

Qualité de Service

Flexible Workspace User Experience [AVD]

1. Définitions

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

Conditions Générales désigne les conditions générales du Prestataire.

Conditions Spécifiques désigne les conditions spécifiques Intégration, maintenance et prestations associées du Prestataire.

Avoir Service désigne le pourcentage des Frais de Service Mensuels Applicables qui vous est crédité au titre d'une réclamation validée par Microsoft.

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

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.

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.

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.

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 «AVD», en application des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques.

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 et aux Conditions Spécifiques.

3.2 En aucun cas les Crédits de Service accordés au Client ne pourront s'appliquer au support d'expertise défini au chapitre 5.

4. Engagements et pénalités : Garantie de Taux de Disponibilité (GTD) sur la plateforme AVD

4.1 Engagement

Microsoft sur sa plateforme Azure AVD s'engage à assurer un Taux de Disponibilité minimal de 99,90% pour le Service.

Cet engagement est décrit sur les pages suivantes :

https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/virtual-machines/v1_9/

<https://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeld=37>

4.2 Pénalités

Le Client a la responsabilité de la déclaration des incidents sur son infrastructure auprès de Microsoft.

Si au cours d'un mois, le Taux de Disponibilité est strictement inférieur au Taux de Disponibilité Garanti par Microsoft, le Prestataire s'engage à émettre dans les conditions prévues aux Conditions Générales un Avoir 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
< 99,9 %	10%
< 99 %	25%
< 95 %	100%

Les modalités de réclamation sont propres à Microsoft, les informations détaillées à fournir seront les suivantes :

- La description détaillée de l'Incident
- Des informations sur l'heure et la durée du Temps d'Indisponibilité
- Le nombre d'utilisateurs et le(s) site(s) des utilisateurs concernés (le cas échéant)
- Une description de vos tentatives de résolution de l'Incident lorsqu'il est survenu

Le délai de réclamation en cas de dysfonctionnement constaté sur les Services Microsoft Azure est de deux (2) mois à compter de la fin du mois de facturation pendant lequel l'Incident objet de la réclamation s'est produit. Une fois ce délai passé, la demande de réclamation ne pourra plus être prise en compte.

Le délai de traitement des réclamations par le support Microsoft est au plus tard de soixante (60) jours après leur réception. Si la réclamation est validée, l'application d'un Avoir Service sera réalisée directement sur la prochaine facture.

5. Support d'Expertise : Catalogue de Services

5.1 Incidents de type P1

Catégorie d'Incidents
Azure\Réseau\Lien express route\Perte du lien
Azure\Réseau\VNET\Problème de routage
Azure\AVD\Indisponibilité totale Plateforme
Azure\AVD\Connexion KO

5.1 Demandes de Services

Le catalogue de demandes de services est décrit dans le portail mis à disposition des Clients et fait l'objet d'une tarification sur devis.

Sujet
Azure\AVD\Création Host Pool
Azure\AVD\CPU\Ajout ou Retrait
Azure\AVD\RAM\Ajout ou Retrait
Azure\AVD\HDD\Création, Augmentation, Diminution, Suppression, Changement de performance
Azure\AVD\Région\Changer la région
Azure\AVD\Automation\Changement heure d'arrêt
Azure\AVD\Availability\Mise en Haute disponibilité, Mise en sauvegarde, Restauration des données
Azure\Suivi des recommandations Advisor
Réseau\Lien express route\Création, Modification, Suppression
Réseau\VPN IPSEC\Création ou Suppression
Réseau\VNET\Création, Modification, Suppression
Réseau\VNET\Ajout de sous-réseau\Ajout ou Suppression
Réseau\VNET\VNET Peering\Ajout, Modification, Suppression
Azure\Session VDI AVD\Nouveau Master
Azure\Session VDI AVD\Nouvelle Application Métier Client
Azure\Session VDI AVD\MAJ Application Métier Client
Azure\Session VDI AVD\Nouvelle Fonctionnalité Utilisateur
Azure\Session VDI AVD\Nouvelle Application Bureautique
Azure\Autres Demandes