

# Engagements et Garanties

Score MB

MERCURE<sup>©</sup>

# Prestations garanties par contrat avec notre partenaire IKOULA

- |  |        |
|--|--------|
| ▶ Présence sur site d'exploitation                               | 24h/7j |
| ▶ Garantie de Temps d'Intervention (GTI) technique par Mail      | 24h    |
| ▶ Garantie de Temps d'Intervention (GTI) technique par Téléphone | 1h     |
| ▶ Supervision Réseau   | 24h/7j |
| ▶ Taux de Disponibilité Réseau/Garantie de connectivité          | 99,90% |

# Prestations garanties par contrat avec Score MB

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| ▶ Présence sur site d'exploitation                               | du Lundi au Vendredi de 9h00 à 18h00 |
| ▶ Garantie de Temps d'Intervention (GTI) technique par Mail      | 4h*                                  |
| ▶ Garantie de Temps d'Intervention (GTI) technique par Téléphone | 1h*                                  |
| ▶ Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)                      | 5h*                                  |

# A noter :

- ▶ Pas d'astreinte Nuits et Week-End. Cependant les techniciens Score MB sont averti par email en cas d'indisponibilité serveur et peuvent être amenés à rétablir les connexions.
- ▶ Attention Score MB ne s'engage d'en aucune garantie de temps pour les rétablissements nuits et week-end.
- ▶ Les disfonctionnements ou indisponibilités de l'application MERCURE relevant de problèmes imputables à notre partenaire IKOULA ne peuvent en aucun cas faire l'objet de réclamation auprès de Score MB.

# Infrastructure :

- ▶ Serveur Principal MERCURE →
- ▶ Serveur Secondaire (mirroring) MERCURE →
- ▶ Serveur BackUp MERCURE →

Serveur IKOULA IKDC1 Reims Nord (51)

Serveur IKOULA IKDC1 Reims Sud (51)

Serveur IKOULA IKDC2 Eppes (02)

# Sécurité / Sureté :

- ▶ Hébergement en mode SAAS
- ▶ Mode de Chiffrement des données échangées entre le poste client et le serveur : SSL 256 bits renforcé, racine 2048 bits (délivré par GéoTrust)
- ▶ Mode de chiffrement des données stockées sur le serveur : cryptées sur base SQL