

Qualité de Service

Flexible Engine

1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et du Descriptif de Service « Flexible Engine », les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce document Qualité de Service.

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

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.

Services de Compute désigne les Fonctionnalités suivantes : Elastic Cloud Service (ECS) et Elastic Volume Service (EVS).

Services de Stockage Objet désigne la Fonctionnalité suivante : Object Storage Service (OBS).

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_{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.

2. Objet

Le présent document 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 Engine », 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 restrictions propres à chaque Fonctionnalité sont précisées, le cas échéant, dans l'article « Engagements et pénalités ».

4. Engagements et pénalités

4.1 Services de Compute

4.1.1. Pour les Services de Compute : Orange Business Services s'engage à assurer un Taux de Disponibilité de chaque Région à hauteur de 99,99%.

4.1.2. L'Interruption des Services Compute d'une Région est caractérisée par le cumul des conditions suivantes :

- perte de connectivité externe et/ou inaccessibilité permanente pour l'ensemble des instances et des volumes disques attachés aux instances du Tenant concerné sur la Région concernée, et
- il n'est possible de créer de nouvelles instances et de nouveaux volumes sur aucune Zone de Disponibilité de la Région.

4.1.3. Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité du Service de Compute d'un Tenant du Client est strictement inférieur à 99,99%, 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 au Tenant et à la Région concernés pour le mois considéré.

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

4.2 Services de Stockage Objet

4.2.1. Pour les Services de Stockage Objet : Orange Business Services s'engage à assurer un Taux de Disponibilité à hauteur de 99,9%.

4.2.2. Le Taux de Disponibilité du Service de Stockage Objet est défini par la formule suivante :

$$\text{Taux de Disponibilité du Stockage Objet} = 100\% - \text{Moyenne sur toutes les périodes de 5 minutes} \left(\frac{nb_{erreurs}}{nb_{requêtes}} \right)$$

où :

- $nb_{erreurs}$ est le nombre d'erreurs de type http 50x pour des requêtes valides pour l'ensemble des clients du Service de Stockage Objet dans une période donnée de 5 minutes
- $nb_{queries}$ est le nombre de requêtes valides pour l'ensemble des Clients du Service de Stockage Objet dans une période donnée de 5 minutes

Sont considérées comme valides les requêtes conformes aux spécifications des APIs de stockage objet d'Orange Business Services telles que documentées et qui ne donnent pas lieu à un retour d'erreur.

En tout état de cause, en cas d'absence de requête ou dans les cas décrits à l'article 3.1, les Services de Stockage Objet sont réputés disponibles sur les périodes considérées.

4.2.3. Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité du Service de Stockage Objet d'un Tenant du 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 Stockage Objet associé au Tenant concerné pour le mois considéré.

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