



SLA Standard SaaS Mailinblack

Description

En date du 01/10/2024

1. Garanties de services standard

Mailinblack met tout en œuvre pour garantir une disponibilité de ses services. Dans le cas où l'engagement de disponibilité de service de 99,50 % ne serait pas tenu, le client sera indemnisé forfaitairement sur la base du tableau ci-après. L'indemnité est calculée par rapport à un équivalent de loyer mensuel correspondant à 1/x ième (1/12 pour un engagement de 1 an, 1/36 pour un engagement de 3 ans) du montant des licences vendues.

Disponibilité du service		Indemnité calculée sur la base du loyer mensuel moyen
100,00 %	99,50%	0 %
99,50 %	99,40%	1 %
99,40 %	99,30%	2 %
99,30 %	99,20%	3 %
99,20 %	99,10%	6 %
99,10 %	99,00 %	9 %
99,00 %	98,90 %	12 %
98,90 %	98,80 %	15 %
98,80 %	98,70 %	18 %
98,70 %	98,60 %	21 %
98,60 %	98,50 %	23 %
98,50 %	98,40 %	26 %
98,40 %	98,30 %	29 %
98,30 %	98,20 %	32 %
98,20 %	98,10 %	35 %
98,10 %	98,00 %	38 %
98,00 %	97,90 %	41 %
97,90 %	97,80 %	44 %
97,80 %	97,70 %	47 %



Disponibilité du service		Indemnité calculée sur la base du loyer mensuel moyen
97,70 %	97,60 %	50 %

La disponibilité du service est mesurée par les éléments du service suivant :

- **Protect**

- Le fonctionnement de la boucle de messagerie propre à Protect.
- Le fonctionnement de l'interface utilisateur permettant de débloquer des emails en quarantaine.

?? Le dysfonctionnement d'un de ces éléments de plus de 15 minutes pour la « boucle de messagerie propre à Protect » et de plus de 30 minutes pour « l'interface utilisateur » est considéré comme une indisponibilité du service et donc un incident « bloquant ».

- **Sikker**

- Le fonctionnement de l'interface utilisateur permettant d'accéder à ses identifiants.

- **Cyber Coach**

- Le fonctionnement de la boucle de messagerie propre à Cyber Coach.

- **Cyber Academy**

- Le fonctionnement de l'interface utilisateur permettant d'accéder au contenu de formation.

- **Management**

- Le fonctionnement de l'interface manager, permettant d'administrer la plateforme.

Description de l'élément du service « boucle de messagerie » :

La boucle de messagerie correspond à la réception ou génération d'un email par les infrastructures de Mailinblack et à sa remise au serveur de messagerie du client. Si ce processus de traitement subit un ralentissement ou une interruption de plus de 15 minutes, une alerte est transmise aux équipes de Mailinblack pour intervention, et le service est considéré comme indisponible. Le décompte des indemnités débute une fois l'alerte générée.

Description de l'élément du service « interface » :

L'interface utilisateur correspond à l'interface web, accessible en HTTP et HTTPS, depuis un navigateur web, mise à disposition par Mailinblack aux utilisateurs du client afin qu'ils puissent libérer des emails bloqués en quarantaine, accéder aux modules de formation ou à leur coffre d'identifiants. Si cette interface est inaccessible depuis plus de 30 minutes, une alerte est transmise aux équipes de Mailinblack pour intervention, et le service est considéré comme indisponible. Le décompte des indemnités débute une fois l'alerte générée.

Cas particuliers et périmètre de responsabilité client :

Le périmètre du service et la mesure de sa disponibilité se limitent aux infrastructures de Mailinblack. Mailinblack ne pourra être tenu responsable d'une indisponibilité de ses services de boucle de messagerie ou d'interface utilisateur liée à un dysfonctionnement ou à une modification de l'infrastructure de messagerie du client, à son accès Internet, ou son environnement d'authentification



(serveurs d'annuaire LDAP, Azure AD). Mailinblack ne pourra également être tenu responsable d'un ralentissement ou d'un blocage de ses services de boucle de messagerie engendrés par une négligence de sécurité de l'infrastructure du client : usurpation d'un compte utilisateur ou d'un serveur de messagerie du client, utilisée pour émettre du spam au travers de la plateforme Mailinblack, dans le cadre de l'utilisation de la fonctionnalité « SMTP sortant ».

Interruptions planifiées :

Dans le cadre du déploiement des mises à jour du service, Mailinblack se réserve la possibilité d'interrompre temporairement le service, dans la limite de vingt (20) fois par an, pour un maximum de 1h30. Le client sera prévenu sept (7) jours à l'avance de l'intervention. Mailinblack privilégie les heures non ouvrées pour réaliser ce type d'intervention. Pour assurer la sécurité de son service et la protection des données de ses clients, Mailinblack se réserve la possibilité d'interrompre temporairement le service afin d'appliquer des mises à jour de sécurité.

2. Support Technique

? Pour toute assistance technique, Mailinblack met à disposition une équipe interne de 10 techniciens basés au siège social en France (Marseille). Un technicien est dédié à diagnostiquer et résoudre de manière transparente tout incident éventuel, afin d'éviter les échanges non productifs et les pertes de temps.

2.1 Ouvrir un ticket

Pour faire intervenir le support technique en heures ouvrées, il est nécessaire d'ouvrir un ticket d'incident. **Toute assistance du service Support s'organise de la manière suivante :**

- Création d'un ticket d'incident
 - depuis notre [chat en ligne](#)
 - par téléphone : 04 88 60 07 80
 - par email : support@mailinblack.com
- Accusé de réception : lorsque le ticket est ouvert par email, un accusé de réception est renvoyé par email au client avec le numéro de ticket
- Suivi de l'incident : tout message du client doit inclure le numéro d'incident dans l'objet
- Si besoin de précision, le service Support contacte le client directement par téléphone
- Clôture de l'incident : un email est envoyé au client lorsque l'incident est clos

2.2 Descriptif des niveaux de support

Niveau 1	Niveau 2	N
----------	----------	---



<p>[Tous produits] :</p> <ul style="list-style-type: none">• Usages et fonctionnalités• Administration et paramétrage• Accès aux interfaces	<p>Protect :</p> <ul style="list-style-type: none">• Réception de spam• Non-réception d'un mail valide• Non-expédition d'une demande d'authentification <p>Sikker :</p> <ul style="list-style-type: none">• Perte d'accès à un coffre <p>Cyber Coach :</p> <ul style="list-style-type: none">• Non-réception d'un mail de simulation <p>Cyber Academy :</p> <ul style="list-style-type: none">• Non-accès aux modules de formation	<p>[Tous produits] :</p> <ul style="list-style-type: none">• Perte totale d'accès au <p>Protect :</p> <ul style="list-style-type: none">• Interruption totale du fl• Les mails sont traités a retard• Aucune demande d'au plateforme Mailinblack
GTI : Fin de journée J+1	GTI : Fin de journée J+1	GTI : H+2

2.3 Contacts

- Adresse email : support@mailinblack.com
- Téléphone : 04 88 60 02 52
- Aide en ligne : <https://support.mailinblack.com/>
- Horaires : du lundi au vendredi, de 8h à 18h (France Métropolitaine), hors jours fériés

2.4. Support Technique en heures non ouvrées

Dans le cadre des SLA standard, le Support Technique de Mailinblack est ouvert uniquement en heures ouvrées. Mailinblack propose alternativement une astreinte téléphonique pour les incidents bloquants dans le cadre de son service de SLA Premium. Veuillez-vous rapprocher du service commercial de Mailinblack pour plus d'informations à ce sujet.

?? Contactez-nous

Depuis le chat : support.mailinblack.com

Par email : contact@mailinblack.com

Par téléphone : 04 88 60 07 80

Date

20/08/2025