ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

1. Objet et finalité du document

L'objectif du présent « Accord de niveau de service » (ci-après dénommé « SLA » pour plus de concision) est de définir les paramètres de référence pour la fourniture des services Aruba Cloud, à savoir les services de centre de données, les services de serveurs bare metal et les services cloud disponibles sur le site arubacloud.it (ci-après dénommés « Services » pour plus de concision), ainsi que pour le suivi du niveau de qualité effectivement fourni.
Le SLA a également pour objectif de définir les règles d'interaction entre Aruba et le Client. Le présent SLA fait partie intégrante du Contrat conclu entre Aruba et le Client selon les modalités prévues à l'article 4 des Conditions de fourniture des services.
Le présent SLA s'applique également aux services d'IA spécifiques dénommés « AI Models » et « Text Management », disponibles à l'achat dans le cadre de la plateforme d'IA conformément à la section VI des Conditions de fourniture des services. Pour ces services IA spécifiques, les paramètres visés à l'article 3.3 et les crédits visés à l'article 6.2-bis s'appliquent, séparément pour chaque service IA spécifique activé par le Client, qu'il soit acheté en tant que service autonome ou associé à un autre service cloud.

Le présent SLA s'applique séparément à chaque Client et pour chaque Contrat.

2. Validité et durée du SLA – modifications ou remplacements du SLA

Le présent SLA entre en vigueur pour une durée indéterminée pour chaque Client à compter de la conclusion de chaque Contrat et prend fin avec la résiliation du Contrat auquel il se rapporte.
Aruba se réserve le droit de le modifier ou de le remplacer à plusieurs reprises au cours du Contrat et à tout moment. Les modifications apportées au SLA ou le nouveau SLA – remplaçant le précédent – entrent en vigueur, toujours pour une durée indéterminée ou jusqu'à la prochaine modification ou au prochain remplacement, à compter de la date de leur publication sur la page « Conditions générales ». Dans ce cas, le Client a toutefois la faculté de résilier le Contrat selon les modalités prévues dans celui-ci, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la publication de la modification et/ou du remplacement du SLA.
En cas de résiliation par le Client, les dispositions prévues dans les Conditions de fourniture des services.

3. SLA de fonctionnalités opérationnelles

3.1 Aruba mettra tout en œuvre pour garantir la disponibilité maximale des Services et, parallèlement, le respect des paramètres de fonctionnement suivants :

A) Pour les ressources par lesquelles les Services sont fournis :
- Temps de disponibilité de 100 % sur une base annuelle pour l'alimentation électrique et/ou la climatisation de l'infrastructure du centre de données ;
- l'arrêt de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client, causé par une coupure généralisée de l'alimentation électrique et/ou de la climatisation, constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre d'indemnisation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-après du présent SLA ;
- Temps de disponibilité de 99,95 % sur une base annuelle, en termes d'accessibilité via Internet à l'infrastructure du centre de données ;
- l'inaccessibilité totale via Internet à l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client pendant une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre de disponibilité garanti par Aruba constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre d'indemnisation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-après du présent SLA.

B) Pour l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client :
- Temps de disponibilité de 99,95 % sur une base annuelle, pour la disponibilité des nœuds physiques (serveurs) hébergeant l'infrastructure virtuelle ;
- l'indisponibilité de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client – pendant une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre de disponibilité garanti par Aruba – causée par des pannes et/ou des anomalies desdits nœuds physiques constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre d'indemnisation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-après du présent SLA.

3.2. Si le Client a souscrit, via le Panneau de contrôle, le service serveur dénommé «VPS (Virtual Private Server) Openstack Starter» ou

«VPS (Virtual Private Server) VMware», Aruba mettra tout en œuvre pour garantir la disponibilité maximale de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client sur ces serveurs et, parallèlement, le respect des paramètres de fonctionnement suivants:

- Disponibilité de 100 % sur une base annuelle pour

l'alimentation électrique et/ou la climatisation de l'infrastructure du centre de données sur laquelle sont hébergés les serveurs virtuels OpenStack Starter et VMware ;

- l'arrêt de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client, causé par une panne généralisée de l'alimentation électrique et/ou de la climatisation du centre de données, constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre d'indemnisation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-après du présent SLA ;
- Temps de disponibilité de 99,8 % sur une base annuelle, en termes d'accessibilité via Internet à l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client ;
- l'inaccessibilité totale via Internet à l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client pendant une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre de disponibilité garanti par Aruba constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre d'indemnisation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-après du présent SLA ;
- Pour l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client au sein des serveurs VPS OpenStack Starter et VPS VMware :

a) Temps de disponibilité de 99,8 % sur une base annuelle, pour la disponibilité des nœuds physiques (serveurs) hébergeant l'infrastructure virtuelle ;

b) toute interruption de fonctionnement de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client – d'une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre de disponibilité garanti par Aruba – causée par des pannes et/ou des anomalies desdits nœuds physiques constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre d'indemnisation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-après du présent SLA.

3.3. Modèles d'IA et gestion de texte

3.3.1. Pour chacun des services d'IA spécifiques dénommés « AI Models » et « Text Management », Aruba garantit une disponibilité de 99,8 % sur une base annuelle. Ce paramètre concerne la disponibilité des API nécessaires à l'utilisation du service d'IA spécifique, dans les limites techniques et d'utilisation prévues par les spécifications techniques correspondantes. Ces paramètres s'appliquent aux services susmentionnés en lieu et place de ceux visés aux articles 3.1 et 3.2 ; les niveaux de service prévus pour les autres services cloud éventuellement souscrits par le client restent applicables de manière indépendante.

3.3.2. Constitue une interruption de service l'indisponibilité technique des API qui empêche l'utilisation des « AI Models » ou de « Text Management », même si elle se limite à un ou plusieurs modèles ou fonctionnalités concernés, à condition qu'elle soit confirmée par le système de surveillance d'Aruba et qu'elle ne soit pas imputable aux exclusions visées aux articles 4 et 7 ci-après. Le temps de disponibilité (Uptime) est déterminé en rapportant le temps de disponibilité au temps total de la période annuelle de référence, déduction faite des périodes exclues en vertu desdits articles. L'indisponibilité d'un service ou d'une de ses composantes n'entraîne pas l'indisponibilité des autres services ou composantes fournis normalement. Si la perturbation dépend de la plateforme IA, elle est imputée aux services IA spécifiques dont elle empêche l'utilisation.

3.3.3. Pour les deux services, une limite de débit (rate limit) de 400 (quatre cents) requêtes par minute est prévue par application et/ou instance. Tout dépassement peut entraîner une limitation ou un ralentissement des requêtes (throttling). Les éventuelles limites par modèle, utilisateur ou adresse IP sont indiquées dans la documentation technique. La limite de débit constitue une restriction d'utilisation et non une garantie de traitement de 400 requêtes par minute, ni de délais de réponse ou de qualité des résultats

4. Maintenance programmée

4.1. Le temps consacré à la maintenance programmée n'est pas pris en compte dans le calcul des temps de disponibilité.

La maintenance programmée concerne les activités menées régulièrement par Aruba afin de maintenir le bon fonctionnement des ressources du centre de données par lequel les services sont fournis, ainsi que des nœuds physiques (serveurs bare metal) qui hébergent l'infrastructure virtuelle ; elle peut être ordinaire ou extraordinaire.

Pour les services « AI Models » et « Text Management », la maintenance programmée comprend également les interventions sur les composants de la plateforme d'IA, sur les modèles et sur les API par le biais desquels sont fournis les services d'IA spécifiques.

4.2. Aruba informera le Client de la réalisation des interventions de maintenance programmée avec un préavis minimum de 48 heures, par e-mail envoyé à l'adresse indiquée lors de la commande ou via le Panneau de gestion, sous réserve des dispositions du paragraphe suivant.
Pour les services « AI Models » et « Text Management », par dérogation au délai de préavis susmentionné, les délais et le contenu des communications prévus aux articles 12.1 et 12.2 de la section VI des Conditions de fourniture des services s'appliquent, y compris pour les interventions d'urgence.
Aruba s'engage à mettre tout en œuvre pour effectuer les opérations de maintenance programmée à des horaires ayant un impact minimal sur le Client et les Services qu'il a souscrits.

5. Détection des pannes et/ou anomalies

5.1. Toute panne et/ou anomalie affectant les ressources du centre de données par l'intermédiaire desquelles sont fournis les services , ou les nœuds physiques (serveurs bare metal) hébergeant l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le client, devra être signalée par ce dernier en ouvrant un ticket auprès du service d'assistance sur la page assistenza.aruba.it ; toutefois, aux fins de l'octroi des crédits visés à l'article 6 ci-après, seules les perturbations également confirmées par le système de surveillance d'Aruba seront prises en compte.
Les mêmes modalités de signalement et de confirmation s'appliquent aux pannes et aux anomalies des services « AI Models » et « Text Management ». Le signalement doit indiquer le service d'IA spécifique concerné, les modèles ou fonctionnalités impliqués, la période de dysfonctionnement et, le cas échéant, les identifiants des requêtes et les codes d'erreur, sans qu'il soit nécessaire de transmettre le contenu des entrées ou des sorties.
5.2. Les pannes ou anomalies peuvent être signalées par le client au service d'assistance d'Aruba 24 heures sur 24. Chaque signalement reçu sera rapidement transmis au support technique en respectant strictement l'ordre chronologique de sa réception.
5.3. La surveillance par Aruba est assurée à l'aide de logiciels spécifiques qui détectent et signalent les éventuelles pannes ou anomalies, en les communiquant en temps réel au service d'assistance opérationnel 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an.

6. Crédits

6.1. Pour le service de serveur bare metal, conformément au présent SLA, Aruba accorde au Client, à titre d'indemnisation, une prolongation de la durée du Contrat d'un (1) jour pour chaque fraction complète de 15 (quinze) minutes d'interruption de service dépassant les limites prévues par le présent SLA, jusqu'à un maximum de 30 (trente) jours.
6.2. Pour l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client, conformément au présent SLA, Aruba accorde au Client, à titre d'indemnisation, un crédit égal à 5 % du montant total des dépenses engagées au cours des 30 (trente) jours précédant la perturbation ou au cours du mois précédant celui affecté par la perturbation, dans le cas où le Client aurait souscrit un service dont le paiement s'effectue sur une base mensuelle (tel que, à titre d'exemple non exhaustif, le service VPS). - pour la partie de l'infrastructure virtuelle concernée, pour chaque tranche complète de quinze minutes de dysfonctionnement dépassant les limites prévues par le présent SLA, jusqu'à un maximum de trois cents minutes.
6.2-bis. Pour les services «AI Models» et «Text Management», Aruba accorde au Client, à titre d'indemnisation, un crédit égal à 5 % du montant total des dépenses générées par le service IA spécifique concerné au cours des 30 (trente) jours précédant la panne, pour chaque tranche complète de 15 (quinze) minutes de panne dépassant la limite d'indisponibilité correspondant au temps de disponibilité visé à l'article 3.3.1, dans la limite de 300 (trois cents) minutes. Si la panne ne concerne que certains modèles ou certaines fonctionnalités, les dépenses de référence sont limitées à la consommation qui leur est imputable. Le crédit est calculé sur la base des montants correspondant à la consommation effectivement générée, et non sur le montant des recharges effectuées par le Client, ni sur les dépenses relatives à d'autres services cloud ou services d'IA spécifiques non concernés par la panne.
Aux fins du dépassement du seuil annuel, sont prises en compte les périodes d'indisponibilité cumulées au cours de la même période annuelle de référence, à l'exception des cas visés aux articles 4 et 7. Seules les minutes dépassant ce seuil sont indemnisables, sans comptabiliser à nouveau les minutes déjà indemnisées. Une même période d'indisponibilité ne donne pas lieu à plusieurs crédits pour une même consommation, même lorsqu'elle concerne plusieurs composants d'AI Platform.
6.3. Pour se faire reconnaître le ou les crédits, le Client doit adresser une demande au Service d'assistance Aruba en ouvrant un ticket sur le site assistenza.aruba.it dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la fin de la perturbation. Les crédits accordés par Aruba seront versés exclusivement par crédit du montant correspondant sur le Panneau de gestion, ou par prolongation de la durée du Contrat d'autant de jours qu'il en a été accumulés à titre d'indemnisation, pour les Services achetés.

Pour les services « AI Models » et « Text Management », le crédit visé à l'article 6.2-bis est accordé exclusivement par crédit sur le Panneau de gestion et vient augmenter le crédit disponible pour l'utilisation des services. Aucune prolongation de la durée du Contrat n'est prévue. Le même délai de 10 (dix) jours à compter de la fin de la perturbation s'applique pour la demande de reconnaissance du crédit, même lorsque la perturbation entraîne le dépassement du seuil annuel.

6.4. Sans préjudice de ce qui précède, il est en tout état de cause entendu que, pendant la période d'inactivité, le service Cloud ne génère aucun coût ; par conséquent, pour cette période, le montant correspondant prévu dans la grille tarifaire pour chacune des ressources créées et allouées par le Client dans l'infrastructure virtuelle ne sera pas déduit du crédit ; tout montant déduit par erreur sera remboursé par Aruba via le Panneau de gestion.
Pour les services « AI Models » et « Text Management », les consommations sont déterminées conformément aux spécifications techniques correspondantes et à la grille tarifaire applicable. Les montants éventuellement facturés par erreur sont recrédités sur le Panneau de gestion. Cette rectification est distincte du crédit accordé à titre d'indemnisation conformément à l'article 6.2-bis.

6.5. Le Client prend acte et accepte que, s'il a souscrit un service cloud dont le paiement s'effectue sur une base mensuelle (tel que, à titre d'exemple non exhaustif, le service VPS), aucun remboursement ne sera dû par Aruba pour la période d'inactivité dudit service, à l'exception du crédit visé au paragraphe 6.2 ci-dessus.

7. Limites d'applicabilité du SLA

Sont énumérées ci-après les conditions dans lesquelles, malgré la survenue d'éventuelles perturbations, l'indemnisation prévue par le SLA n'est pas due au Client. Il s'agit :

- les cas de force majeure, c'est-à-dire les événements qui, objectivement, empêchent le personnel d'Aruba d'intervenir pour exécuter les activités prévues par le Contrat et incombant à Aruba (à titre purement indicatif et non exhaustif : grèves et manifestations entraînant le blocage des voies de communication ; accidents de la route ; guerres et actes de terrorisme ; catastrophes naturelles telles que les inondations, les tempêtes, les ouragans, etc.) ;
- les interventions extraordinaires à effectuer de toute urgence, à la seule discrétion d'Aruba, afin d'éviter tout danger pour la sécurité et/ou la stabilité et/ou la confidentialité et/ou l'intégrité de l'infrastructure virtuelle créée et allouée au Client et/ou l'intégrité de la structure et/ou des serveurs et des données et/ou des informations qu'ils contiennent. La mise en œuvre éventuelle de ces interventions sera dans tous les cas communiquée au Client par le biais d'un avis spécifique mis à disposition dans le Panneau de gestion, avec un préavis pouvant être inférieur à 48 heures, soit simultanément au lancement des opérations en question, soit, si cela n'est pas possible, dès que possible. L'avis contiendra, le cas échéant, l'indication des Services concernés et de la plage horaire prévue pour l'intervention ;
- indisponibilité ou blocage des Services (entendus comme l'indisponibilité ou le blocage de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client et/ou des serveurs achetés par le Client) imputables à :
  a) une utilisation incorrecte, une configuration erronée, des commandes ou toute autre intervention, volontaire ou involontaire, effectuée par le Client ;
  b) les anomalies et dysfonctionnements des logiciels d'application/de gestion fournis par des tiers ;
  c) manquement ou violation du Contrat imputable au Client ;
- anomalie ou dysfonctionnement des Services, ou encore leur non-suppression ou leur suppression tardive, imputables à un manquement ou à une violation du Contrat de la part du Client ou à une mauvaise utilisation des Services par celui-ci ;
- absence de connexion de l'infrastructure virtuelle au réseau public, par la volonté ou par la faute du Client ;
- l'absence de connexion du serveur acheté par le Client au réseau public, par la volonté ou par la faute de ce dernier ;
- les causes entraînant l'inaccessibilité, totale ou partielle, de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client et/ou du serveur du Client, imputables à des pannes du réseau Internet situées en dehors du périmètre d'Aruba et, en tout état de cause, hors de son contrôle (à titre purement indicatif : pannes ou problèmes).

Pour les services « AI Models » et « Text Management », les exclusions susmentionnées s'appliquent dans la mesure où elles sont compatibles avec la nature des services d'IA spécifiques. Les références à l'infrastructure virtuelle et aux serveurs s'étendent aux composants de la plateforme d'IA par

l'intermédiaire desquels le service d'IA spécifique concerné est fourni. L'exclusion relative aux logiciels tiers concerne, pour ces services, les applications et les intégrations utilisées par le Client et ne s'applique pas, du simple fait de leur provenance de tiers, aux modèles et aux composants logiciels utilisés par Aruba pour fournir les services « AI Models » ou « Text Management ».

Pour les services « AI Models » et « Text Management » , ne constituent pas un dysfonctionnement au sens du présent SLA : a) les requêtes refusées, limitées ou retardées en raison du dépassement des limites de débit, des quotas ou des autres limites d'utilisation prévues dans les spécifications techniques et dans la documentation technique applicable ; b) les requêtes non conformes aux exigences techniques du service, l'utilisation d'identifiants non valides ou les anomalies des applications, des intégrations ou des connexions dont dispose le Client ; c) le refus ou le blocage de requêtes opéré par les contrôles de sécurité et de validation conformément aux Spécifications techniques et aux conditions contractuelles ; d) les suspensions ou résiliations légitimement ordonnées conformément au Contrat, y compris en cas d'épuisement du Crédit ou de désactivation d'un modèle effectuée dans le respect des conditions applicables.

L'inexactitude, le caractère incomplet ou l'inadéquation des Résultats, ainsi que leur tronquage résultant des limites techniques déclarées, ne constituent pas, en soi, une indisponibilité du service au sens du présent SLA. Les caractéristiques et les limitations des Résultats prévues à la section VI des Conditions de fourniture des services restent inchangées.