

Qualité de Service

Flexible Recovery

1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, des Conditions Spécifiques Cloud et du Descriptif de Service « Flexible Recovery », 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

Prestataire : désigne l'entité du groupe Orange mentionnée au bon de commande.

RPO et RTO : Le Point de Reprise (RPO pour Recovery Point Objective) et le délai de Reprise (RTO pour Recovery Time Objective) sont définis par Client.

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

Gravité désigne les niveaux suivants utilisés par Le Prestataire pour classifier les incidents :

- **Gravité 1 ou critique** : interruption totale ou partielle non programmée du Service, notamment la console de pilotage du PRA, dans des conditions qui affectent sévèrement le fonctionnement du Service. Ces conditions ont un impact sur plusieurs Clients et requiert une action corrective immédiate 24h/24 et 7j/7.
- **Gravité 2 ou majeur** : dégradation du Service pour plusieurs Clients dans des conditions qui affectent sérieusement l'usage du Service. Ces conditions requièrent une attention immédiate pour Le Prestataire.
- **Gravité 3 ou mineur** : dysfonctionnement dans des conditions qui dégradent partiellement les fonctionnalités ou la qualité d'utilisation du Service. Ces conditions peuvent générer des signalisations d'incidents des Clients.

Incident désigne un événement non planifié qui provoque une Interruption ou une dégradation du Service.

Interruption désigne la ou les période(s) pendant laquelle un incident provoque un dysfonctionnement significatif du Service concernée affectant le Client.

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 Le Prestataire, 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 Recovery », en application des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Cloud.

3. Conditions d'application

3.1. Les engagements de qualité de service décrits dans l'article « Engagements » 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 Le Prestataire et qui ne figurent donc pas dans le périmètre du projet.

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

4. Engagements

4.1 Garantie pour la Mise en Service

A date de réception de la Commande du Client, Le Prestataire nomme un interlocuteur qui prend contact avec le client !

- Le Prestataire s'engage à désigner un chef de projet et à le rendre disponible pour une réunion de préparation de la Mise en service.
 - Cette réunion téléphonique sera organisée par le chef de projet sous 10 (dix) jours ouvrés maximum pour présentation des prochaines étapes de la Mise en Service.
- Le Prestataire s'engage à participer sous 15 (quinze) jours ouvrés maximum à une première réunion projet (pour la collecte détaillée des données techniques du Client sur la préparation du Service et pour la définition d'un planning de déploiement), sous réserve de disponibilité du Gestionnaire Client sur cette période.

Lorsque le Service ne nécessite pas d'intégration spécifique, Le Prestataire s'engage à assurer la Mise en Service sous 3 (trois) mois, sous réserve de disponibilité du Gestionnaire Client sur cette période.

- L'ensemble des acteurs du projet ont accès à une gestion en ligne du projet en mode Kanban.

4.2 Support

Objet	Détail
Support Langue : Français <ul style="list-style-type: none">○ Par courriel : support.orange@nuabee.fr○ Par téléphone : +0 805 690 963 (prix d'un appel local)	Disponibilité <ul style="list-style-type: none">○ Du lundi au vendredi (jours ouvrés du calendrier français métropolitain)○ Heures ouvrées : 9h00-12h30 et 14h-18h Délai de réponse aux questions <ul style="list-style-type: none">• Minimum 75% des questions répondues en moins de 24h pendant les jours ouvrés• Maximum 25% des questions restantes répondues entre 24h et 5j. Procédure d'escalade : Le Prestataire s'engage à communiquer au lancement du projet un contact pour escalade en cas de dysfonctionnement dans la prise en charge de l'assistance du Client sur le Service.

4.3 Respects des RTO et RPO

Cet article vient compléter les dispositions du chapitre 11 - SLA du Descriptif de Services

RTO des serveurs

Le RTO par serveur est défini initialement au travers du questionnaire de qualification rempli par le Client.

Ce RTO dépend des informations fournies par le Client, notamment sur la taille des disques des serveurs qui est un des éléments clefs du RTO d'un serveur.

- Le RTO des serveurs est vérifié semestriellement lors du test de PRA et est disponible dans le rapport de test disponible dans la console Atlas.
- En cas de non-respect du RTO, Le Prestataire s'engage à fournir une proposition de plan d'action pour revenir au RTO initialement prévu
 - Il est convenu que si les données du serveur incriminé ont évolué entre temps (augmentation supérieure de 15% de l'espace disque utilisé), un nouveau RTO du serveur devra être arbitré.

RPO des serveurs

Le RPO par serveur est défini initialement au travers du questionnaire de qualification rempli par le Client.

Lors de la mise en œuvre du projet, le RPO est défini par serveur et par disque.

Le RPO dépend de plusieurs paramètres dont certaines ne sont pas dépendants du Prestataire, notamment :

1. La bande passante réseau WAN (Internet, MPLS, ...) disponible pour réaliser la sauvegarde
2. La plage horaire disponible pour réaliser la sauvegarde
3. La capacité de l'infrastructure Client à réaliser la sauvegarde : bande passante sur le réseau local interne, capacité en IO et CPU de l'infrastructure.

En cas de non-respect du RPO d'un serveur, Le Prestataire devra proposer au Client des axes d'amélioration pour respecter les RPO qui pourront être :

- Soit à la main du Prestataire : refonte et optimisation des plans de sauvegarde, nouvelle planification, ...
- Soit à la main du Client : augmentation bande passante réseau WAN, plage horaire disponible pour réaliser la sauvegarde, ...

Disponibilité de l'infrastructure en cas d'activation du PRA

Pour la disponibilité de l'infrastructure cloud (sous-jacente à l'offre et intégrée dans l'offre Flexible Engine), se référer au document Qualité de Service de Flexible Engine et notamment au taux de disponibilité des infrastructures IaaS (https://cloud.orange-business.com/wp-content/uploads/2019/03/flexible_engine-qualite_de_service.pdf) .

Ce crédit s'applique sur le prix des infrastructures IaaS utilisées en cas d'activation du PRA.

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%

4.4 Réponse sur incident critique

Tout Incident « critique », c'est-à-dire ayant un impact sur les activités du client fera l'objet (à l'issue de son rétablissement), d'un envoi par Le Prestataire auprès du Client d'un Compte Rendu d'Incident communiqué sous cinq jours ouvrés.

Le Compte Rendu d'Incident devra au minimum comporter les informations suivantes :

- La date et l'heure d'apparition de l'incident
- Le niveau de gravité
- Son statut (fermé / suivi / ouvert)
- Les actions entreprises, détaillant pour chaque action, dans la mesure du possible :
 - i. Date / heure
 - ii. La personne en charge de l'opération
 - iii. Les raisons de l'intervention
 - v. Le résultat de l'action
 - vi. La date prévue de correction s'il y a lieu ou de clôture