

ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

1. Objet et but du document

L'objectif de ce "Service Level Agreement" (ci-après "SLA") est de définir les paramètres de référence pour la fourniture des services Aruba Cloud, destinés aux services de centre de données, aux services de serveur Bare Metal et aux services Cloud présents sur le site arubacloud.fr (ci-après "Services") et pour le contrôle du niveau de qualité effectivement fourni.

L'objectif du SLA est également de définir les règles d'interaction entre Aruba et le Client. Ce 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.

Ce SLA s'applique séparément à chaque Client et à chaque contrat.

2. Validité et durée du SLA - modification ou remplacement du SLA

Ce 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 réfère.

Aruba se réserve le droit de le modifier ou de le remplacer plusieurs fois au cours du contrat et à tout moment. Les modifications apportées au SLA ou le nouveau SLA - remplaçant le précédent - entrent en vigueur, toujours indéfiniment ou jusqu'à la prochaine modification ou remplacement, à partir de la date de leur publication sur la page [Conditions Générales](#). De SLA ce cas, le Client a toutefois le droit de résilier le contrat de la manière prévue dSLA le contrat de SLA un délai de 30 (trente) jours à compter de la publication de la modification et/ou du remplacement de l'SLA.

En cas de résiliation par le Client, la discipline prévue dSLA les conditions de prestation de services s'applique.

3. Accord de niveau de service (SLA) sur la fonctionnalité opérationnelle

3.1 Aruba fera tout son possible pour garantir la disponibilité maximale des services et, en même temps, la conformité avec les paramètres de fonctionnalité opérationnelle suivants:

A) Pour les ressources par l'intermédiaire desquelles les services sont fournis:

- Temps de disponibilité de 100 % sur une base annuelle pour l'alimentation électrique et/ou le conditionnement environnemental de l'infrastructure du centre de données;

- l'arrêt de l'Infrastructure Virtuelle créée et attribuée par le Client causé par la défaillance générale de l'alimentation électrique et/ou de la climatisation des locaux constitue une inefficacité pour laquelle, en fonction de sa durée, le Client aura droit, à titre de dédommagement, au crédit déterminé conformément à l'article 6 du présent SLA

SLA;

- Uptime de 99,95% sur une base annuelle, de

l'accessibilité via le réseau internet à l'infrastructure du centre de données;

- l'inaccessibilité totale, via le réseau Internet, à l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client pendant une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre Uptime garanti par Aruba constitue une inefficacité pour laquelle, en fonction de sa durée, le Client, à titre d'indemnité, a droit au crédit déterminé conformément à l'article 6 suivant du présent SLA.

B) Pour l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client:

- Uptime de 99,95% sur une base annuelle, pour la disponibilité des nœuds physiques (serveurs) hébergeant l'Infrastructure Virtuelle;

- l'impossibilité d'exploiter l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le Client - pendant une durée totale supérieure à la durée déterminée par le paramètre Uptime garanti par Aruba - causée par des défaillances et/ou des anomalies des nœuds physiques susmentionnés constitue une interruption de service pour laquelle, en fonction de sa durée, le Client a droit au crédit déterminé conformément à l'article 6 suivant du présent SLA.

3.2. Si le Client a acheté, via le Panel, le service de serveur appelé " VPS (Virtual Private Server) Openstack Starter " ou " VPS (Virtual Private Server) VMware ", Aruba fera tous les efforts raisonnables pour garantir la disponibilité maximale de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client sur ces serveurs et, en même temps, la conformité avec les paramètres de fonctionnement suivants.

- Temps de disponibilité de 100 % sur une base annuelle pour

l'alimentation électrique et/ou le conditionnement environnemental de l'infrastructure du centre de données sur laquelle se trouvent les serveurs virtuels Openstack Starter et VMware;

- l'arrêt de l'Infrastructure Virtuelle créée et allouée par le Client causé par la défaillance générale de l'alimentation électrique du Data Center et/ou de la climatisation ambiante constitue une inefficacité pour laquelle, en fonction de sa durée, le Client aura droit, à titre de compensation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-dessous du présent SLA;

- Uptime de 99,8% sur une base annuelle, de l'accessibilité via le réseau internet à l'Infrastructure Virtuelle créée et allouée par le Client;

- l'inaccessibilité totale, via le réseau Internet, à l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client pendant une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre Uptime garanti par Aruba constitue une inefficacité pour laquelle, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre de compensation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 ci-dessous de ce SLA;

- Pour l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client au sein des serveurs Openstack Starter VPS et VMware VPS:

a) Uptime de 99,8% sur une base annuelle, pour la disponibilité des nœuds physiques (serveurs) hébergeant l'Infrastructure Virtuelle;

b) l'impossibilité d'exploiter l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client - pendant une durée totale supérieure à la durée déterminée par le paramètre Uptime garanti par Aruba - causée par des défaillances et/ou des anomalies des nœuds physiques susmentionnés constitue une interruption de service pour laquelle, en fonction de sa durée, le Client a droit, à titre de compensation, au crédit déterminé conformément à l'article 6 suivant du présent SLA.

4. Maintenance programmée

4.1. Le temps de maintenance programmée n'est pas pris en compte dSLA le calcul du temps de disponibilité.

La maintenance programmée fait référence aux activités menées régulièrement par Aruba afin de maintenir la fonctionnalité des ressources du centre de données par le biais duquel les services sont fournis et des nœuds physiques (serveur Bare Metal) qui hébergent l'infrastructure virtuelle; il peut s'agir d'opérations ordinaires ou extraordinaires.

4.2. Les opérations de maintenance programmées seront communiquées par Aruba au Client.

avec un préavis minimum de 48 heures par e-mail envoyé à l'adresse e-mail indiquée dSLA la commande ou communiquée dSLA le panneau de configuration. Aruba s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour effectuer les activités de maintenance programmées à des moments où l'impact sur le Client et les services qu'il a achetés est minimal.

5. Détection des défauts et/ou des anomalies

5.1. Tout défaut et/ou anomalie des ressources du centre de données par lequel les services sont fournis ou des nœuds physiques (serveurs Bare Metal) qui hébergent l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client sera signalé par le Client en ouvrant un ticket sur le service d'assistance à assistance.aruba.it/fr; la page aux fins de la reconnaissance des crédits conformément à l'article 6 ci-dessous, seuls les défauts confirmés par le système de surveillance d'Aruba seront pris en compte.

5.2. Les défauts ou les anomalies peuvent être signalés par le Client au service Clientèle Aruba 24 heures sur 24. Chaque rapport reçu sera rapidement trSLAmis au support technique en respectant strictement l'ordre chronologique de sa réception.

5.3. La surveillance par Aruba est effectuée au moyen d'un logiciel spécifique qui détecte et signale les défauts ou anomalies et les notifie en temps réel au service d'assistance 24/7/365.

6. Crédits

6.1. Pour le service Serveur Bare Metal, conformément à ce SLA, Aruba accepte de prolonger la durée du contrat de n.

1 (un) jour pour chaque fraction complète de 15 (quinze) minutes d'inefficacité au-delà des limites prévues par ce 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 accepte de compenser le Client par un crédit égal à 5 % des dépenses totales générées - dSLA les 30 (trente) jours précédant la perturbation du service ou dSLA le mois précédant le mois affecté par la perturbation du service dSLA le cas où le Client a acheté un service dont le paiement est effectué sur une base mensuelle (tel que, par exemple mais sSLA s'y limiter, le service VPS).

- par la partie de l'infrastructure virtuelle concernée pour chaque quart d'heure complet d'inefficacité au-delà des limites fixées dSLA le présent SLA, jusqu'à un maximum de trois cents minutes.

6.3. Pour que les crédits soient reconnus, le Client doit en faire la demande au service Clientèle d'Aruba en ouvrant un ticket sur le site Web assistance.aruba.it/fr dSLA les 10 (dix) jours suivant la fin de l'inefficacité. Les crédits reconnus par Aruba seront réglés exclusivement en créditant le montant correspondant sur le panneau de contrôle, ou en prolongeant la durée du contrat d'autant de jours que le nombre de jours accumulés à titre de compensation, pour les services achetés.

6.4. SSLA préjudice de ce qui précède, dSLA tous les cas, il est convenu que pendant la période d'inactivité, le service Cloud ne génère pas de coûts. Par conséquent, pendant cette période, le montant correspondant prévu dSLA la liste de prix pour chacune des ressources créées et allouées par le Client dSLA l'infrastructure virtuelle ne sera pas déduit de la recharge; tout montant déduit par erreur sera remboursé par Aruba par le biais du panneau de gestion.

6.5. Le Client accepte que si le Client a acheté un service cloud pour lequel le paiement est effectué sur une base mensuelle (comme, par exemple mais sSLA s'y limiter, le service VPS), aucun remboursement ne sera dû par Aruba pour la période d'inactivité du service lui-même, à l'exception du crédit tel que défini dSLA le paragraphe 6.2 ci-dessus.

7. Limites d'application du SLA

Les conditions dSLA lesquelles, nonobstant l'apparition d'une inefficacité, le Client n'a pas droit à la compensation prévue par le SLA sont indiquées ci-dessous. Il s'agit de

- les cas de force majeure, c'est-à-dire les événements qui, objectivement, empêchent le personnel d'Aruba d'intervenir pour mener à bien les activités assignées par le contrat à Aruba elle-même (à titre d'exemple uniquement: grèves et manifestations avec 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 d'urgence à l'appréciation incontestable d'Aruba afin d'éviter les dangers pour la sécurité et/ou la stabilité et/ou la confidentialité et/ou l'intégrité de l'infrastructure virtuelle créée.

la confidentialité et/ou l'intégrité de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée au Client et/ou l'intégrité de la structure et/ou des serveurs et des données et/ou informations qu'ils contiennent. L'exécution éventuelle de ces opérations sera en tout cas communiquée au Client par le biais d'un e-mail envoyé à l'adresse e-mail indiquée dSLA la commande avec un préavis même inférieur à 48 heures ou en même temps que le début des opérations en question ou en tout cas le plus tôt possible;

- l'indisponibilité ou le blocage des services (entendus comme l'indisponibilité ou le blocage de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le Client et/ou des serveurs achetés par le Client) pour les raisons suivantes:
 - a) d'une mauvaise utilisation, d'une configuration ou de commandes incorrectes ou d'autres interventions, effectuées volontairement ou involontairement par le Client;
 - b) anomalies et dysfonctionnements des logiciels d'application/gestion fournis par des tiers;
 - c) l'inexécution ou rupture du contrat imputable au Client;
- la défaillance ou le mauvais fonctionnement des services, ou leur défaillance ou leur retrait ou élimination tardifs imputables à l'inexécution ou à la violation du contrat par le Client ou à l'utilisation abusive des services par le Client;
- l'impossibilité de connecter l'infrastructure virtuelle au réseau public par la volonté ou la faute du Client;
- l'absence de connexion du serveur acheté par le Client au réseau public par la volonté ou la faute du Client;
- les causes qui déterminent l'inaccessibilité, totale ou partielle, de l'infrastructure virtuelle créée et allouée par le Client et/ou du serveur du Client en raison de défauts du réseau Internet en dehors du périmètre d'Aruba et dSLA tous les cas hors de son contrôle (à titre d'exemple uniquement, des défauts ou des problèmes).