



Qualité de Service

Flexible Storage

1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, des Conditions Spécifiques Cloud et du Descriptif de Service « Flexible Storage », les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce document Qualité de Service.

Garantie de Taux de Disponibilité (ou **GTD**) désigne le Taux de Disponibilité en-dessous duquel le Prestataire s'engage à verser des pénalités au Client, Flexible Storage,

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.

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.

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 classifier 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
- $t_{interruption}$ est le temps d'Interruption de la Fonctionnalité concernée pendant le mois considéré
- $t_{exclusion}$ 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 « Flexible Storage », en application des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Cloud.

3. Conditions d'applications

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

3.3. Les engagements de qualité de service ne s'appliquent pas pendant les périodes d'indisponibilités de l'infrastructure Cloud du Client. 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 d'infrastructure Cloud, selon ses conditions contractuelles.

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

3.5. En aucun cas les Crédits de Service accordés au Client ne pourront dépasser 100% du montant mensuel récurrent facturé au Client pour le Service concerné pour le mois concerné.

3.6. 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.

4. Engagements et pénalités

4.1 Définitions des engagements

Le Prestataire s'engage à utiliser tous les moyens nécessaires pour rendre la plateforme Service accessible 24/7, 365 jours par an.

L'engagement de disponibilité pour la plateforme de Service hébergeant le Service Flexible Storage est de 99,90% par mois.

Le Prestataire ne garantit pas un tel engagement de qualité de service si l'indisponibilité est due à l'équipement utilisé pour accéder au Service.

En plus de ce taux de disponibilité, le Prestataire disposera d'un créneau horaire d'un maximum de 180 minutes tous les 2 mois sur la plateforme Service pour effectuer les travaux de maintenance programmée. A ce titre, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'accès au Service afin d'effectuer des travaux de maintenance et/ou d'amélioration technique afin de s'assurer que le Service fonctionne correctement.

Le Prestataire s'efforcera d'informer le Client de ces travaux et de leur durée, dans la mesure du possible dix (10) jours calendaires à l'avance.

Le Prestataire effectuera (dans la mesure du possible) les travaux de maintenance à des moments où le Service est le moins utilisé par le Client, sauf en cas de maintenance corrective urgente.

La disponibilité du service est mesurée à l'aide d'un indicateur appelé interruption maximale de service (IMS).

L'IMS correspond au nombre total d'interruptions de service survenues au cours de la période de référence qui, selon le cas :

- Commence le premier jour du mois ou à la date de livraison du service, si cela se produit au cours du mois en cours,
- Se termine le dernier jour du mois ou à la date d'annulation de la commande de service si cela se produit pendant le mois en cours.

4.2. Sanctions en cas de non-respect de l'engagement de disponibilité du Service

La pénalité pour non-respect de l'engagement de qualité de service varie en fonction du dépassement de la valeur à laquelle l'engagement s'applique, comme suit :

- Pénalité correspondant à **5%** de l'abonnement mensuel pour chaque heure d'indisponibilité et plafonnée à 100% de l'abonnement mensuel. Cette pénalité s'applique au Service hors options.
- Pour une année réelle (durée d'un an à compter de la signature du Contrat), un plafond de 3 remboursements mensuels sont appliqués.

En cas de litige sur une demande d'astreinte, les dossiers et informations du Prestataire seront considérés comme valables.

4.3. Paiement d'une pénalité

Afin d'obtenir le paiement d'une pénalité pour non-respect de l'engagement de disponibilité du Service, il est de la responsabilité du Client de demander le paiement au Prestataire selon la procédure suivante :

- Contacter leur contact commercial dans les trente (30) jours civils suivant le mois au cours duquel le temps total d'arrêt a dépassé les engagements.
- Envoyer un courriel au Service Client du service Flexible Storage, indiquant le type de problème ainsi que les dates, les heures de début et de fin de chaque incident observé, y compris les ouvertures de session des instances virtuelles inaccessibles.
- Inclure les journaux du serveur utilisés pour documenter les incidents dans ce message. Ces journaux doivent couvrir toutes les plages horaires des incidents. Les registres, y compris les données sensibles/confidentielles, peuvent être rendus anonymes en dissimulant les renseignements qui ne peuvent pas être divulgués.

- Attendre la validation des équipes Service Client et Services Métiers du Prestataire et la vérification des temps d'arrêt observés. Un crédit sera offert sur la prochaine facture du Client (dans 1 ou 2 mois selon la facturation récurrence choisie par le Client) si l'indisponibilité est reconnue.

5. Points généraux

Le défaut, de la part du Prestataire, de respecter un engagement de qualité de service ne libérera pas le Client de son obligation de payer le prix du Service souscrit au Prestataire.

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable d'un manquement aux engagements de qualité de service dans les cas suivants :

- En cas de force majeure, tel que défini dans les documents contractuels.
- Indisponibilité du Client en cas d'incident :
 - la durée de l'intervention de remplacement du matériel sera gelée jusqu'à ce que le Prestataire (ou son représentant) soit en mesure d'entrer en contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié.
 - Les interruptions de service dues à des travaux programmés par le Prestataire ne sont pas considérées comme des incidents. Elles ne sont donc pas prises en compte dans les engagements de qualité de service.
- Une modification de Service demandée par le Client
- Changements de service demandés au service client par le client et mise en œuvre avec son accord, et pendant la phase de migration.
- Les actions du Client ou de toute personne sous sa responsabilité.
- Les actions des tiers.

Les pénalités ne s'appliqueront que si le non-respect des engagements résulte d'actions exclusivement imputables au Prestataire.

Dans le cas contraire, le Prestataire transmettra tout dysfonctionnement aux éditeurs, fabricants, prestataires de services ou tiers concernés.

Le Prestataire s'assurera alors que les correctifs ou les solutions de contournement soient trouvés dès que possible.

Dans ces divers cas d'exclusion, il n'y aura pas de pénalité.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier les méthodes et outils utilisés pour mesurer les engagements et de publier des indicateurs pour améliorer son Service.