

Conditions Générales Service Level Agreement [SLA]

Engagement de qualité de service

SOMMAIRE

1 – OBJET	3
2 - DISPOSITIONS GENERALES	3
2.1 Services concernés	3
2.2 Cas d'exclusion	3
2.3 Calcul des pénalités	4
3 - DISPONIBILITE DES SERVICES	4
3.1 Délai de livraison du service	4
3.2 Transit IP	5
3.3 Perte de paquets	6
3.4 Temps moyen de latence	6
4 - APPLICATION DU S.L.A.	6
5 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION	6
6 – GLOSSAIRE	7

1 - OBJET

Le Service Level Agreement, ou engagement de qualité de service [ci-après SLA] est une assurance qualité apportée au Client quant à la disponibilité du service délivré par 121, [ci-après « Le Fournisseur »].

Il détermine le niveau d'indemnisation du Client dans le cas où le Fournisseur n'atteindrait pas le niveau minimum de disponibilité de service auquel il s'engage. En l'espèce, le Fournisseur dans cette version 2.0 du SLA correspondant aux années 2023-2024, se situe à minima **à 99,900%**.

Le tableau figurant dans le présent engagement fait apparaître le niveau des pénalités financières en rapport du taux de disponibilité promis lorsqu'il n'est pas atteint.

Ces taux de disponibilité s'appliquent exclusivement aux services liés aux infrastructures techniques du Fournisseur : Backbone (cœur de réseau), Lan (Local Area Network), Wan (Wide Area Network).

2 - DISPOSITIONS GENERALES

2.1 - Services concernés

Le Fournisseur s'engage à verser des pénalités à son Client si les propriétés suivantes relatives au service ne sont pas tenues :

- Délai de livraison convenu,
- Disponibilité minimale du service Internet Transit **[minima 99,900%],**
- Taux moyen de perte de paquets **[0,1%],**
- Temps moyen de latence **[75ms].**

2.2 - Cas d'exclusion

Les cas suivants font état d'exclusion :

- Force majeure,
- Faute commise par le client, ses employés ou ses sous-traitants,
- Coupure de service engendrée par une modification du service voulue par le client,
- Travaux planifiés par le Fournisseur,
- Indisponibilité technique due au matériel du Client.

2.3 - Calcul des pénalités

Le taux de disponibilité indiqué dans la grille est calculé par trimestre, puis pondéré à l'année.

Il doit être publié au plus tard la première semaine suivant la fin du trimestre civil échu. Cette période est appelée « période de référence ».

Au plus tard la première semaine de chaque nouvel exercice, le taux annuel pondéré doit être publié. Le taux de disponibilité annuel est donné à titre informatif. Il résulte de la moyenne des 4 trimestres.

Le calcul du montant des pénalités pour non atteinte de l'objectif de qualité par le Fournisseur, se fait sur les facturations du service en cause pour la période de référence.

Si le taux de disponibilité fait apparaître la nécessité d'indemniser le Client, l'indemnisation sera prise en compte au plus tard 60 jours après la constatation de la non-atteinte de l'engagement du Fournisseur.

Le montant total des indemnisations accordées au Client par le Fournisseur pour les raisons indiquées ci-dessus ne peut excéder un montant égal à un trimestre complet sur l'année.

Les pénalités prévues au SLA se limitent strictement à la prise en charge financière du non-respect du taux de disponibilité auquel le fournisseur s'engage. En aucun cas il ne peut être invoqué pour l'indemnisation des préjudices résultants de la non atteinte de l'objectif. Ce type de préjudice relève, après expertise, de la Responsabilité Civile Professionnelle du Fournisseur.

3 - DISPONIBILITE DES SERVICES

Le taux de disponibilité est calculé de la façon suivante :

$$100 - (\text{moins}) \frac{\text{temps total utilisable}}{\text{temps d'indisponibilité du service}}$$

3.1 - Délai de livraison du service

Dans le cas où le Fournisseur est en retard dans la livraison du service par rapport à la date spécifiée dans la commande initiale, un dédommagement d'un montant égal à 1% du paiement mensuel du service en question sera versé au Client, pour chaque jour de retard commencé et ce, jusqu'à la livraison du service.

Aucune pénalité ne sera due au titre d'un retard du fait du client.

- Le « *temps total utilisable* » correspond à la période totale d'utilisation possible du service (en général du 1er janvier 0h00 au 31 décembre 24h00, exceptée la première année du démarrage où le point de départ correspond à la date de livraison du service).

- Le « temps d'indisponibilité du service » correspond aux arrêts du service pour lequel les infrastructures du Fournisseur sont en cause. Tout autre cas n'entre pas dans le décompte du temps, et en particulier les cas d'exclusion cités au chapitre 2-2 des présentes.

Le Fournisseur déploie les outils de mesure internes et externes, dont il peut fournir les spécifications sur demande.

Il publie ses résultats en semaine 1 de l'exercice N+1 pour l'année écoulée.

Dans le cas où le service Internet Transit serait indisponible pendant une durée supérieure à la durée à laquelle le Fournisseur s'engage, le Client sera indemnisé forfaitairement conformément au tableau ci-dessous.

QUALIF. TIER	TAUX DISPO.	INDEMNISATION
TIER4	100,00%	0%
TIER4	99,995%	0%
TIER3	99,990%	0%
TIER3	99,985%	0%
TIER3	99,982%	0%
TIER2	99,980%	0%
TIER2	99,950%	0%
TIER2	99,920%	0%
TIER2	99,900%	0%
TIER2	99,800%	15%
TIER2	99,750%	20%
TIER1	99,700%	40%
TIER1	99,670%	50%
TIER0	99,650%	60%
TIER0	99,600%	65%
TIER0	99,500%	70%
TIER0	< 99,500%	75%

Le montant de l'indemnité est calculé en appliquant le pourcentage lu dans la colonne « Taux de l'indemnité » en relation avec le taux de disponibilité constaté. Ce taux s'applique au montant global facturé pour le service en question, durant la période qui a servi de base au calcul du taux de disponibilité. En rouge, la zone d'engagement du Fournisseur [121]

3.2 - Transit IP

Le service de transit est assuré 24 heures sur 24, et 365 jours par an.

Si aucun arrêt n'est effectué durant cette période qui mettrait en cause les infrastructures du Fournisseur, et donc en dehors de tout autre cas, dont celui de force majeure, le taux de disponibilité serait de 100%.

3.3 - Perte de paquets

Dans le cas où le **taux moyen de perte de paquets serait supérieur à 0,1%** pour la période de référence, le Client sera **indemnisé forfaitairement à hauteur de 5%** du loyer versé sur cette même période.

Le Fournisseur déploie les outils de mesure internes et externes, dont il peut fournir les spécifications sur demande.

Il publie ses résultats en semaine 1 de l'exercice N+1 pour l'année écoulée.

3.4 - Temps moyen de latence

Dans le cas où le **temps moyen de latence serait supérieur à 75ms** pour la période de référence, le Client sera **indemnisé forfaitairement à hauteur de 5%** du loyer versé sur cette même période.

Le Fournisseur déploie les outils de mesure internes et externes, dont il peut fournir les spécifications sur demande.

Il publie ses résultats en semaine 1 de l'exercice N+1 pour l'année écoulée.

4 - APPLICATION DU S.L.A.

Le SLA s'applique dans le cadre d'une commande de service à laquelle les conditions générales de ce service (hébergement ou accès internet) s'appliquent totalement.

Les dispositions décrites dans les présentes ont valeur de contrat si la commande de service stipule explicitement son attachement aux présentes conditions générales Service Level Agreement.

5 - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La loi applicable est la loi française. Toute difficulté relative à l'application du présent contrat sera soumise, à défaut d'accord amiable et si le client a la qualité de commerçant, aux Tribunaux de Montpellier, auxquels les parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'utilisation du service ou le domicile du défendeur.

Si le client n'a pas la qualité de commerçant, les parties confieront l'arbitrage du litige au tribunal compétent du ressort de Mende.

Cette clause, par accord express des parties, s'applique même en cas de référé.

6 – GLOSSAIRE

Le glossaire permet au Fournisseur d'apporter au client une définition claire des termes employés dans les documents contractuels qu'il remet à ses Clients.

Il est évolutif et ses mises à jour seront disponibles sur le site de 121.

Administrateur système : Personne responsable des serveurs d'une organisation (entreprise, association, administration). Il travaille au sein d'une DSI (direction des systèmes d'information) d'une SSII (société de services en ingénierie informatique), ou d'un Centre d'hébergement (Data Center) . L'administrateur systèmes intervient auprès du DSI (directeur des systèmes d'information), des DBA (Database Administrator, administrateur de bases de données), des administrateurs réseau, des webmestres et apparentés, des développeurs, des responsables bureautique (postes de travail) et enfin des usagers. Il est responsable de la disponibilité des informations au sein de son entreprise. Son rôle ne se limite pas à la résolution des problèmes, mais il doit proposer des solutions en adéquation avec les besoins de son client. Ce sont les administrateurs systèmes qui sont en charge de l'infogérance (management) des serveurs des clients de 121.

Adresse IP : Une adresse IP (Internet Protocol) est un numéro d'identification qui est attribué de façon permanente ou provisoire à chaque périphérique relié à un réseau informatique qui utilise l'Internet Protocol. L'adresse IP est à la base du système d'acheminement (le routage) des paquets de données sur Internet. Il existe des adresses IP de version 4 sur 32 bits, et de version 6 sur 128 bits. La version 4 est actuellement la plus utilisée : elle est généralement représentée en notation décimale avec quatre nombres compris entre 0 et 255, séparés par des points, ce qui donne par exemple «172.16.254.1».

Adresse IP fixe : Une adresse IP est dite fixe quand elle est attribuée de manière permanente à une machine dans le cadre d'une liaison fixe à Internet notamment dans le cadre du dégroupage. Elle permet alors théoriquement l'identification de la machine d'une session à l'autre ou d'une connexion à l'autre. Lorsqu'elle est publique, elle est attribuée par le RIPE au fournisseur qui en concède l'usage au client durant l'exécution du contrat. En aucun cas elle ne peut devenir la propriété du client.

Bande passante : Pour les réseaux informatiques, le terme de bande passante est synonyme de taux de transfert de données, c'est-à-dire le volume de données pouvant être transporté d'un point à un autre dans un laps de temps donné (généralement une seconde). Dans cette acception, la bande passante d'un réseau est généralement exprimée en bits par seconde (bit/s). Sur les réseaux modernes, le débit est mesuré en millions de bits par seconde (mégabits par seconde, ou Mbit/s) ou en milliards de bits par seconde (gigabits par seconde, ou Gbit/s).

Champ MX (Mail eXchange) : Enregistrement dans la zone DNS qui permet de définir un serveur de mail pour la réception et sa priorité.

Conditions particulières : Désigne le document détaillant la prestation, signé par le Client, valant bon de commande.

Contrat : Désigne l'ensemble des documents contractuels reliés à la prestation définie dans les Conditions particulières (bon de commande) : CGHM, CGH et SLA (par ordre de grade).

Cloud : Le cloud computing ou l'informatique en nuage est un système de stockage dématérialisé. Le stockage des données est géré par un serveur distant auquel se connecte les usagers via une connexion Internet. Les données sont synchronisées et accessibles depuis n'importe quel support : Ordinateur, smartphone ou tablette.

Country Code Top Level Domain (CCTLD) : Domaine de premier niveau ou plus communément extension nationale du domaine (.fr, .eu, .be, etc...)

Data Center : Un data center ou centre de données est un site physique regroupant des installations informatiques (serveurs, routeurs, commutateurs, disques durs...) chargées de stocker et de distribuer des données (data en anglais) à travers un réseau interne ou via un accès Internet. Les entreprises possédant des bases de données, tous les sites Internet, les services de cloud computing hébergent leurs activités dans des data centers. Il peut s'agir d'installations privées à usage exclusif ou bien de centres de données administrés par des prestataires qui regroupent plusieurs clients.

Domaine Name Server (DNS) : Un Serveur de Noms de Domaines permet de faire une liaison entre un sous domaine ou nom de domaine et votre serveur. Le serveur DNS va donc permettre de relier par exemple monentreprise.fr et l'adresse IP Publique qui lui a été attribuée.

Extension au nom de domaine : Suffixe situé à droite du nom de domaine après le point. Par exemple l'extension du nom de domaine monentreprise.fr est l'extension « .fr ». Il existe de nombreux types d'extensions.

Generic Top Level Domain (GTLD) : Domaine générique de premier niveau, plus communément appelé extension internationale (.com, .net et .org).

Hébergement mutualisé : Mode d'hébergement Internet destiné principalement à des sites web, dans un environnement technique dont la caractéristique principale du serveur est d'être partagé par plusieurs utilisateurs.

Host Name : Nom d'hôte, servant à identifier une machine sur un réseau par l'intermédiaire d'un nom associé à son adresse IP. Par exemple : ftp.monentreprise.com

Infogérance : L'infogérance est un cas particulier d'externalisation. Elle est un service défini comme le résultat d'une intégration d'un ensemble de services élémentaires, visant à confier à un prestataire informatique tout ou une partie du système d'information (SI) d'un client, dans le cadre d'un contrat annuel ou pluriannuel, à base forfaitaire, avec un niveau de services et une durée définie. En d'autres termes, c'est l'externalisation de tout ou partie de la gestion et de l'exploitation du SI à un prestataire informatique tiers (SSII, Hébergeur de données... nouvellement appelé ESN). Cette prestation doit s'effectuer dans la durée et non de manière ponctuelle.

Management : Voir infogérance.

Nom de Domaine : Adresse internet (URL) de votre site web par exemple : votre entreprise.com

PDF : Signifie Portable Document Format, est le nom d'un format de document portable, très pratique car le document ne peut pas être modifié et il peut être ouvert par tous les ordinateurs. Par extension, le terme PDF désigne le document encodé dans ce format.

Registrar (Bureau d'enregistrement de nom de domaine) : Société qui vend des noms de domaine via le registre des noms de domaine.

Registrant (Propriétaire du domaine) : Personne qui est propriétaire d'un nom de domaine, souvent celui qui l'achète.

Root : Lorsqu'un administrateur de serveur est "root", cela signifie qu'il dispose de tous les droits d'administration de son serveur y compris la création et/ou la suppression de comptes utilisateurs,

l'installation et/ou la désinstallation de logiciels. La programmation de toutes les tâches de gestion d'un serveur ou des services et/ou logiciels qu'il contient. Il est aussi appelé Super Utilisateur.

VEEAM : Logiciel de virtualisation spécifique utilisé pour la réplication et la sauvegarde de serveurs virtuels.

Serveur dédié : Un serveur dédié est un type de serveur informatique ayant pour particularité de proposer ses services à un seul et unique client. Il s'oppose, par définition, au serveur mutualisé qui apporte, de son côté, une réponse aux requêtes de plusieurs utilisateurs simultanément.

Comme tout serveur informatique, le serveur dédié propose différents services comme l'accès au Web, la relève de courriers électroniques, etc. Dans le cas d'un serveur dédié, toute la puissance et l'intégralité des ressources du serveur sont allouées à son seul et unique client.

Serveur mutualisé : Un serveur est un matériel informatique qui héberge des données de clients. On dit que le serveur est mutualisé lorsque le matériel est partagé par plusieurs Clients ou plusieurs applications. Dans ce cas, les capacités de stockage, de calcul et de mémoire du matériel sont partagées par plusieurs clients. Le serveur mutualiste a pour avantage de permettre des coûts d'hébergement compétitifs, et comme inconvénient une certaine rigidité, notamment au niveau des logiciels systèmes utilisés qui sont imposés à tous les clients du serveur. Voir hébergement mutualisé.

Sous domaine : Partie qui précède le nom de domaine. Un sous-domaine permet de scinder un site en plusieurs sections distinctes avec pour chacune une adresse bien définie. Par exemple "actu" dans actu.monweb.com est un sous domaine.

Transit IP : Ce terme désigne le trafic de paquets IP (Internet Protocole). Il est en général décompté en Go (Giga octets) et représente la somme des informations (data) entrantes et sortantes propres aux applications et/ou services mis en ligne par un Client.

Virtualisation : La virtualisation est une technologie utilisée pour créer des représentations virtuelles de serveurs, de stockage, de réseaux et d'autres machines physiques. Le logiciel virtuel imite les fonctions du matériel physique pour exécuter plusieurs machines virtuelles sur une seule machine physique. La virtualisation alimente également les services de cloud computing qui aident les organisations à gérer leur infrastructure plus efficacement.

VMware : Logiciel de virtualisation leader du marché. Permet d'imiter les fonctions du matériel physique pour exécuter plusieurs machines virtuelles sur une seule machine physique.

VPS (Serveur Virtuel Privé) : Méthode de partitionnement d'un serveur dédié en plusieurs serveurs virtuels indépendants qui ont chacun les caractéristiques d'un serveur dédié.

Zone DNS : Fichier qui se trouve sur les serveurs DNS (Domain Name Server) propre à votre nom de domaine, c'est le fichier de liaison de votre domaine qui comporte les différents enregistrements texte. Chaque enregistrement correspond à une liaison.