

Qualité de Service

Managed Applications

1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, des Conditions Spécifiques Intégration, Maintenance et Prestations associées et du Descriptif de Service « Managed Applications », les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce document Qualité de Service.

Caascad désigne le service d'outillage pour l'exploitation des clusters Kubernetes, des conteneurs et des applications conteneurisées.

Changement Standard désigne un changement à l'initiative du Client ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement, accessible à travers l'Espace Client Cloud Store. Le prix des changements standards est défini et connu du Client.

Changement Standard Simple désigne un changement Standard d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite peu d'efforts, ou ayant un impact sur un nombre limité de services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Simple est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

Changement Standard Complexe désigne un changement Standard de plus d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite un effort important, ou ayant un impact sur plusieurs services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard Complexe est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

Changement Non Standard désigne un changement hors catalogue standard et sur devis à l'initiative du Client, ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client.

Changement Accélééré désigne un changement de service Standard Simple ou Complexe nécessitant une mise en production accélérée de la demande du Client. Le prix du changement accéléré est le double du changement demandé par le Client. Le Client a la possibilité de demander un traitement accéléré d'un changement Standard simple ou Complexe de manière exceptionnelle à raison d'un maximum de 6 par an.

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

Crédit de Service désigne une compensation financière accordée au Client au titre des pénalités pour non tenue des engagements de qualité de service.

Fonction Managée désigne les Unités de Service ou ensembles d'Unités de Services de production définis ci-dessous:

- l'ensemble des Unités de Service Computer Vision prises collectivement.
- l'ensemble des Unités de Service Big Data Managé prises collectivement.
- chaque Unité de Service Application Managée prise séparément.
- chaque Unité de Service de Sécurité Managé du même type prises séparément.
- l'ensemble des Unités de Service Sauvegarde Managée, prises collectivement.
- l'ensemble des Unités de Service Service Natif Hyperscaler, prises collectivement.
- l'ensemble des Unités de Service SAP prises collectivement.
- l'ensemble des Unités de Service Log As A Service prises collectivement.
- l'ensemble des Unités de Service Conteneur Managé, prises collectivement
- l'ensemble des Unités de Service Kubernetes Managé avec Caascad, prises collectivement
- l'ensemble des Unités de Service Middleware Managé, prises collectivement.
- l'ensemble des Unités de Service Base de Données Managée, prises collectivement.
- l'ensemble des Unités de Service OS Managé, prises collectivement

Garantie de Taux de Disponibilité (ou **GTD**) désigne le Taux de Disponibilité sur lequel le Prestataire s'engage, pour une Fonction Managée donnée, en fonction du niveau de support souscrit.

Garantie de Temps de Changement (ou **GTC**) désigne le Temps de Changement sur lequel le Prestataire s'engage en cas de demande de changement, pour les changements décrits au catalogue, en environnement de production et validés par le Prestataire, en fonction du niveau de support souscrit.

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 suivants utilisés pour classer les tickets d'Incident :

- **Priorité 1** (ou **P1**) : perte complète des Services pour plusieurs Utilisateurs, ou Incident ayant un impact critique sur les activités du Client.
- **Priorité 2** (ou **P2**) : Services dégradés. Les Utilisateurs peuvent accéder aux Services mais connaissent des difficultés ou subissent des délais significatifs.
- **Priorité 3** (ou **P3**) : Services fournis avec des délais ou des difficultés mineures. L'activité du Client n'est pas significativement entravée.
- **Priorité 4** (ou **P4**) : ces tickets ne correspondent pas à des Incidents et ne donnent lieu à aucun engagement de qualité de service de la part du Prestataire.

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, telles que les interventions programmées.

Les Taux de Disponibilité sont calculés sur la base du mois calendaire. Le Taux de Disponibilité d'une Fonction Managée est la moyenne des Taux de Disponibilité des Unités de Services qui la constituent.

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.

Token désigne l'unité d'œuvre utilisée pour exprimer les prix applicables aux changements demandés par le Client, tels qu'indiqués dans la Fiche Tarifaire.

2. Objet

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service «Managed Applications» (ci-après le « Service ») au Client.

Le présent descriptif est rattaché aux Conditions Spécifiques Intégration Maintenance et Prestations associées.

3. Engagements de qualité de service

3.1. Le Prestataire s'engage sur la qualité de service dans les conditions définies dans la présente et/ou dans la Proposition Technique et Financière relative au Service concerné.

3.2. Les engagements de qualité de service peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié dans la présente et/ou dans la Proposition Technique et Financière. Cette pénalité constitue une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi, excluant toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

4. Crédits de service

4.1. En cas de non-respect relevé par le Client et confirmé par le Prestataire des engagements visés dans la présente et/ou dans la Proposition Technique et Financière, et sur demande expresse du Client, le Prestataire s'engage à émettre, pour le mois concerné, des Crédits de Service conformément aux dispositions dudit document.

4.2. Pour obtenir ces Crédits de Service, le Client devra adresser au Prestataire le formulaire de demande de Crédit de Service 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.

Le formulaire de demande est mis à disposition du Client par le Prestataire sur une Interface Utilisateur, ou à défaut est disponible auprès de ses contacts habituels.

La demande doit détailler la nature du problème, 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 pas être divulguées.

4.3.. 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.

4.4.. 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 autre mode de remboursement.

5. Plages de services

Les « Plages de services » désignent les différentes plages horaires sur lesquelles les services surveillance, exploitation et administration sont rendus :

Plages de services		
Plage de surveillance	24h/24 – 7j/7	La surveillance comprend la mise en place d'outils standards de monitoring technique permettant de détecter tout dysfonctionnement anormal d'un service, de la couche hardware jusqu'au comportement des middlewares. Le monitoring applicatif ne fait pas partie du service standard et sa mise en place doit être traitée en avant-vente.
Plage d'exploitation	Environnement Production : P1 et P2 : 24h/24 – 7j/7 P3 : 09h-18h jours ouvrés Environnement hors production : P1, P2, P3 : 09h-18h jours ouvrés	L'exploitation prend en charge la gestion des incidents techniques remontés par les Clients et le système de monitoring. L'exploitation prend également en charge des changements liés directement à des incidents.
Plage d'administration	09h-18h jours ouvrés	Cette plage correspond à la plage de gestion des demandes de changements : passage des ordres de travaux, des intégrations applicatives (MEP= Mise En Production) non liées à des incidents. Tout changement devant être effectué hors de la plage d'administration fait d'objet d'une proposition commerciale.

Jours ouvrés : Lundi à Vendredi en France métropolitaine, horaires de la France Métropolitaine

6. Conditions d'application

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

6.2. Pour la pleine application des engagements de qualité de service du Prestataire et conformément aux conditions générales, le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire :

- a) en lui communiquant toute information susceptible de permettre ou de faciliter la délivrance du ou des Services et/ou Produits.
- b) en mettant à sa disposition, dans des délais raisonnables, les moyens nécessaires à ses interventions.
- c) en conformant son environnement aux prérequis nécessaires aux interventions du Prestataire.

6.2. Les engagements de qualité de service s'appliquent uniquement aux Unités de Services managés figurant dans le champ d'application des travaux du Prestataire et pour lesquels les prérequis pour les services managés sont fournis et validés par celui-ci. Ils incluent la connectivité, le monitoring, la supervision, le patching, le backup et les procédures de restauration selon le modèle de responsabilité de build convenu (cf. Managed Applications - Service Description Technique).

6.3. Les engagements de qualité de service s'appliquent aux Unités de Service de production. Ces engagements de qualité de service s'appliquent également aux Unités de Service hors production conformément aux plages d'exploitation et plages d'administration définies ci-dessus. Les pénalités ne s'appliquent pas aux Unités de Service hors production.

6.4. Pour les Unités de Services co-managées,

- a) La Garantie de Taux de Disponibilité et la Garantie de Temps de Rétablissement ne s'appliquent pas pendant les périodes où le client est impliqué dans la cause de l'incident.
- b) La Garantie de Temps de Rétablissement ne s'applique pas pour les Unités de Services pour lesquelles le Prestataire n'est pas en charge du support Niveau 3.
- c) Le temps d'investigation et de réparation passé par le Prestataire pour un incident généré par une mauvaise configuration ou action du Client sera facturé au temps passé sous forme de Tokens de Change.
- d) En cas de responsabilité partagée, le Client et le Prestataire doivent collaborer pour atteindre le Temps de Rétablissement Garanti. Ils partageront la charge de temps passé à 50% chacun.

6.5 Pour les Unités de Services construites selon le modèle "Backend Build – Class 2" (cf. Managed Applications – Description de Service Technique), le Client étant en charge de la construction de l'infrastructure, de la configuration des outils natifs de l'hyperscaler et de la fourniture des procédures de rétablissement du service, l'étendue des responsabilités du Prestataire se limite à la détection, à l'investigation et aux possibilités de rétablissement fournis par cette configuration d'outillage et ces procédures.

6.6. Les engagements de qualité de service ne s'appliquent pas pendant les périodes où le IaaS du Client n'est pas disponible. Au titre de ces périodes ainsi exclues le Client peut, le cas échéant, faire valoir ses droits à crédits de service auprès de son fournisseur de IaaS, selon ses conditions contractuelles.

6.7. Pour le service Managed Computer Vision, les engagements de qualité de service ne s'appliquent pas au cas où la cause de l'incident est un bug dans le logiciel tiers d'intelligence artificielle utilisé pour entraînement et inférence.

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

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

6.10. Un même Incident ne pourra donner lieu à des Crédits de Service à la fois au titre de la GTD et de la GTR. Au cas où les deux seraient applicables, le Crédit de Service le plus élevé des deux sera accordé au Client.

7. Engagements et pénalités

7.1 Services de portails

Pour les services de portails : Le Prestataire s'engage à assurer un Taux de Disponibilité de chaque portail à hauteur de 99,5%. La liste des portails concernés est la suivante :

- portail Espace Client Cloud Store (ECCS).

7.2 Garantie de Taux de Disponibilité (GTD)

7.2.1 Engagement

Le Prestataire s'engage à assurer le Taux de Disponibilité défini dans le tableau ci-dessous pour chaque Fonction Managée, selon le niveau de support souscrit :

Garantie de Temps de Disponibilité

Plage de service = Plage de surveillance			
Niveau de support	Initial	Standard	Premium
Par Fonction Managée	98,5%		99,5%
Pour Kubernetes Managé	98,5%		99,9%

7.2.2 Calcul de l'écart

L' « Ecart de Disponibilité » est calculé comme suit pour le mois concerné pour chaque Fonction Managée impactée par une Interruption :

$$\text{Ecart de Disponibilité} = \text{Garantie de Taux de Disponibilité} - \text{Taux de Disponibilité mesuré}$$

7.2.3 Pénalités

Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité d'une Fonction Managée ou des services portails 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 la Fonction Managée affectée pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart de Disponibilité constaté :

Ecart de Disponibilité	Pourcentage de Crédit de Service
Plus de 0 à 1 point de pourcentage	2%
Plus de 1 à 2 points de pourcentage	5%
Plus de 2 points de pourcentage	10%

7.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

7.3.1 Engagement

Le Prestataire s'engage à assurer chaque mois 95% des Temps de Rétablissement suivants, selon le niveau de support souscrit, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes

Garantie de Temps de Rétablissement				
Plage de service = Plage d'exploitation				
Niveau de support		Initial	Standard	Premium
Priorité de l'incident	Priorité 1	1 jour HO*	8h	4h
	Priorité 2	Pas de SLA	24h	8h
	Priorité 3	Pas de SLA	48h	32h
	Priorité 4	pas d'engagement		

* Jours/heures Ouvrés : 9h à 18h CET

7.3.2 Calcul de l'écart

L'« Ecart de Rétablissement » est :

- Si le nombre total d'Incidents résolus dans le mois est supérieur ou égal à 5 :

$$\text{Ecart de Rétablissement} = \frac{\text{Nombre d'Incidents résolus hors délais}}{\text{Nombre total d'Incidents résolus dans le mois}}$$

- Si le nombre total d'Incidents résolus dans le mois est inférieur à 5 :

$$\text{Ecart de Rétablissement} = \frac{\text{Nombre d'Incidents résolus hors délais}}{5}$$

7.3.3 Pénalités

Si l'Ecart de Rétablissement est supérieur à 5% pour un mois donné, le Prestataire s'engage à un Crédit de Service égal au pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous du montant mensuel récurrent hors taxe facturé au Client pour l'ensemble des Unités de Services de production du Service, pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart de Rétablissement constaté :

Ecart de Rétablissement	Pourcentage de Crédit de Service
plus de 5% à 25%	2%
plus de 25% à 50%	5%
plus de 50%	10%

7.4 Garantie de Temps de Changement (GTC)

7.4.1 Engagement

Le Prestataire s'engage assurer les Temps de Changement suivants pour chaque Unité de Service de production souscrite, selon le niveau de support souscrit, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes :

Garantie de Temps de Changement			
Plage de service = Plage d'administration			
Niveau de support	Initial	Standard	Premium
Réalisation d'un changement simple	Pas de SLA	24h	8h
Réalisation d'un changement simple accéléré	Pas de SLA	12h	4h
Réalisation d'un changement complexe	Pas de SLA	72h	48h
Réalisation d'un changement complexe accéléré	Pas de SLA	36h	24h
Réponse à une demande de cotation pour un changement non standard	Pas de SLA	5 JO	3 JO

NB : Les demandes de change pour les Services Natifs > 1 Token sont des demandes de change complexe.

7.4.2 Pénalités

Si un changement est réalisé dans un délai plus long que celui indiqué dans le tableau de Garantie de Temps de Changement pour le niveau de support concerné, le Prestataire s'engage à émettre un Crédit de Service égal à 50% du prix du changement correspondant au tarif « paiement à l'usage » du Token.