

# Qualité de Service

## Flexible Computing Advanced

### 1. Définitions

**Conditions Générales** désigne les conditions générales relatives aux Services de Cloud d'Orange Business Services.

**Garantie de Temps d'Intervention** (ou **GTI**) désigne le Temps d'Intervention sur lequel Orange Business Services s'engage pour répondre à un ticket d'incident, en fonction du niveau de support souscrit.

**Garantie de Temps de Rétablissement** (ou **GTR**) désigne le Temps de Rétablissement sur lequel Orange Business Services s'engage en cas d'Interruption, en fonction du niveau de support souscrit.

**Gravité** désigne les niveaux suivants utilisés pour classer les incidents :

- **Gravité 1 ou critique** : perte complète des Services pour plusieurs Utilisateurs, ou incident ayant un impact critique sur les activités du Client.
- **Gravité 2 ou majeur** : Services dégradés. Les Utilisateurs peuvent accéder aux Services mais connaissent des difficultés ou subissent des délais significatifs.
- **Gravité 3 ou mineur** : Services fournis avec des délais ou des difficultés mineures. L'activité du Client n'est pas significativement entravée.

**Interruption** désigne la ou les période(s) pendant laquelle un incident provoque un dysfonctionnement significatif du Service ou de la Fonctionnalité concernée affectant l'ensemble des Utilisateurs. Le calcul de la durée d'indisponibilité se fait selon des critères propres à chaque Service ou Fonctionnalité.

**Service** désigne le service « Flexible Computing Advanced » fourni pour une Organisation. Chaque Organisation constitue un Service distinct.

**Services de Portail** désigne tous les portails utilisés par le Client pour piloter le Service « Flexible Computing Advanced » et ses Fonctionnalités.

**Services de Compute** désigne la Fonctionnalités « virtual Datacenter (vDC) » quelle que soit la classe de service.

**Service de Sauvegarde** désigne les mécanismes de sauvegardes et restaurations de VM. Lorsqu'une VM porte une politique de sauvegarde, elle est réputée « protégée ».

**Taux de Disponibilité** désigne, sauf disposition contraire pour une Fonctionnalité spécifique, le taux défini par la formule suivante :

$$\text{Taux de Disponibilité} = \frac{(t_{\text{mois}} - t_{\text{interruption}} + t_{\text{exclusion}})}{t_{\text{mois}}}$$

Où :

- $t_{\text{mois}}$  est le temps pendant lequel la Fonctionnalité concernée est souscrite pour le mois considéré
- $t_{\text{interruption}}$  est le temps d'Interruption de la Fonctionnalité concernée pendant le mois considéré
- $t_{\text{exclusion}}$  est le temps d'Interruption de la Fonctionnalité concernée pendant le mois considéré qui est exclu des engagements de qualité de service d'Orange Business Services au titre des dispositions contractuelles

Les Taux de Disponibilité sont calculés sur la base du mois calendaire.

**Temps de Rétablissement** désigne le temps qui s'écoule entre l'ouverture d'un ticket et sa clôture, dont on retire les périodes pendant lesquelles les engagements d'Orange Business Services ne s'appliquent pas.

**Temps d'Intervention** désigne le temps qui s'écoule entre l'ouverture d'un ticket et la notification au Client de sa prise en charge par Orange Business Services, dont on retire les périodes pendant lesquelles les engagements d'Orange Business Services ne s'appliquent pas.

**Organisation** (ou **vOrg**) désigne un espace privé virtuel fourni par l'application VMware vCloud Director, logiciel sur lequel est basé le service Flexible Computing Advanced. L'Organisation regroupe l'ensemble des Virtual Datacenter (vDC) déployés par le Client pour héberger ses VM.

**Virtual Datacenter** (ou **vDC**) désigne l'objet logique VMware du même nom. Un vDC correspond à un pool de ressources de calculs (puissance CPU, capacité mémoire RAM), de stockage, et des réseaux virtualisés (accès réseaux internet et VPN, firewall, load balancer) permettant de définir une architecture réseaux sécurisée. Une Organisation regroupe un ou plusieurs vDC.

## 2. Objet

La présente annexe Qualité de Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Business Services s'engage sur la qualité de service du Service « Flexible Computing Advanced », en application des Conditions Générales.

## 3. Conditions d'application

**3.1.** Les engagements de qualité de service décrits dans l'article « Engagements et pénalités » des présentes s'appliquent conformément aux Conditions Générales.

**3.2.** Les engagements de qualité de service ne s'appliquent pas dans les cas exclus par les Conditions Générales, et dans les cas suivants :

- Non-respect des limites de ressources allouées à une VM spécifiées dans le Descriptif de Service.
- Les versions de vmware tools installées sur les VM du Client ne sont pas à jour
- Les processus applicatifs du Client entrent en conflit avec les processus de sauvegarde au moment de leur exécution

**3.3.** Les restrictions propres à chaque Fonctionnalité sont précisées, le cas échéant, dans l'article « Engagements et pénalités ».

## 4. Engagements et pénalités

### 4.1. Services de Portails

#### 4.1.1. Engagements

Pour les Services de Portails : Orange Business Services s'engage à assurer un Taux de Disponibilité de chaque portail à hauteur de 99,80%. La liste des portails concernés est la suivante :

- portail vCloud Director : portail technique permettant d'accéder à l'ensemble des réglages de l'organisation et de ses vDC ; un portail par Datacenter.
- portail NetBackup Self-Service : portail technique permettant de gérer les sauvegardes et restaurations des VM ; un portail par Datacenter.
- portail Zerto Self-Service : portail technique permettant de gérer la réplication des VM ; un portail par Datacenter.
- portail Espace Client Cloud

### 4.1.2. Calcul du Taux de Disponibilité

La disponibilité des portails est mesurée par Orange Business Services via des sondes externes qui vérifient la disponibilité toutes les 5 minutes.

### 4.1.3. Pénalités

Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité d'au moins un portail est strictement inférieur à 99,80% et supérieur ou égal à 98,0%, Orange Business Services s'engage à émettre un Crédit de Service de 50€ hors taxes pour le mois considéré.

Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité d'au moins un portail est strictement inférieur à 98,0%, Orange Business Services s'engage à émettre un crédit de service 100€ hors taxes pour le mois considéré.

## 4.2. Services de Compute

### 4.2.1. Engagements

Pour les Services de Compute : Orange Business Services s'engage à assurer un Taux de Disponibilité de l'ensemble des vDC d'une Organisation à hauteur de 99,95%.

### 4.2.2. Calcul du Taux de Disponibilité

L'Interruption des Services de Compute d'une Organisation est caractérisée par le cumul des conditions suivantes :

- perte de connectivité externe et/ou inaccessibilité permanente pour l'ensemble des vDC concernés sur l'Organisation concernée, et
- impossibilité de créer de nouvelles VM sur l'ensemble des vDC de l'Organisation.

### 4.2.3. Pénalités

Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité du Service de Compute d'une Organisation Client est strictement inférieur à 99,95%, Orange Business Services s'engage à émettre un Crédit de Service égal au pourcentage mentionné dans le tableau ci-dessous du montant total hors taxes de la consommation des Services de Compute associée à l'Organisation concernée pour le mois considéré.

Taux de disponibilité	Pourcentage de Crédit de Service
99,95% ou plus	0%
de 99% inclus à 99,95% exclu	10%
strictement inférieur à 99%	25%

## 4.3. Service de Sauvegarde

### 4.3.1. Engagements

Pour le Service de Sauvegarde : Orange Business Services s'engage à assurer un Taux de Disponibilité à hauteur de 99,9%.

### 4.3.2. Calcul du Taux de Disponibilité

Le Taux de Disponibilité du Service de Sauvegarde est représenté par le taux de réussite des sauvegardes dont la formule est définie comme suit :

$$\text{Taux de réussite des sauvegardes} = \frac{\text{nombre de sauvegardes réussies}}{\text{nombre total de sauvegardes exécutées}}$$

Ce calcul est valable pour l'ensemble des VM « protégées » de l'Organisation et pour un mois donné.

Toute sauvegarde réalisée dans un cas exclus à l'article 3.1, ou concernant une VM dépassant la limite de taille autorisée dans le Descriptif de Service est réputée réussie.

En tout état de cause, en cas d'absence de sauvegardes dans le mois, le Taux de Disponibilité est réputé de 100%.

### 4.3.3. Pénalités

Si au cours d'un mois, le taux de disponibilité du Service de Sauvegarde d'un Client est strictement inférieur à 99,9%, Orange Business Services s'engage à émettre un Crédit de Service égal au pourcentage mentionné dans le tableau ci-dessous du montant total hors taxes de la consommation du Service de Sauvegarde associé à l'Organisation concernée pour le mois considéré.

Taux de disponibilité	Pourcentage de Crédit de Service
99,9% ou plus	0%
de 98% inclus à 99,9% exclu	10%
strictement inférieur à 98%	25%

## 4.4. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

### 4.4.1. Engagement

Orange Business Services s'engage assurer les Temps de Rétablissement suivants pour le IaaS et les API, à l'exclusion des portails, selon le niveau de support souscrit, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes :

Garantie de Temps de Rétablissement				
Niveau de support		Standard	Silver	Gold
Gravité de l'incident	Gravité 1	pas d'engagement	8h	4h
	Gravité 2	pas d'engagement	pas d'engagement	pas d'engagement
	Gravité 3	pas d'engagement	pas d'engagement	pas d'engagement

### 4.4.2. Calcul de l'écart

L'« Ecart de Rétablissement » est calculé comme suit pour chaque ticket et chaque Unité de Service concernée :

$$\text{Ecart de Rétablissement} = \frac{\text{Temps de Rétablissement mesuré} - \text{Garantie de Temps de Rétablissement}}{\text{Garantie de Temps de Rétablissement}}$$

### 4.4.3. Pénalités

Si pour un ticket d'incident, le Temps de Rétablissement Garanté est dépassé, Orange Business Services s'engage à émettre un Crédit de Service égal au pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous du montant mensuel récurrent hors taxe facturé au Client pour l'Organisation affectée pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart de Rétablissement constaté :

Ecart de Rétablissement	Pourcentage de Crédit de Service
plus de 0% à 50%	2%
plus de 50% à 75%	5%
plus de 75% à 100%	10%
plus de 100%	15%

## 4.5. Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

### 4.5.1. Engagement

Orange Business Services s'engage assurer les Temps d'Intervention suivants pour le IaaS et les API, à l'exclusion des portails, selon le niveau de support souscrit, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes :

Garantie de Temps d'Intervention				
Niveau de support		Standard	Silver	Gold
Gravité de l'incident	Gravité 1	1 JO	2h	1h
	Gravité 2	pas d'engagement	pas d'engagement	pas d'engagement
	Gravité 3	pas d'engagement	pas d'engagement	pas d'engagement

### 4.5.2. Calcul de l'écart

L'« Ecart d'Intervention » est calculé comme suit :

$$\text{Ecart d'Intervention} = \frac{\text{Temps d'Intervention mesuré} - \text{Garantie de Temps d'Intervention}}{\text{Garantie de Temps d'Intervention}}$$

### 4.5.3. Pénalités

Si pour un ticket d'incident, le Temps d'Intervention Garanti est dépassé, Orange Business Services s'engage à émettre un Crédit de Service égal au pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous du montant mensuel récurrent hors taxe facturé au Client pour l'Organisation affectée pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart d'Intervention constaté :

Ecart d'Intervention	Pourcentage de Crédit de Service
plus de 0% à 50%	2%
plus de 50% à 75%	5%
plus de 75% à 100%	10%
plus de 100%	15%