Contrat de niveau de service (« CNS »)

Dernière révision : 11 novembre 2018

1. Le Contrat de niveau de service

1.1. Prise d'effet du CNS

Notre contrat de niveau de service (« CNS ») à destination des marchands optant pour le plan Plus ou au-delà garantit la disponibilité fonctionnelle pour 99,9% du mois.

1.2. Mesurer le bon fonctionnement au regard du CNS

Nous avons rendu la vérification de la conformité à notre CNS claire en rendant publiques les données de disponibilité fonctionnelle de nos services sur la page Statut de Sezzle.

1.3. Notre garantie

En cas de manquement à notre garantie au regard de la disponibilité fonctionnelle de nos services, nous compenserons les marchands participant au programme à hauteur de 100 fois le montant des frais typiquement occasionnés durant la période d'indisponibilité. Nous calculerons le taux de frais applicable sur la base des frais moyens facturés par minute au cours des 30 jours précédant l'incident, et ce pour chaque marchand affecté.

1.4. Périodes d'indisponibilité

La période d'indisponibilité fonctionnelle est calculée sur la base du nombre de minutes durant lesquelles les différents services de Sezzle étaient indisponibles et sans-réponse. Certains scénarios sont exclus du calcul de la période d'indisponibilité fonctionnelle. Par exemple :

- Lenteur de certaines fonctionnalités

- Problèmes n'affectant que vous, dus aux particularités de votre intégration à nos services ;

- Délais dans le téléversement de fichiers, chat ou rapports ;

- Problèmes de réseaux externes hors de notre contrôle, tels que des tables de routage incorrectes entre votre fournisseur d'accès à internet (FAI) et nos serveurs ;

-Les « périodes d'indisponibilité programmées ».

1.5. Période de disponibilité

Au fondement de notre CNS se trouve la « disponibilité mensuelle ». Elle est définie par la formule suivante :

Disponibilité mensuelle = (total des minutes possibles - minutes d'indisponibilité) / total des minutes possibles

Nous maintenons plusieurs services, comme vous pourrez le constater sur notre page Statut de Sezzle. Pour cette raison, notre disponibilité mensuelle est calculée en faisant la moyenne de la disponibilité mensuelle de tous les services.

1.6. Indisponibilité programmée

Pour assurer que les systèmes de Sezzle fonctionnent correctement, nous devons effectuer des opérations de maintenance. Si une période d'indisponibilité doit être programmée, nous avertirons les marchands qui font partie de notre contrat de niveau de service 48 heures à l'avance. Les périodes d'indisponibilité programmées ne dépasseront pas 10 heures par année civile.

1.7. Services d'assistance et temps de réponse

En cas d'indisponibilité inopinée, nous en informerons les marchands qui font partie de notre contrat de niveau de service dans un délai d'une (1) heure durant les heures de bureau (8h00 à 17h00, heure du Centre) et, en dehors de ces heures de bureau, dans les trois (3) heures. Les garanties de temps de réponse commencent lorsque Sezzle a connaissance de l'indisponibilité ayant survenu.

1.8. Autres exclusions

Notre CNS exclut les problèmes de performance dus aux facteurs suivants :

- Problèmes causés par des facteurs hors de notre contrôle ;

- Problèmes résultat d'actions ou inactions de votre part ou de la part de tiers ;

- Problèmes résultant de votre équipement et / ou d'équipement de tierces parties (hors du contrôle de Sezzle) ;

- Problèmes découlant de notre suspension ou de la résiliation de votre droit d'utiliser Sezzle conformément à l'Accord Marchand Sezzle.