

VTX Housing / SLA

SLA (Service Level Agreement) pour les services d'hébergement

► **CONTENU**

- SLA.....	1
- Niveaux de services du SLA.....	2
- Compensations pour le service SLA.....	3

Ce document définit les garanties de service accordées aux clients Housing Silver.

Le service couvert par cette garantie concerne uniquement les offres suivantes :

- Housing Silver 1/3 Rack ;
- Housing Silver 1/2 Rack ;
- Housing Silver 1 Rack.

Ce document définit également les compensations proposées au client dans le cas où les garanties ne seraient pas respectées. La période de validité de ce SLA est identique à celle du contrat pour lequel il s'applique.

Niveaux de services du SLA

► 1. Fourniture du service Housing Silver

VTX devra respecter le délai d'installation (RFS : Scheduled Ready For Service Date) prévu par le contrat et en accord avec le client.

► 2. Temps de réaction en cas de panne

On entend par le terme « réaction » la fourniture au client d'un diagnostic de la panne soit par E-mail, par fax ou par téléphone.

a) En cas de panne de la connexion Internet

Panne connexion Internet	Temps de réaction	Temps de résolution
1. Perte totale de la connexion Internet	4 heures ouvrables	4 heures ouvrables
2. Dégradation de la bande passante	2 jours ouvrables	Best effort
3. Ralentissements, etc.	2 jours ouvrables	Best effort

b) En cas de défaillance du datacenter

Défaillance du datacenter	Temps de réaction	Temps de résolution
1. Coupure de l'alimentation électrique	4 heures ouvrables	1 jour ouvrable
2. problème d'accès à la salle	1 jour ouvrable	1 jour ouvrable

► 3. Garantie du datacenter

a) Connexion Internet

Garantie de disponibilité par an : 99.90 %.

Bande passante garantie : oui.

Round Trip Delay : < 60 ms sur le réseau VTX.

Packet Loss : < 1 % de perte de paquets au niveau des routeurs de nos backbones.

b) Infrastructure

Garantie de disponibilité électrique par an : 99.50 %.

Garantie contrôle de la température par an : 99.50 %.

Contrôle de la température : 25°C (+/- 5°C).

► 4. Votre numéro de contact

En cas de coupure totale de votre serveur, vous devez vous annoncer à VTX par l'intermédiaire du support technique emergency line 24h/24h et 7j./7 au numéro suivant : 0800 200 240.

Pour tout autre type de panne, merci d'appeler notre support Business au 0840 111 240 qui est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 22 h.

► 5. Interventions planifiées

Pour assurer ses services, VTX peut procéder à des opérations de maintenance sur ses systèmes qui peuvent perturber leur bon fonctionnement. La fenêtre d'interruption de service est programmée de façon hebdomadaire. Les clients seront avertis à l'avance (au moins 24 heures avant) de toutes les autres interruptions de service prévues. Les interruptions prévisibles seront annoncées chaque fois si possible.

Compensation pour le service SLA

En cas de non-respect des garanties décrites dans la partie « Niveau de Services », VTX dédommagera le client comme suit :

► FOURNITURE DU SERVICE

Délai de mise en service (RFS)

Si VTX ne respecte pas le délai prévu pour la mise en service et ne peut pas démontrer que le retard est dû à une cause ne pouvant lui être attribuée, le client sera en droit de demander une compensation pour ce retard. Le montant des compensations est défini ainsi et le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation :

- gratuité des frais de mise en service si la date RFS est dépassée de plus de 5 jours.

Si le client bénéficie d'une offre de mise en service gratuite ou avec rabais, ces compensations ne s'appliquent pas.

► COMPENSATION FINANCIÈRE EN CAS DE DÉFAUT DE SERVICE

- a) Compensations par rapport au temps de réaction et de résolution en cas de panne.

Si VTX ne respecte pas le délai prévu pour les temps de réaction et de résolution en cas de panne, le client sera en droit de demander une compensation pour ce retard. Le montant des compensations est défini ainsi et le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation :

- 25 % de rabais sur l'abonnement mensuel Housing Silver du mois concerné si le temps de réaction en cas de panne est dépassé ;
- 50 % de rabais sur l'abonnement mensuel Housing Silver du mois concerné si le temps de résolution est dépassé de plus de 24 heures.

- b) Compensations par rapport aux garanties du datacenter

Si VTX ne respecte pas la qualité annoncée, le client sera en droit de demander une compensation. Le montant des compensations est défini ainsi et le client ne pourra prétendre à aucune autre compensation :

- connexion Internet : remboursement de 5 % de votre facture mensuelle pour chaque palier de 1 % de baisse par rapport aux 99.90 % ;
- alimentation électrique : remboursement de 5 % de votre facture mensuelle pour chaque palier de 1% de baisse par rapport aux 99.50 % ;
- Contrôle de la température : remboursement de 5 % de votre facture mensuelle pour chaque palier de 1 % de baisse par rapport aux 99.50 %.

- c) Dans tous les cas ces compensations ne pourront pas dépasser 50 % de votre facture mensuelle.

► PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Lorsqu'un ou plusieurs des points du SLA ne sont pas atteints par VTX ou lorsque le client est insatisfait du traitement de l'un de ces points, le client est responsable de faire remonter l'information au management de VTX en passant par l'intermédiaire de son Account Manager.

Le client devra faire part à son Account Manager des défauts constatés dans la fourniture du service par courrier postal, fax ou E-mail. Une réponse écrite sera fournie au client par l'Account Manager, sur la base des garanties et pénalités prévues dans le présent SLA.

► EXCLUSION

Les cas suivants ne peuvent être considérés comme une violation aux clauses de ce contrat :

- maintenance des propres serveurs et serveurs hébergés ;
- actes ou omissions du client ou d'un utilisateur non autorisé ;
- fonctionnement du matériel ou des applications appartenant à la clientèle ;
- force majeure, désordre civil, catastrophes naturelles ou tout autre événement pour lequel VTX ne peut raisonnablement être tenu responsable (exemple : problème du fournisseur électrique).