonnablement applicables aux Services.

Le présent SLA s'applique uniquement aux Clients disposant d'un abonnement actif incluant des engagements de support ou de disponibilité.

2. Définitions

« Incident »

Désigne tout événement entraînant une dégradation, une interruption ou un dysfonctionnement des Services.

« Maintenance »

Désigne toute opération visant à :

- corriger ;
- mettre à jour ;
- sécuriser ;
- améliorer ;
- ou faire évoluer les Services.

« Disponibilité »

Désigne la capacité de la plateforme à être accessible et opérationnelle.

3. Disponibilité des Services

Confluent Digital SAS met en œuvre des moyens raisonnables afin d'assurer un accès continu à la plateforme.

L'objectif cible de disponibilité des Services est fixé à :

99 % sur une base mensuelle

hors :

- périodes de maintenance ;
- interruptions liées aux services tiers ;
- cas de force majeure ;
- incidents hors contrôle raisonnable du Prestataire ;
- interruptions provoquées par le Client.

Cet objectif constitue une obligation de moyens et non une garantie absolue.

4. Maintenance

4.1 Maintenance programmée

Des opérations de maintenance peuvent être réalisées afin :

- d'améliorer les Services ;
- de corriger des anomalies ;
- de renforcer la sécurité ;
- d'assurer la stabilité des infrastructures.

Lorsque cela est raisonnablement possible :

- les maintenances programmées seront réalisées en dehors des heures de forte activité ;
 - les Clients pourront être informés préalablement.
-

4.2 Maintenance corrective

Confluent Digital SAS peut intervenir à tout moment en cas :

- d'incident critique ;

- de faille de sécurité ;
- de dysfonctionnement majeur ;
- de risque pour les infrastructures.

Ces interventions peuvent entraîner une interruption temporaire des Services.

5. Classification des incidents

Priorité critique (P1)

Impact :

- indisponibilité totale ;
- incident de sécurité majeur ;
- impossibilité générale d'utiliser les Services.

Objectif de prise en charge :

sous 4 heures ouvrées

Priorité élevée (P2)

Impact :

- fonctionnalité essentielle dégradée ;
- forte perturbation d'utilisation.

Objectif de prise en charge :

sous 1 jour ouvré

Priorité standard (P3)

Impact :

- anomalie mineure ;
- problème limité ;
- question fonctionnelle.

Objectif de prise en charge :

sous 3 jours ouvrés

6. Support client

Le support est accessible via :

support@confluent-digital.com

Les demandes relatives à la sécurité peuvent être adressées à :

security@confluent-digital.com

Les demandes relatives à la protection des données peuvent être adressées à :

dpo@confluent-digital.com

Le support est fourni :

- du lundi au vendredi ;
 - hors jours fériés français ;
 - pendant les horaires ouverts.
-

7. Sauvegardes

Des mécanismes de sauvegarde raisonnables peuvent être mis en œuvre afin :

- de limiter les pertes accidentelles ;
- de faciliter la restauration des Services ;
- d'assurer la continuité d'activité.

Le Client demeure toutefois responsable :

- de ses propres sauvegardes ;
 - des exports de ses données ;
 - de l'archivage qu'il souhaite conserver.
-

8. Sécurité

Confluent Digital SAS met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables visant à :

- protéger les données ;
- limiter les accès non autorisés ;
- assurer la confidentialité ;
- détecter les incidents de sécurité ;

- renforcer la résilience des Services.

Les détails complémentaires sont disponibles dans la :

Security & Compliance Policy

9. Services tiers

Le Prestataire peut s'appuyer sur des services tiers :

- cloud ;
- APIs ;
- hébergement ;
- intelligence artificielle ;
- outils analytiques ;
- fournisseurs de communication.

Confluent Digital SAS ne saurait être tenue responsable :

- des interruptions ;
- limitations ;
- incidents ;
- ou dégradations

provenant directement de ces services tiers.

10. Exclusions

Les engagements du présent SLA ne s'appliquent pas :

- aux incidents provoqués par le Client ;
- aux problèmes liés aux équipements du Client ;
- aux connexions Internet du Client ;
- aux usages non conformes ;
- aux cas de force majeure ;
- aux actes malveillants externes ;
- aux interruptions des services tiers ;
- aux versions beta ou expérimentales.

11. Intelligence artificielle

Certaines fonctionnalités reposent sur des traitements automatisés et technologies d'intelligence artificielle.

Confluent Digital SAS ne garantit pas :

- l'exactitude absolue des résultats ;
- l'absence d'erreurs de transcription ;
- l'absence de biais ;
- la pertinence systématique des analyses.

Les résultats fournis nécessitent une validation humaine appropriée.

12. Limitation de responsabilité

Le présent SLA constitue une obligation générale de moyens.

Confluent Digital SAS ne garantit pas :

- une disponibilité permanente ;
- l'absence totale d'erreurs ;
- l'absence d'interruption ;
- ou un fonctionnement exempt de tout incident.

La responsabilité du Prestataire demeure limitée conformément aux Conditions Générales de Vente applicables.

13. Évolution du SLA

Confluent Digital SAS peut modifier le présent SLA afin :

- d'adapter les Services ;
 - d'améliorer les engagements techniques ;
 - de tenir compte des évolutions technologiques ou réglementaires.
-

14. Contact

Support

support@confluent-digital.com

Sécurité

security@confluent-digital.com

Protection des données

dpo@confluent-digital.com

15. Droit applicable

Le présent SLA est soumis au droit français.

Tout litige relatif à son interprétation ou son exécution relève des juridictions françaises compétentes.