



# CYBERDATABANK : Hébergement Web Dédié

## Annexe Qualité de Services

### 1 Objet de l'annexe Qualité de service

La présente annexe précise les engagements de qualité de service applicables à la gamme Hébergement Web Dédié.

### 2 Description des engagements de qualité de service

#### 2.1 Disponibilité du service

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour rendre accessible le serveur sur sa plate-forme d'hébergement 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au serveur de la plate-forme d'hébergement pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement du Service. Le Prestataire fera en sorte d'informer le client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. Le Prestataire procède aux opérations de maintenance aux heures où le serveur est le moins utilisé par le client, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente. Ces interruptions de Service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Client.

#### 2.2 Garantie de temps de remplacement de matériel

##### 2.2.1 Description

Le Prestataire s'engage à remplacer le matériel constaté comme défectueux sur le serveur et ce dans un délai de 6 heures ouvrées.

##### 2.2.2 Conditions d'application

Cet engagement concerne la gamme Serveur Dédié des offres Hébergement Web Dédié du Prestataire. Le Client appelle le Service Après-Vente du lundi au vendredi hors jours fériés de 09h00 à 18h00, heure de France métropolitaine pour signaler l'incident. Le Prestataire ouvre un ticket d'incident et valide ou non le dysfonctionnement après audit interne sur la base des données en sa possession. Dans le cas où le Prestataire confirme que l'incident relève de sa responsabilité, la durée de remplacement du matériel débute à compter de la confirmation du Prestataire. Le début de l'intervention du Prestataire pour le remplacement du matériel sur le serveur du Client matérialise cette confirmation. La fin de l'intervention du Prestataire pour le remplacement du matériel du serveur du Client est définie par la clôture du ticket d'incident ouvert par le Client.

##### 2.2.3 Périmètre des interventions

Le matériel remplacé par le Prestataire en cas de dysfonctionnement est défini comme suit :

- Le(s) processeur(s),
- La carte mère,
- La mémoire RAM,
- Le(s) disque(s) dur(s),
- La carte NIC et tout autre matériel associé au bon fonctionnement du serveur.

La garantie prévoit le remplacement du matériel et la réinstallation de base du système d'exploitation et des applications préinstallées tels qu'ils ont été livrés lors de la mise en service initiale du serveur. Cette garantie n'inclut aucun service de restauration des données de la part du Prestataire. Le remplacement du matériel du serveur est réalisé par le Prestataire sans conservation de l'adresse IP attribuée initialement au serveur. La récupération des données et leurs installations sur le(s) nouveau(x) disque(s) sont à la charge exclusive du Client.

##### 2.2.4 Pénalités de non-respect des engagements

En cas de non-respect de l'engagement « garantie de temps de remplacement du matériel », le Prestataire sera redevable, sur demande du Client, des indemnités définies ci-dessous :

inférieur ou égal à 4H*	aucune
au-delà de 4H	1 journée de crédit** par heure de dépassement

\*Heures ouvrées

\*\* journée de crédit : dernier abonnement mensuel payé par le Client pour son offre Hébergement Dédié divisé par le nombre de jours inclus dans le mois en question

Le montant maximum annuel des pénalités de non-respect versées pour la garantie de temps de remplacement du matériel au titre d'une année civile par le Prestataire ne pourra excéder un montant égal à un mois abonnement de l'offre Hébergement Dédié souscrite par le Client. Le montant de l'abonnement mensuel de référence est celui dû au titre du dernier mois payé par le Client pour l'année en cours.

### 3 généralités

Le non-respect d'un engagement de qualité de service garanti par le Prestataire ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix du Service souscrit auprès du Prestataire. Toute indemnité ne pourra être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par le Prestataire au Client du résultat de la prestation d'audit ou de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité. Les pénalités de non-respect de la qualité de service garantie feront l'objet d'un avoir. Par convention expresse, le paiement de ces pénalités constitue pour le Client une indemnité forfaitaire et définitive couvrant le préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts à ce titre. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de qualité de service garantis, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure tels que définis dans les documents constituant le contrat :
  - ✓ Conditions Générales CyberDataBank (©),
  - ✓ Convention de Services Applications Managées,
  - ✓ Descriptif de service Hébergement Dédié,
  - ✓ Annexe Qualité de service.
- Fait de tiers,
- Fait du Client,
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident : Si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée de l'intervention de remplacement du matériel sera gelée jusqu'à ce que le Prestataire (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié.
- Maintenance préventive : Les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par le Prestataire ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements garantis de qualité de service.
- d'une demande de modification du Service par le Client,
- Évolution du service d'un commun accord avec le client, pendant la phase de migration.

Dans ces différents cas d'exclusion, les pénalités ne seront pas dues.