

CONTRAT SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)



ASPSERVEUR SARL au capital de 100 000 Euros - RCS MARSEILLE - SIRET 454 777 254 00033
- N° Intracommunautaire : FR50451777254

Siège : 785 Voie Antiope - Zone Athélia III – 13600 La Ciotat

Tél. 04 84 28 56 53 - Fax : 04 84 28 56 55 – www.aspserveur.com –

1. Généralités

Ce Service Level Agreement (SLA) constitue une partie intégrante du contrat de TRANSIT IP ASPSERVEUR.

2. Définitions

Le cœur du réseau de ASPSERVEUR FRANCE est défini comme la connexion IP construite sur de la capacité redondante, supervisée (24h/365jpa) et sur une base de non-overbooking. Cette capacité comprend aujourd'hui plusieurs opérateurs majeurs tels que NEUF CEGETEL, COGENT NETWORKS, DEUTSCH TELECOM et TELECOM ITALIA.

3. Architecture du réseau ASPSERVEUR France

L'architecture du réseau ASPSERVEUR France inclut une capacité redondante au niveau transmission et équipements, fournissant une fiabilité améliorée du fait du possible re-routage en cas de problèmes détectés au sein d'ASPSERVEUR FRANCE. Les circuits utilisés pour ce re-routage sont administrés, comme une partie intégrante d'ASPSERVEUR FRANCE.

4. Non-overbooking

Le service de Transit Internet d'ASPSERVEUR France est proposé sur une base de « nonoverbooking », signifiant qu'ASPSERVEUR France engagera la planification de la montée en puissance si l'utilisation de la capacité sur les nœuds au sein du cœur de réseau d'ASPSERVEUR FRANCE atteint 50% de la charge maximale sur ce réseau, et engagera la procédure de montée en puissance si l'utilisation de la capacité sur les nœuds au sein du cœur de réseau d'ASPSERVEUR France atteint 70% de la charge maximale sur ce réseau.

5. Qualité de Services

5.1 Disponibilité du réseau

5.1.1 La disponibilité du service dans le cœur du réseau d'ASPSERVEUR France est de 99.95 %, mesurée en minutes sorties par périodes de 30 jours.

5.1.2 Le service est considéré comme non disponible si l'un des évènements suivants survient :

- Plus de 5% de perte de paquets au sein du nœud cœur de réseau
- Plus de 180 ms de délai "aller-retour" entre n'importe quel nœud au sein du cœur de réseau de ASPSERVEUR FRANCE. Sous condition que cet évènement se prolonge pendant plus de 20 minutes consécutives.

Les évènements suivants ne sont pas à considérer comme des évènements de non disponibilité:

- maintenance programmée
- interruption de service résultant de problèmes causés par des conditions environnementales sur le site du client (tels que, l'alimentation électrique, la climatisation, l'hébergement), causés par le manquement du client à suivre les procédures convenues entre les parties, ou causés par la modification réalisée par le Client sur les équipements d'ASPSERVEUR France
- abus/fraude.

5.2 Paramètres Qualité

5.2.1 Temps de réponse (Round Trip Time) : ASPSERVEUR France garantit que les temps de réponse (RTT) moyens ne doivent excéder: 120 ms Europe vers US/New York, 60 ms Europe, vers Europe, 33 ms France vers France.

5.2.2 Perte de paquets : ASPSERVEUR France garantit une perte de paquets moyenne < 1 % dans le cœur de réseau d'ASPSERVEUR FRANCE.

5.3 Mesures

Par soucis de transparence, ASPSERVEUR France a confié les mesures réseau à l'organisme indépendant IP LABEL (www.ip-label.net).

Les mesures fournies par IP LABEL sont les seules valables pour déterminer la disponibilité réelle du réseau ASPSERVEUR France.

6. Supervision des Services

6.1 Niveau de Service

6.1.1 Le service de supervision réseau Aspserveur opère et supervise le cœur du réseau d'ASPSERVEUR France 24 heures/24, 365 jours par an.

6.1.2 Des fenêtres de maintenance peuvent être programmées par le service réseau Aspserveur 07.00 pm – 07.30 am, (GMT +1, EST +6).

6.1.3 Le service réseau pourra utiliser l'intégralité ou une partie des fenêtres de maintenance pour ses interventions une fois par mois et par client d'ASPSERVEUR FRANCE. Chaque client recevra une notification par e-mail avec un préavis d'au moins 24 heures. Les mesures recueillies dans le cadre des fenêtres de maintenance seront éliminées des calculs statistiques.

6.1.4 Le service réseau est autorisé à ouvrir une fenêtre de maintenance non programmée quand il le souhaite sans en informer le client préalablement en cas de force majeure et notamment dans le cas où un événement met en péril la sécurité du réseau.

6.2 Gestion d'incidents

6.2.1 Les personnes désignées comme contact sur les contrats du client sont autorisées à signaler des incidents et doivent adresser toute question relative aux opérations en rapport avec le service fourni, directement au support technique. Pour tout incident, le support technique ouvrira un ticket d'incident. Les rapports peuvent être adressés 24h/24.

Adresse :

Ouverture de tickets : <http://tickets.aspserveur.com/Main/Default.aspx>

6.2.2 Quand un incident est détecté par ASPSERVEUR FRANCE, le client en sera notifié par mail, incluant une estimation quant au temps nécessaire pour sa réparation.

7. Procédure d'escalade

Le client est en droit d'escalader à un niveau de management approprié chez ASPSERVEUR France dans le cas où la gestion de l'incident/réparation ne se déroule pas de manière satisfaisante :

Au bout de 4 heures M. MUTEL Stéphane, tel : 06 27 19 26 67, email : s.mutel@aspserveur.com

8. Pénalités

8.1 Le client est en droit d'obtenir réparation dans le cas où ASPSERVEUR France manquerait à ses obligations telles que stipulées dans les sous articles 5.1 et 5.2. Les demandes de compensation devront être adressées par écrit à ASPSERVEUR France dans un délai de 30 jours suivant le mois calendaire dans lequel le manquement aurait eu lieu.

Disponibilité: L'indisponibilité doit persister pendant une période ininterrompue de 20 minutes. Toutes les indisponibilités qualifiées seront créditées sur le compte du client.

La pénalité est calculée en appliquant à la redevance mensuelle de base, hors options, du mois concerné comme suit :

Taux de disponibilité (D)	Taux de pénalité
98,0 % ≤ D ≤ 99,95 %	5 %
97,5 % ≤ D < 98,0 %	10 %
97,0 % ≤ D < 97,5 %	15 %
95,0 % ≤ D < 97,0 %	20 %
90,0 % ≤ D < 95,0 %	40 %
85,0 % ≤ D < 90,0 %	70 %
D < 85,0 %	100 %

Round Trip time: Est basée sur une moyenne mensuelle. Quand les engagements ne sont pas remplis, ASPSERVEUR France créditera le client au prorata de trois (3) jours de redevance mensuelle.

Perte de paquets: La perte de paquets est calculée sur une moyenne mensuelle. Lorsque les engagements ne sont pas remplis, ASPSERVEUR France créditera le Client au prorata de deux (2) jours de redevance mensuelle.

8.2 La pénalité maximum, pendant une période de 30 jours, ne pourra toutefois pas excéder 100% de la redevance facturée le mois précédent.