Qualité de Service
Solutions de Cloud Privé

1. Introduction.

Le présent contrat de niveau de service ("SLA") définit les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage sur la qualité de service des solutions de cloud privé, conformément aux Conditions Générales.

2. Définitions.

Dans le présent SLA, les termes en gras suivants auront la signification qui leur est donnée dans les définitions suivantes. En cas de conflit entre les définitions fournies dans le présent SLA et celles fournies ailleurs dans le contrat, les définitions du présent SLA prévaudront. Tous les termes en majuscules utilisés mais non définis dans le présent accord auront la signification qui leur est donnée dans le contrat, les conditions spécifiques pour les services de cloud ou la description du service pour les solutions de cloud privé.

" **Taux de disponibilité** " désigne, sauf indication contraire pour une fonctionnalité spécifique, un taux exprimé en % de disponibilité calculé 24/7 hors périodes de maintenance. Il est calculé à l'aide de la formule suivante :

Taux de disponibilité pour les services informatiques $= \frac{(t\ month - t\ downtime + t\ exclusion)}{t\ month}$

t_month : le temps pendant lequel la fonction concernée est souscrite pour le mois concerné
t_downtime : la durée d'indisponibilité de la fonction concernée pour le mois en question
t_exclusion : le temps d'indisponibilité de la fonction concernée pour le mois en question, pendant lequel les niveaux de service ne sont pas applicables conformément aux dispositions du présent SLA.

"**Temps d'Arrêt**" désigne la ou les périodes pendant lesquelles un Incident affecte l'ensemble des Utilisateurs.

"**Temps d'Intervention Garanti** (GTI)" désigne le Temps de Réponse auquel le Prestataire s'engage à répondre à un ticket d'incident.

" **Temps Garanti pour Réparer** (GTR) " désigne le délai dans lequel le Prestataire s'engage à réparer le Service en cas d'Interruption, en fonction du niveau de support souscrit.

" **Service** " désigne les Services de Solution de Cloud Privé (tels que décrits dans la Description du Service de celle-ci) fournis au Client.

" **Gravité** " désigne les niveaux suivants utilisés pour classer les incidents :

- SEV1 ou bloquant : perte complète des Services pour plusieurs Utilisateurs, ou incident ayant un impact critique sur les activités du Client.
- SEV2 ou majeur : services dégradés. Les Utilisateurs peuvent accéder aux Services mais rencontrent des difficultés ou des retards importants.
- SEV3 ou mineur : Services fournis avec des retards ou des difficultés mineurs. L'activité du client n'est pas entravée de manière significative.

3. Conditions et Exclusions.

Nonobstant toute disposition contraire énoncée dans le présent SLA le présent SLA et le droit du Client aux recours énoncés dans le présent SLA sont soumis aux conditions et exclusions suivantes :

3.1. Les engagements de qualité de service décrits dans la section "Qualité de service" des Conditions générales s'appliquent.

3.2. Les restrictions propres à chaque Fonctionnalité sont précisées, le cas échéant, à l'article "Engagements et pénalités".

3.3. En aucun cas, les Crédits de Service accordés au Client ne peuvent dépasser 20% du montant mensuel récurrent facturé au Client pour le Service concerné pour le mois concerné.

4. Engagements

Avec les solutions de Cloud privé, entièrement sur mesure, les engagements dépendent de la proposition.

3 niveaux de support sont disponibles : Standard, Premium et Personnalisé.

Ils seront sélectionnés en fonction de la criticité des applications du Client auxquelles le service est destiné.

4.1. Garanties de disponibilité

Garantie mensuelle de la disponibilité du Service de Cloud privé.

Le temps de disponibilité total du Service est exprimé en pourcentage.

Le taux de disponibilité peut atteindre 99,99 %, les engagements sont spécifiques en fonction de la classe de service sélectionnée et de l'architecture définie.

4.2. Temps d'intervention (GTI) / Temps de réparation (GTR)

Service 24/7

Le Prestataire s'engage à assurer les délais d'intervention et de réparation suivants pour le Service souscrit. Les engagements dépendent de la gravité de l'incident.

Activité	Service	KPI	Niveau		
			Gravité 1	Gravité 2	Gravité 3
Incident Mgmt	Custom	GTI	**Défini selon les exigences du client**		
		GTR			
		Rapport			
	Premium	GTI	30min	1h	4h*
		GTR	4h	8h	4 BD
		Rapport	toutes les 1h	toutes les 4h	toutes les 8h*
	Standard	GTI	1h	2h	4h*
		GTR	8h	24h	5 BD
		Rapport	toutes les 4h	toutes les 12h	toutes les 24h*

9 Les SLA doivent correspondre à la disponibilité offerte par l'architecture de la solution.

*Business hours
BD=Business Day

Dans le cas d'une signalisation par le Client, la mesure commence au moment de la signalisation par le Client.

Dans le cas d'une signalisation de supervision, la mesure commence au moment où l'alarme se produit.

La fin du GTR correspond au moment où l'incident passe à l'état "service rétabli" (fermeture technique de l'incident).

Le temps de rétablissement ne prend en compte que les indisponibilités imputables exclusivement au Prestataire. Les temps non imputables au Prestataire ou à des tiers sous sa responsabilité sont donc soustraits du Temps de Rétablissement. En d'autres termes, si la résolution d'un incident nécessite des actions sous la responsabilité du Client, le décompte du temps pour la garantie de rétablissement (GTR) ne tient pas compte de la durée des interventions du Client.

4.3. Gestion des changements

Le Prestataire s'engage sur les délais de réalisation des changements conformément au catalogue des services. Ces engagements peuvent être modifiés dans le cadre du catalogue pour des changements spécifiques de la charge de travail ou de la complexité de la mise en œuvre.

Activité	Service	KPI	Niveaux		
			Changement Standard		
			Simple	Medium	Complexe
Gestion des Changements	Custom	GTC	**Défini selon les exigences du client**		
	Premium	GTC	4h	1BD	2BD
	Standard	GTC	8h	2BD	4BD

Activité	Service	KPI	Niveaux	
Quotas de Changements	Custom Premium Standard	Par instance managée	1 changement standard par trimestre	
			Medium	= x2 simple
			Complexe	= x3 simple
		Heures Ouvrable standard		= x1 simple
		06:00 – 08:00; 19:00 – 22:00		= x2 simple
		22:00 – 06:00; weekend		= x3 simple

Les demandes hors catalogue ne sont pas soumises à des engagements.
Exécution des changements en dehors des heures ouvrables
Engagements selon la complexité du changement

Activité	Service	KPI	Niveaux		
			Critique	Majeur	Mineur
Gestion des problèmes	Custom	Créer Rapport	**Défini selon les exigences du client**		
	Premium	Créer	2 BD	5 BD	
	Standard	Rapport	hebdomadaire	bi mensuel	mensuel