



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1 OBJET

Le Service Level Agreement, ci-après dénommé SLA est une assurance apportée au Client quant à la qualité du service délivré par EJD (Editions Juridiques Dématérialisées ®), ci-après dénommé « Le Fournisseur », propriétaire et éditeur de la solution iMaje ®.

Il détermine le niveau d'indemnisation du Client en cas de non atteinte d'un niveau minimum de disponibilité de service. Le Fournisseur établit une grille faisant apparaître le taux de disponibilité de service en regard de laquelle s'appliquent des pénalités financières. Ces taux de disponibilité s'appliquent exclusivement aux services liés aux infrastructures techniques du Fournisseur.

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,
- Moyenne convenue de taux de perte de paquets,
- Moyenne convenue de temps de latence.

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

Les taux de disponibilité indiqués dans les grilles sont calculés pour une période de un an (du 1er janvier au 31 décembre). Lors du démarrage du service, un prorata temporis est appliqué. En tout état de cause, le calcul du taux de disponibilité s'arrête au 31 décembre de l'année considérée.

Cette période est appelée « période de référence ». 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 quatre mois de location du service en cause, par année opérationnelle.

3 DISPONIBILITE DES SERVICES

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 montant des pénalités ne peut excéder la valeur d'un mois de location du service en question.

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 la force majeure, le taux de disponibilité serait de 100%.

Le taux de disponibilité est calculé de la façon suivante :

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

Le « temps total utilisable » correspond à la période totale d'utilisation possible du service (en général du 1er janvier 0h au 31 décembre 24h sauf la première année du démarrage où le « top » 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. Dans le cas où le service Internet Transit serait indisponible pendant une durée supérieure à la durée autorisée, telle que définie ci-dessus, le client sera indemnisé forfaitairement conformément au tableau ci-dessous.

Disponibilité du service de transit Internet

De	à	Taux de l'indemnité
100%	99,80%	0%
< 99,80 %	99,70%	3%
< 99,70 %	99,60%	6%
< 99,60 %	99,50%	9%
< 99,50 %	99,40%	12%
< 99,40 %	99,30%	15%
< 99,30 %	99,20%	18%
< 99,20 %	99,10%	21%
< 99,10 %	99,00%	24%
< 99,00 %	98,90%	27%
< 98,90 %	98,80%	30%
< 98,80 %	98,70%	33%
< 98,70 %	98,60%	36%
< 98,60 %	98,50%	39%
< 98,50 %	98,40%	42%
< 98,40 %	98,30%	45%
< 98,30 %	98,20%	48%

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.

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% de l'abonnement versé sur cette même période.

3.4 Temps moyen de latence

Dans le cas où le temps moyen de latence serait supérieur à 75 ms pour la période de référence, le client sera indemnisé forfaitairement à hauteur de 5% de l'abonnement versé sur cette même période.

4 APPLICATION DU S.L.A.

Le SLA s'applique dans le cadre d'une commande de service auquel 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 générale 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, au Tribunal compétent de Montpellier, auquel les parties attribuent compétence territoriale quel que soit le lieu d'utilisation du service ou le domicile du défendeur. Cette clause, par accord express des parties, s'applique même en cas de référé.

6 GLOSSAIRE

Data Center

(Centre de traitement des données/ Salle Blanche) Il s'agit d'un service généralement utilisé pour remplir une mission critique relative à l'informatique et à la télématique. Il comprend en général un contrôle sur l'environnement (climatisation, système de prévention contre l'incendie, etc.), une alimentation d'urgence et redondante, ainsi qu'une sécurité physique élevée. En l'espèce ce lieu est relié en permanence à l'Internet.

Transit IP

Ce terme désigne le trafic de paquets IP (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 d'un Client.

Paquet IP

Le paquet IP est un ensemble d'informations formatées selon le protocole Internet et qui « navigue » sur le réseau Internet soit pour atteindre le serveur cible dans le cas d'une requête soit pour revenir à l'expéditeur dans le cas de la réponse.

Serveur dédié

Un serveur est un matériel informatique qui héberge des informations qui peuvent être consultées par les demandeurs qui lui sont connectés. On parle de serveur dédié lorsque le client a la possibilité de gérer, non seulement les fichiers sur le serveur, mais également les applications.

Temps de latence

Le temps de latence correspond au temps mis pour qu'un paquet IP atteigne les serveurs des opérateurs télécom avec qui le Fournisseur a passé des contrat de transit.

Root

Sur les systèmes d'exploitation de type Unix, root est le nom conventionnel de l'utilisateur qui possède tous les droits et permissions. Il est également connu sous le nom de super-utilisateur. Généralement, c'est le compte administrateur. L'utilisateur root a la possibilité de faire tout ce qu'un utilisateur normal ne pourrait pas faire, comme changer le propriétaire de tous les fichiers. Le mot de passe root constitue donc une véritable clé pour le système, mais aussi une cible pour le piratage de votre machine. Les attaques visant à découvrir le mot de passe root sont fréquentes...