

# Qualité de Service

## Flexible Web Platform

### 1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et du Descriptif de Service « Flexible Web Platform », 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.

**Garantie de Taux de Disponibilité** (ou **GTD**) désigne le Taux de Disponibilité en-dessous duquel Orange Business Services s'engage à verser des pénalités au Client, pour une Unité de Service donnée, en fonction du niveau de support souscrit.

**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.

**Gravité** désigne les niveaux suivants utilisés par Orange Business Services 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.

**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 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.

**Unité de Service** désigne un Environnement de production fourni sur la plateforme PaaS Flexible Web Platform .

### 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 Web Platform », 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 lorsque l'Organisation du Client comporte des composants déclarés « non supportés » par Orange Business Services.

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

3.4. En aucun cas les Crédits de Service accordés au Client ne pourront dépasser 30% du montant mensuel récurrent facturé au Client pour le Service concerné pour le mois concerné.

## 4. Engagements et pénalités

### 4.1 Garantie de Taux de Disponibilité (GTD)

#### 4.1.1 Engagement

Orange Business Services s'engage à assurer le Taux de Disponibilité défini dans le tableau ci-dessous pour chaque Unité de Service souscrite, selon le niveau de support souscrit :

Garantie de Taux de Disponibilité							
Niveau de Service	Professionnel *	Entreprise **			Elite **		
Famille	Grid	Grid	Grid+	Dédié*	Grid	Grid+	Dédié
Environnement de production	99,5%	99,9%		99,99%	99,9%		99,99%

#### 4.1.2 Calcul de l'écart

L'« Ecart de Disponibilité » est calculé comme suit pour le mois concerné pour chaque Unité de Service concernée :

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

#### 4.1.3 Limitation

\* = Sur le Niveau de Service Professionnel, la GTD est mesurée au sens disponibilité des ressources mutualisées.

\*\* = Sur les Niveaux de Service Entreprise et Elite, la GTD est mesurée au sens disponibilité du site ou de l'application hébergée.

Sur les familles Grid+ et Dédié, la GTD n'est garantie que si l'option de scalabilité automatique est activée.

#### 4.1.4 Pénalités

Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité d'une Unité de Service est strictement inférieur au Taux de Disponibilité Garanti, 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'Unité de Service affectée pour le mois considéré, en fonction de l'Ecart de Disponibilité constaté :

Ecart de Disponibilité	Pourcentage de Crédit de Service
Entre 0,01 et 0,5 point	3%
entre 0 et 1 point	5%
de plus de 1 point à 2 points	10%
de plus de 2 points à 3 points	20%
plus de 3 points	30%

## 4.2 Garantie de Temps d'Intervention (GTI)

### 4.2.1 Engagement

Orange Business Services s'engage assurer les Temps d'Intervention suivants pour chaque Unité de Service souscrite, selon le niveau de support souscrit, le temps étant comptabilisé uniquement sur les périodes couvertes :

Garantie de Temps d'Intervention				
Niveau de support		Professionnel	Entreprise	Elite
Gravité de l'incident	Gravité 1	-	1 h	45 minutes
	Gravité 2		1 JO	4 h
	Gravité 3		3 JO	8 h

### 4.2.2 Calcul de l'écart

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

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

### 4.2.3 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'Unité de Service 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%