

1. Objet et portée du document

L'objectif du présent « Service Level Agreement » (ci-après « SLA ») est de définir les paramètres de référence pour la prestation du service Cloud Computing d'Aruba (ci-après « Service ») et le contrôle du niveau de qualité effectivement fourni.

En outre, l'objectif de SLA est 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, dont les règles sont énoncées dans l'article 3 des Conditions générales de prestation de services. Le présent SLA s'applique séparément à chaque client et à chaque contrat.

2. Validité et durée de SLA - modifications ou remplacements de SLA

Le présent SLA entrera en vigueur pour une durée indéterminée pour chaque client et après la conclusion de chaque contrat. Il prendra fin avec la résiliation du contrat auquel il se rapporte. 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 à SLA ou le nouvel SLA (remplaçant le précédent) entreront toujours en vigueur pour une durée indéterminée, ou jusqu'à la prochaine modification ou le prochain remplacement, à compter de la date de leur publication sur la page www.arubacloud.fr/entreprise/conditions-generales.aspx. Toutefois, dans ce cas le client aura la possibilité de se retirer du contrat, conformément aux règles établies dans ce dernier, dans les trente jours suivant la date de publication de la modification et/ou du remplacement de SLA. En cas de retrait du client, les règles établies dans les Conditions générales de prestation de services s'appliquent.

3. SLA relatif au fonctionnement

3.1. Aruba fera tous les efforts raisonnables pour assurer la disponibilité maximale de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client et, simultanément, le respect des paramètres de fonctionnement suivants :

- A)** Ressources de Data Center par l'intermédiaire duquel le Service est fourni :
- 100 % de disponibilité annuelle de l'électricité et/ou de la climatisation ;
 - la désactivation de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client en raison d'une absence générale d'alimentation électrique et/ou de climatisation constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le client aura droit à une indemnité calculée conformément à l'article 6 du présent SLA à titre de dédommagement ;
 - 99,95 % de disponibilité et d'accessibilité annuelles, via Internet, de/à l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client ;
 - l'inaccessibilité totale, via Internet, à l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client, pour 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 aura droit à une indemnité calculée conformément à l'article 6 du présent SLA à titre de dédommagement.

B) Infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client :

- 99,95 % de disponibilité annuelle des nœuds physiques (serveurs) hébergeant l'infrastructure virtuelle ;
- toute panne de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client, pour une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre de disponibilité garanti par Aruba, ayant pour origine une panne et/ou une anomalie des nœuds physiques précités, constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le client aura droit à une indemnité calculée conformément à l'article 6 du présent SLA à titre de dédommagement.

3.2. Si le client achète le service « Cloud Server Smart » via le panneau de configuration, Aruba fera tous les efforts raisonnables pour assurer la disponibilité maximale de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client et, simultanément, le respect des paramètres de fonctionnement suivants :

A) Ressources de Data Center par l'intermédiaire duquel est fourni le Service :

- 100 % de disponibilité annuelle de l'alimentation électrique et/ou de la climatisation ;
- la désactivation de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client en raison d'une absence générale d'alimentation électrique et/ou de climatisation constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le client aura droit à une indemnité calculée conformément à l'article 6 du présent SLA à titre de dédommagement ;
- 99,8 % de disponibilité et d'accessibilité annuelles, via Internet, de/à l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client ;
- l'inaccessibilité totale, via Internet, à l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client pour 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 aura droit à une indemnité calculée conformément à l'article 6 du présent SLA à titre de dédommagement.

B) Infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client :

- 99,8 % de disponibilité annuelle des nœuds physiques (serveurs) hébergeant l'infrastructure virtuelle ;
- toute panne de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client, pour une durée totale supérieure à celle déterminée par le paramètre de disponibilité garanti par Aruba, ayant pour origine une panne et/ou une anomalie des nœuds physiques précités constitue un dysfonctionnement pour lequel, en fonction de sa durée, le client aura droit à une indemnité calculée conformément à l'article 6 du présent SLA à titre de dédommagement.

4. Maintenance planifiée

4.1. Le temps de maintenance planifiée n'est pas comptabilisé dans le calcul du temps de disponibilité. La maintenance planifiée désigne les activités ordinaires et extraordinaires régulièrement réalisées par Aruba pour maintenir la

fonctionnalité des ressources de Data Center, au moyen duquel sont fournis le Service et les nœuds physiques qui hébergent l'infrastructure virtuelle.

4.2. Le client sera averti par Aruba de la réalisation d'une opération de maintenance au moins 48 heures à l'avance, dans un courrier électronique envoyé à l'adresse électronique indiquée lors de la commande. Aruba s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour effectuer les tâches de maintenance planifiée en minimisant leurs effets sur l'infrastructure virtuelle du client.

5. Détection des pannes et/ou défauts

5.1. Les pannes et/ou défauts des ressources de Data Center, au moyen duquel sont fournis le Service ou les nœuds physiques hébergeant l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client, seront signalés par le client en ouvrant un ticket sur la page d'assistance ticket-fr.aruba.it. Toutefois, pour l'attribution des indemnités indiquées dans l'article 6 ci-après, seuls les dysfonctionnements également confirmés par le système de contrôle d'Aruba seront pris en considération.

5.2. Les pannes ou défauts peuvent être signalés par le client au service d'assistance d'Aruba 24 heures sur 24. Les signalements reçus seront immédiatement transmis au service d'assistance technique, en respectant strictement l'ordre chronologique de réception.

5.3. Le contrôle assuré par Aruba s'effectue à l'aide de logiciels spécifiques, qui détectent et signalent toute panne ou défaut en notifiant en temps réel le service d'assistance disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an.

6. Indemnités

6.1. Aux fins du présent SLA, Aruba accorde au client à titre de dédommagement une indemnité correspondant à 5 % du total des dépenses générées (dans les trente jours précédant le dysfonctionnement ou au cours du mois précédant le mois concerné par le dysfonctionnement si le client a acheté un service mensuel, tel que, par exemple, « Cloud Server Smart ») par l'infrastructure virtuelle concernée pour chaque tranche de quinze minutes de dysfonctionnement au-delà des limites fixées par le présent SLA, jusqu'à un maximum de trois cents minutes.

6.2. Pour bénéficier de l'indemnité, le client doit contacter le service d'assistance d'Aruba en ouvrant un ticket sur le site Internet ticket-fr.aruba.it, dans les 10 jours suivant la fin du dysfonctionnement. Les montants des indemnités accordées par Aruba seront crédités sur le Panneau de gestion.

6.3. Nonobstant ce qui précède, il est en tous les cas entendu que pendant la période d'inactivité, le Service ne génère pas de frais. Par conséquent, pour cette période, le montant indiqué dans la grille tarifaire correspondant à chacune des ressources créées et attribuées par le client dans l'infrastructure virtuelle ne sera pas déduit du paiement complémentaire. Tout montant déduit par erreur sera remboursé par Aruba via le panneau de gestion.

6.4. Le client accepte que, en cas d'achat d'un Service mensuel (tel que, par exemple, « Cloud Server Smart »), il n'aura droit à aucun remboursement de la part d'Aruba pour la période d'inactivité du Service, à l'exception de l'indemnité indiquée dans le paragraphe 6.1.

7. Limites d'applicabilité de SLA

Sont énumérés ci-dessous les cas dans lesquels, en dépit de l'apparition d'un dysfonctionnement, le client n'a droit à aucun des dédommagements prévus par SLA :

- cas de force majeure, c'est-à-dire des événements qui, objectivement, empêcheraient le personnel d'Aruba d'accomplir les tâches définies par le contrat comme étant la responsabilité d'Aruba (notamment et sans s'y limiter : les grèves et manifestations bloquant les voies de communication ; les accidents de la circulation, les guerres et les actes de terrorisme, les catastrophes naturelles telles que les inondations, les tempêtes, les ouragans, etc.) ;
- interventions extraordinaires devant être effectuées d'urgence à la seule discrétion d'Aruba, afin d'éviter tout danger pour la sécurité, la stabilité, la confidentialité et/ou l'intégrité de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client et des données et/ou renseignements contenus dans celle-ci. Le client sera averti de la mise en œuvre de ces mesures, dans un courrier électronique envoyé à l'adresse électronique indiquée lors de la commande, au moins 48 heures à l'avance, ou au début des opérations en question ou en tous les cas dès que possible ;
- indisponibilité ou blocage de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client en raison :
 - a) d'une utilisation incorrecte, d'une configuration incorrecte ou d'un arrêt, effectués volontairement ou involontairement par le client ;
 - b) d'un défaut ou d'un dysfonctionnement des logiciels d'application/de gestion fournis par des tiers ;
 - c) du non-respect ou de la violation du contrat par le client ;
- défaut ou dysfonctionnement du Service, ou leur non-résolution ou tout retard dans leur résolution en raison d'un manquement ou d'une violation du contrat par le client ou d'un abus du Service par le client ;
- impossibilité pour l'infrastructure virtuelle de se connecter au réseau public, que ce soit volontairement ou par la faute du client ;
- accessibilité totale ou partielle de l'infrastructure virtuelle créée et attribuée par le client, en raison d'un dysfonctionnement du réseau Internet indépendant de la volonté d'Aruba (notamment et sans s'y limiter, pannes ou problèmes).