

Quel est le SLA de disponibilité de service et de support de Cyber Crucible ?

Réponse courte : L'accord de niveau de service (SLA) publié par Cyber Crucible garantit une **disponibilité mensuelle du service de 99,9 %** (hors maintenance planifiée et causes échappant à son contrôle raisonnable), avec un recours défini sous forme de crédit en cas d'indisponibilité. Les délais de réponse du support sont hiérarchisés par niveau de gravité, mesurés depuis la création du ticket via le portail d'assistance.

Délais de réponse du support

Gravité	Description	Réponse
SEV1 — Critique	Service hors service ou affectant gravement la production ; aucune solution de contournement disponible	≤ 2 heures
SEV2 — Majeur	Service dégradé de manière à limiter la protection ou la réponse	≤ 4 heures
SEV3 — Mineur	Service dégradé sans affecter la protection ou la réponse	≤ 12 heures
SEV4 — Mineur	Problème non critique, demande d'information ou amélioration	≤ 48 heures

Où le trouver

L'accord de niveau de service complet est disponible publiquement à l'adresse cybercrucible.com/service-level-agreement, et les tickets d'assistance sont créés sur support.cybercrucible.com. Un délai contractuel engagé pour la notification des violations ou des incidents peut être défini pour les clients soumis à une réglementation.

Remarque concernant la disponibilité

Étant donné que la protection des terminaux s'exécute localement, le taux de disponibilité s'applique à l'infrastructure de gestion et de reporting en arrière-plan. La protection sur l'appareil lui-même continue de fonctionner même si cette infrastructure est temporairement indisponible.

Revision #1

Created 2026-07-24 07:13:18 UTC by Dennis Underwood

Updated 2026-07-24 07:13:18 UTC by Dennis Underwood