

— SERVICE LEVEL AGREEMENT

Pour votre service. Nos engagements mesurables.

Disponibilité, délais de réponse, maintenance, crédits de service. Tout ce sur quoi Finareo s'engage formellement vis-à-vis de ses clients.

VERSION

1.0

DATE

14 mai 2026

DISPONIBILITÉ

99,5 % / mois

CONTACT

support@finareo.io

Engagements de service

• EN CLAIR

Ce document fixe ce sur quoi Finareo s'engage formellement : combien de temps le service doit être accessible, sous quel délai on répond à un problème, comment on prévient en cas de panne, et ce qui se passe si on ne tient pas nos engagements.

Le présent **Service Level Agreement** (« SLA ») définit les engagements de Finareo en matière de disponibilité du Service, de performance du support et de transparence opérationnelle. Il s'applique à tout client titulaire d'un mandat actif et constitue une annexe contractuelle au mandat principal.

En cas de manquement aux engagements définis ici, le Client bénéficie de **crédits de service** selon les modalités prévues à l'article 6.

Ce SLA est mis à disposition publique sur finareo.io/sla. Toute évolution est notifiée au moins **30 jours à l'avance**.

Définitions clés

Service	La plateforme Finareo (portail, back-office, API, traitements asynchrones)
Disponibilité	Pourcentage de temps pendant lequel le Service est accessible et fonctionnel, mesuré mensuellement
Heures ouvrées	9h–18h, lundi au vendredi, fuseau CET
Heures étendues	6h–22h, lundi au dimanche, fuseau CET
Crédit de service	Avoir applicable sur la facture suivante en cas de manquement
Force majeure	Évènement extérieur, imprévisible et irrésistible

Art. 2

DISPONIBILITÉ

Engagement de disponibilité

• EN CLAIR

Finareo s'engage à ce que le service soit accessible **99,5 % du temps chaque mois**. Si on dépasse cette indisponibilité, des crédits sont versés. La mesure est faite par des sondes externes consultables en temps réel sur la page de statut.

99,5 %

Disponibilité mensuelle cible

3 h 36

Indisponibilité maximale par mois

60 s

Fréquence des sondes externes

90 j

Historique sur la page de statut

Méthode de mesure

La disponibilité est mesurée par des sondes externes vérifiant toutes les 60 secondes : l'accessibilité du portail client, du back-office, de l'API, et le bon fonctionnement de l'authentification (réception d'un OTP).

Les résultats sont publiés en temps réel sur finareo.io/status avec un historique des 90 derniers jours.

Exclusions

Sont exclus du calcul de disponibilité :

- Les **maintenances planifiées** notifiées au moins 7 jours à l'avance
- Les indisponibilités de moins de **5 minutes consécutives**
- Les indisponibilités causées par un tiers du Client (FAI, navigateur, configuration réseau)
- Les cas de **force majeure**
- Les indisponibilités résultant d'un usage non conforme

Engagement de support

• EN CLAIR

Le support est joignable par email. Selon la gravité de l'incident, on s'engage sur un **délai d'accusé de réception** ferme. La résolution dépend de la nature de l'incident — on s'engage sur des objectifs, pas sur des garanties absolues.

Canaux

Support général : support@finareo.io · Sécurité (incidents critiques) : security@finareo.io

Classification des incidents

Niveau	Définition	Exemples
P0	Compromission, fuite de données	Accès non autorisé, exfiltration
P1	Indisponibilité totale	Portail injoignable, API down
P2	Dégradation majeure	Pipeline en échec, lenteurs critiques
P3	Dysfonctionnement mineur	Bug fonctionnel, cosmétique

Délais d'accusé de réception

Niveau	Accusé	Plage horaire
P0	< 1 heure	24 / 7
P1	< 4 heures	Heures étendues (6h–22h CET)
P2	< 1 jour ouvré	Heures ouvrées
P3	< 2 jours ouvrés	Heures ouvrées

Objectifs de résolution

Mesurés à partir de la qualification confirmée de l'incident. Ces objectifs ne sont pas garantis contractuellement (Finareo s'engage sur les **délais d'accusé**) — la résolution dépend de la nature de l'incident.

Niveau	Objectif
P0	Mitigation immédiate (< 4 h), correction définitive < 48 h
P1	< 8 heures
P2	< 5 jours ouvrés
P3	< 30 jours ouvrés ou intégré à un cycle de release

Art. 4

MAINTENANCE

Maintenance planifiée

Fenêtres préférentielles

- **Hors heures ouvrées** : 22h–6h CET, ou week-end
- **Hors période de clôture** : éviter le dernier jour du mois et le 1er du mois suivant

Notification

- Maintenance majeure (impact prévu > 30 min) : notifiée **7 jours à l'avance**
- Maintenance mineure (impact prévu < 30 min) : notifiée **48 h à l'avance**

Notifications par email aux contacts techniques + publication sur finareo.io/status.

Maintenance d'urgence

En cas de vulnérabilité critique ou incident en cours, Finareo peut intervenir sans préavis. Notification dans les meilleurs délais + post-mortem sous 7 jours.

Art. 5

COMMUNICATION D'INCIDENT

Notification d'incident

Pour tout incident classé P0 ou P1 :

- **Notification initiale** dans les délais de l'article 3
- **Communication régulière** pendant la résolution (toutes les 4 h pour P0, 8 h pour P1)
- **Notification de résolution** confirmant le retour au fonctionnement normal
- **Post-mortem** détaillé sous 7 jours ouvrés (cause racine, mesures correctives et préventives)

En cas de violation de données à caractère personnel, la notification est effectuée sous **72 heures maximum** conformément au DPA et au RGPD.

Art. 6

CRÉDITS DE SERVICE

Crédits de service en cas de manquement

• EN CLAIR

Si la disponibilité descend en dessous de 99,5 % sur un mois, Finareo verse au Client un **crédit** appliqué en avoir sur la facture suivante. Le pourcentage du crédit augmente avec la gravité du manquement.

Barème des crédits

Disponibilité constatée	Crédit de service
99,0 % — 99,5 %	5 % du montant mensuel
98,0 % — 99,0 %	10 % du montant mensuel
95,0 % — 98,0 %	20 % du montant mensuel
Moins de 95,0 %	30 % du montant mensuel

Plafond et modalités

- Cumul des crédits pour un mois plafonné à **30 %** du montant mensuel
- Crédits **non monétaires** : appliqués en avoir sur les factures suivantes
- Demande écrite du Client dans les **30 jours** suivant le mois concerné
- Constitue la **seule indemnisation** au titre du manquement à la disponibilité

Exclusions

Aucun crédit n'est dû en cas d'indisponibilité couverte par les exclusions de l'article 2, de manquement du Client à ses obligations contractuelles, ou de cumul de manquements à causes distinctes (un seul crédit applicable, le plus élevé).

Art. 7

REPORTING

Reporting et transparence

Page de statut

Une page publique est accessible à finareo.io/status : état temps réel des composants, historique des incidents 90 jours, maintenances planifiées à venir.

Rapport mensuel (sur demande)

Pour les clients entreprise, un rapport mensuel peut être fourni sur demande : taux de disponibilité mesuré, liste des incidents et résolutions, maintenances planifiées effectuées, évolutions à venir.

Art. 8

ÉVOLUTION

Évolution du SLA

Finareo peut faire évoluer le présent SLA, notamment pour améliorer les engagements ou refléter l'évolution de la plateforme. Toute modification substantielle est notifiée au Client au moins **30 jours avant** sa prise d'effet, par email et publication sur finareo.io/sla.

En cas de désaccord, le Client peut résilier le mandat sans pénalité dans ce délai.

Art. 9

DROIT APPLICABLE

Droit applicable et juridiction

Le présent SLA est régi par le **droit français** pour les clients établis en Union européenne, et par le **droit marocain** pour les clients établis au Maroc. Tout litige est porté devant les tribunaux compétents du siège social de Finareo.

ANNEXE – SYNTHÈSE

Tableau récapitulatif des engagements

Engagement	Valeur
Disponibilité mensuelle cible	99,5 %
Méthode de mesure	Sondes externes 60 s · publiées sur finareo.io/status
P0 — accusé	< 1 heure (24 / 7)
P1 — accusé	< 4 heures (heures étendues)
P2 — accusé	< 1 jour ouvré
P3 — accusé	< 2 jours ouvrés
Maintenance majeure — préavis	7 jours
Maintenance mineure — préavis	48 heures
Notification incident P0/P1	Délais d'accusé + post-mortem sous 7 jours
Notification violation RGPD	Sous 72 heures
Crédit de service maximal	30 % du montant mensuel

ANNEXE – CONTACTS

Une question, un incident,
un signalement.

support@finareo.io

Support général · Sécurité (incidents critiques) : **security@finareo.io** · État du service en temps réel : **finareo.io/status**

Accusé de réception garanti dans les délais de l'article 3 selon la criticité.

Finareo · contact@finareo.io · finareo.io
Document v1.0 — 14 mai 2026 · Diffusion publique

Liens : finareo.io/sla · finareo.io/status · finareo.io/security · finareo.io/dpa