

Qualité de Service

Flexible Workspace User Experience [Citrix]

1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, des Conditions Spécifiques Intégration Maintenance et Prestations associées et du Descriptif de Service « Flexible Workspace User Experience [Citrix] », les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce document Qualité de Service.

Conditions Générales désigne les conditions générales relatives aux Services de Cloud du Prestataire.

Garantie de Temps de Rétablissement (ou **GTR**) désigne le Temps de Rétablissement sur lequel Prestataire s'engage en cas d'Incident en environnement de production.

Garantie de Taux de Disponibilité (ou **GTD**) désigne le Taux de Disponibilité du Prestataire s'engage à respecter.

Garantie de Temps de Rétablissement (ou **GTR**) désigne le Temps de Rétablissement sur lequel le Prestataire s'engage en cas d'Incident en environnement de production, en fonction du niveau de support souscrit.

Incident désigne un événement non planifié qui provoque une Interruption ou une dégradation du Service ou de la Fonctionnalité concernée. Un Incident est tracé par un ticket de Priorité P1, P2 ou P3.

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. Une Interruption est tracée par un ticket de Priorité P1.

Priorité désigne les niveaux P1, P2 ou P3 utilisés par le Prestataire pour classer les Incidents, selon l'urgence et l'impact de l'Incident et conformément à aux tableaux des catégories d'Incidents et des degrés de Priorités du présent document.

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 du Prestataire au titre des dispositions contractuelles

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

Temps de Changement désigne le temps qui s'écoule entre la demande de changement et sa fin de mise en œuvre notifiée par le Prestataire, dont on retire les périodes pendant lesquelles les engagements du Prestataire ne s'appliquent pas.

Temps de Rétablissement désigne le temps qui s'écoule entre l'ouverture d'un ticket d'Incident et sa résolution, dont on retire les périodes pendant lesquelles les engagements du Prestataire ne s'appliquent pas.

2. Objet

Le présent document Qualité de Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage sur la qualité de service du Service «Flexible Workspace User Experience [Citrix]», en application des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Intégration Maintenance et Prestations.

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 Crédits de service

En cas de non-respect relevé par le Client et confirmé par le Prestataire des engagements visés dans le document Qualité de Service et/ou dans la Proposition Commerciale, et sur demande expresse du Client, le Prestataire émettra, pour le mois concerné, des crédits de service conformément aux dispositions dudit document (ci-après les « Crédits de Service »).

Pour obtenir ces Crédits de Service, le Client devra adresser au Prestataire le formulaire de demande de Crédit de Service, mis à disposition du Client par le Prestataire sur une Interface Utilisateur, ou disponible auprès de ses contacts habituels, dûment rempli, au contact mentionné sur la facture, en indiquant en objet « Réclamation SLA » suivi du nom du Service concerné, dans un délai maximum de 30 jours suivant le mois concerné par le non-respect de l'engagement de qualité de service. A défaut, le Client ne pourra prétendre à aucun crédit de Service.

La demande doit détailler la nature de l'incident, les dates et heures de début et de fin de chaque incident observé, ainsi que les identifiants des ressources impactées. Seuls les incidents ayant fait l'objet d'un ticket pourront être pris en considération. Elle doit également inclure toutes traces système documentant l'incident, pour chaque période concernée. Les traces contenant des données sensibles ou confidentielles doivent avoir été préalablement anonymisées en masquant les informations qui ne peuvent être divulguées.

Dans un délai de 30 jours suivant la demande du Client, le Prestataire confirmera par écrit au Client le montant des Crédits de Service qui lui seront accordés, le cas échéant, au titre de cette demande. En cas de désaccord sur le niveau de service atteint, les enregistrements et informations du Prestataire prévaudront.

Les Crédits de Service attribués au Client donneront lieu à une remise sur une ou plusieurs de ses factures ultérieure(s) concernant le Service pour lequel les engagements de qualité de service n'ont pas été respectés, à l'exclusion de tout autres modalités de règlement de pénalité.

En aucun cas les Crédits de Service accordés au Client ne pourront dépasser 15% du montant mensuel récurrent facturé au Client pour ses Bureaux Virtuels pour le mois concerné.

4. Engagements et pénalités

4.1 Garantie de Taux de Disponibilité (GTD)

4.1.1 Engagement

Le Prestataire s'engage à assurer un Taux de Disponibilité de 99,95% pour le Service.

4.1.2 Pénalités

Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité est strictement inférieur au Taux de Disponibilité Garanti, le Prestataire 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 les Bureaux Virtuels affectés pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart de Disponibilité constaté :

Taux de disponibilité	Pourcentage de Crédit de Service
99,95% ou plus	0%
de 99% inclus à 99,95% exclu	2%
strictement inférieur à 99%	5%

4.2 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

4.2.1 Tableau des catégories d'Incidents

Catégorie	Impact	Urgence par défaut
Lien express route - Dégradation	2 – Moyenne	2 – Sensible
Lien express route - Problème de Routage	2 – Moyenne	2 – Sensible
Lien express route - Perte du lien	3 - Peu sensible	3 - Faible
Réseau -VPN IPSEC - Dégradation	3 - Peu sensible	3 - Faible
Réseau -VPN IPSEC - Perte du tunnel	3 - Peu sensible	3 - Faible
Evasion Internet Azure- Dégradation	3 - Peu sensible	3 - Faible
Réseau - Evasion Internet Azure - Perte d'accès	2 – Moyenne	3 - Faible
Réseau – VNET- Problème de routage	2 – Moyenne	3 - Faible
Cloud Connector - Problème d'accès	1 – Haute	1 – Critique
Poste VDI - Problème d'accès à l'URL de l'espace de travail	1 – Haute	1 – Critique
Session VDI - Connexion KO	2 – Moyenne	2 – Sensible
Session VDI - Lenteur Connexion	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Message d'erreur Connexion	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Lenteur Application Métier	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI- Lancement Application Métier KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Lenteur Application Bureautique	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Lancement Application Bureautique KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Lenteur Navigateurs web	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Lancement Navigateurs web KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI -Problème de messagerie	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI- Fonctionnalités Utilisateurs - Impressions KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VD- Fonctionnalités Utilisateurs - Chargement de profil KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Données Utilisateurs -Accès KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Session VDI - Données Utilisateurs - Accès KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Fonctionnalité Poste Local - Accès disques locaux KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Fonctionnalité Poste Local -Accès disques locaux KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Fonctionnalité Poste Local - Accès disques réseaux KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Fonctionnalité Poste Local- Accès disques amovibles KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Fonctionnalité Poste Local - Copier-Coller KO	2 – Moyenne	3 - Faible
Fonctionnalité Poste Local - Périphériques son non reconnus	2 – Moyenne	3 - Faible
Fonctionnalité Poste Local - Périphériques vidéo non reconnus	2 – Moyenne	3 - Faible

4.2.2 Tableau des degrés de Priorité

Les degrés de priorité sont définis comme en fonction de l'urgence et l'impact visés au tableau des catégories d'Incidents selon la table de correspondance ci-dessous.

	IMPACT

URGENCE		Critique	Sensible	Peu sensible
	Haute	P1	P2	P3
	Moyenne	P2	P3	P3
	Faible	P3	P3	P3

4.2.3 Engagement

Le Prestataire s'engage à atteindre chaque mois, pour l'ensemble des Incidents ayant une Priorité donnée, l'objectif de rétablissement dans le délai défini dans le tableau ci-dessous, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes :

		Garantie de Temps de Rétablissement		
		Délai de rétablissement	Période de décompte	Objectif de rétablissement dans le délai
Priorité de l'incident	Priorité 1	4H	24/7/365	100%
	Priorité 2	12H	HO	90%
	Priorité 3	24H	HO	60%

4.2.4 Calcul de l'écart

L'« Ecart de Rétablissement » est :

- Pour les Incidents de Priorité P1, le total du nombre d'heures de retard, chaque heure entamée étant comptabilisée.
- Pour les Incidents de Priorité P2 et P3, le nombre de paliers de 10 points de pourcentage séparant le taux de résolution dans le délai du taux garanti, chaque palier entamé étant comptabilisé.

4.2.5 Pénalités

En cas d'Ecart de Rétablissement pour un mois donné, le Prestataire 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 ses Bureaux Virtuels pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart de Rétablissement constaté :

Priorités	Calcul de l'Ecart de Rétablissement	Pourcentage de Crédit de Service par Ecart de Rétablissement
P1	Nombre d'heures de retard	1%
P2	Nombre de paliers de 10 points	1,5%
P3	Nombre de paliers de 10 points	2,5%

Exemple de calcul pour une Priorité de type P2 :

Priorités	Engagement de Résolution	% résolu dans la période	Nombre de paliers d'écarts tranche de 10	Pourcentage de Crédit de Service par palier	Pourcentage de Crédit de Service total
P2	90%	65 %	3 (90-65=25 arrondi à 30)	1,5 %	4,5% = (3 X 1,5%)