



# SLA Transit IP

Applicables au 1<sup>er</sup> juin 2010

## Contrat de Niveau de Service

Le Contrat de Niveau de Service détaille les engagements techniques liés aux offres de transport IP WideVOIP - WhichWAN fournis par Chmurtz SàRL.

### 1) Objet

Le Contrat de Niveau de Service a pour objet de définir les engagements de Chmurtz SàRL concernant les offres IP WideVOIP - WhichWAN et plus particulièrement:

- les délais de mise en service,
- le taux de disponibilité du réseau,
- le temps maximum de latence du réseau,
- le taux maximum de perte de paquets,
- les interventions techniques.

### 2) Délais de mise en service

Pour chaque service, le délais maximal de mise en service est décompté à partir de la réception de toutes les pièces administratives nécessaires et de la réception du règlement exigible a la commande.

Les délais de mise en service maximum sont de:

- 15 jours ouvrés pour un port Ethernet livré sur un de nos POP physiques,
- 30 jours ouvrés pour un espace physique en DataCenter,
- 30 jours ouvrés pour la mise en service d'un serveur Web dédié en DataCenter,
- 30 jours ouvrés pour la mise en service d'un serveur IPBX dédié en DataCenter,
- 6 semaines pour la mise en service d'un lien Sdsl

Le client s'engage à mettre tout en œuvre pour permettre la mise en place du service dans les meilleurs délais et notamment l'accès au site dans le cadre des liens Sdsl.

En cas de non respect des délais, le client peut demander un remboursement plafonné au montant correspondant à un mois d'abonnement au service.

## Contrat de Niveau de Service

### 3) Taux de disponibilité du réseau

Le réseau de transport (hors liens Sdsl ) assurant les services IP WideVOIP – WhichWAN est dimensionné pour garantir une disponibilité de 100%.

Si un client subit une perte de connectivité totale supérieur à 30 minutes (4h ouvrées pour un lien Sdsl, hors clauses particulières), il peut prétendre au remboursement d'un jour d'abonnement au service ,par tranche de deux heures consécutives sur le mois calendaire.

Dans tous les cas, le client ne peut prétendre à plus d'un mois de remboursement par mois calendaire. Les remboursements sont limités à un montant correspondant à trois mois d'abonnement par année.

### 4) Temps maximum de latence du réseau

Le temps de latence maximale est applicable dans le réseau IP WideVOIP entre le port Ethernet ou le lien Sdsl du client et les équipements de bordure du réseau .

Il sont au maximum de:

- |                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| - port Ethernet intra France | 25 millisecondes ou moins |
| - port Ethernet intra Europe | 35 millisecondes ou moins |
| - lien Sdsl intra France     | 45 millisecondes ou moins |
| - lien Sdsl intra Europe     | 65 millisecondes ou moins |

La latence est calculée sur une moyenne des 30 derniers jours avec une bande passante consommée maximale de 80% de la bande passante maximale allouée.

A réception de la notification de dégradation du service émise par le client, WideVOIP s'engage à mettre tout en œuvre pour régulariser le problème sous 4h.

En cas de non respect de l'engagement, le client peut prétendre au remboursement d'un mois d'abonnement dans la limite d'un mois calendaire. Les remboursements sont limités à un montant correspondant à trois mois d'abonnement par année.

## Contrat de Niveau de Service

### 5) Taux maximum de perte de paquet

Pour la connectivité IP Internet ou le transport IP inter POP, le taux moyen mensuel maximum de perte de paquet est de 0,5 % (99,5% des paquets transmis).

A réception de la notification de dégradation du service émise par le client, le service technique s'engage à mettre tout en œuvre pour régulariser le problème sous 4h, sous réserve que le client apporte tout son concours à nos équipes techniques.

En cas de non respect de l'engagement, le client peut prétendre au remboursement d'un mois d'abonnement dans la limite d'un mois calendaire si le taux moyen de perte de paquets sur les 30 derniers jours est supérieur à 0,5%. Les remboursements sont limités à un montant correspondant à trois mois d'abonnement par année .

### 6) Interventions techniques

Bien que le réseau transportant les services IP WideVOIP – WhichWAN soit totalement redondé, il peut s'avérer nécessaire de faire des interventions programmées ou exceptionnelles sur les équipements.

#### Intervention programmée

Toute maintenance programmée est annoncée 5 jours ouvrés avant la fenêtre de maintenance. Le client a la possibilité de demander une modification de fenêtre de maintenance pour réduire l'impacte sur sa production si il est directement dépendant du service concerné .

#### Intervention exceptionnelle

Les maintenances exceptionnelles sont liées à un problème de sécurité ou de stabilité globale du réseau. Le client est informé par courrier électronique au plus tard 1h avant le début de la fenêtre de maintenance. Si la maintenance impacte directement le service du client, les équipes techniques mettront tout en œuvre pour contacter le client.

Dans tous les cas d'interventions techniques, le client ne peut prétendre à des indemnités concernant les services souscrits.