

Ce document sur les Entente sur les niveaux de service (« SLA ») présente les paramètres d'exécution tels que les niveaux de service applicables, les délais de réponse, les fenêtres de service et la disponibilité des services. En outre, il définit les crédits de service auxquels le client peut être admissible en cas d'interruption des services offerts par Leaseweb. Les conditions de vente de Leaseweb, les spécifications de services ainsi que les politiques et les directives relatives à l'utilisation des services de Leaseweb (les « politiques ») font aussi partie du contrat de vente et s'appliquent aux services et à tout équipement fourni par Leaseweb.

CHAPITRE A. DÉFINITIONS

1. DÉFINITIONS

Centre de données virtuel (CDV) s'entend d'une allocation isolée de ressources virtualisées de calcul, de stockage et de réseau fournies au client sur l'infrastructure de nuage privé multilocataire de Leaseweb. Le client gère l'allocation des ressources du centre de données virtuel en fonction de ses charges de travail, tandis que Leaseweb gère l'infrastructure sous-jacente.

Disponibilité de l'électricité s'entend du nombre total de minutes au cours d'un mois civil moins le nombre de minutes d'indisponibilité de l'électricité subie au cours d'un mois civil, divisé par le nombre total de minutes au cours d'un mois civil (exprimé sous forme de pourcentage).

Disponibilité du réseau s'entend du nombre total de minutes au cours d'un mois civil moins le nombre de minutes d'indisponibilité du réseau subie au cours de ce mois civil, divisé par le nombre total de minutes au cours de ce mois civil (exprimé sous forme de pourcentage).

Disponibilité planifiée s'entend du nombre total de minutes du mois moins tout temps d'arrêt causé par un événement exclu.

Événements exclus s'entend de tout incident étant la cause ou le résultat (i) d'un événement de force majeure, (ii) d'un acte ou d'une omission du client, de ses employés, utilisateurs finaux, agents ou entrepreneurs, (iii) de tests, d'une maintenance ou d'une relocalisation, (iv) de toute incapacité à exécuter correctement une transaction de test de la console Cloud et/ou un test de plateforme en raison d'un dysfonctionnement technique, d'une maintenance ou pour une autre raison, (v) d'une suspension des services conformément aux conditions de vente, (vi) de l'exercice par Leaseweb de ses droits ou recours en vertu du contrat de vente, (vii) d'attaques par déni de service (DoS), d'attaques par déni de service distribué (DDoS) ou d'attaques par déni de service distribué et réfléchi (DRDoS), provenant d'un ou de plusieurs tiers et entraînant un pic non comptabilisé du trafic de données, ou d'autres attaques provenant d'un ou de plusieurs tiers et entraînant l'indisponibilité totale ou partielle du service, (viii) de toute utilisation du service ou de l'équipement qui contrevient au contrat de vente, (ix) de tout échec des actions ou défaillance des environnements contrôlés par le client, (x) d'un virus ou d'un logiciel malveillant, (xi) de tentatives de piratage et/ou d'intrusion réussies ou infructueuses, (xii) de tout événement survenant pendant une période au cours de laquelle le client ne respecte pas ses obligations de paiement en vertu du contrat de vente, (xiii) de modifications non autorisées de l'équipement ou de l'instance de Leaseweb par le client, (xiv) de tout événement résultant de la consommation d'électricité par le client au-delà de la limite de consommation d'électricité (précisée dans l'aperçu du contrat), (xv) de tout événement résultant de la consommation par le client du trafic de données ou de la bande passante engagée ou de la bande passante engagée (précisés dans l'aperçu du contrat), (xvi) du manquement par le client d'appliquer les recommandations ou les solutions auparavant conseillées ou mises à disposition par Leaseweb, (xvii) de toute utilisation incorrecte ou non autorisée du service, ou de l'utilisation du service à une fin pour laquelle il n'a pas été conçu, (xviii) de toute interaction entre le service, l'instance, l'équipement et tout autre logiciel, matériel ou service tiers, (xix) de problèmes qui ne peuvent être raisonnablement recréés ou examinés par Leaseweb, (xx) de toute configuration par le client du service ou de l'équipement, (xxi) d'un temps d'arrêt planifié par le client, et/ou (xxii) de la relocalisation, de l'équipement colocalisé, de la migration de l'espace d'hébergement vers un autre centre de données.

Incident s'entend de toute interruption ou dégradation de la qualité et/ou de la capacité dans le cadre de la fourniture d'un ou de plusieurs services par Leaseweb au client.

Indisponibilité de l'électricité s'entend du nombre de minutes pendant lesquelles survient une défaillance de la transmission de l'électricité aux deux prises électriques de la cage, de l'armoire ou de la salle du client. L'indisponibilité de l'électricité ne comprend pas les incidents résultant des événements exclus.

Indisponibilité du réseau s'entend du nombre de minutes pendant lesquelles survient un des événements suivants sur tous les points d'interconnexion pour le client : (i) les points d'interconnexion ne répondent pas et/ou (ii) une perte de paquets dépasse cinq pour cent (5 %) sur le réseau de Leaseweb et/ou (iii) le temps de propagation aller-retour pour tous les paquets dans le réseau de Leaseweb a une latence supérieure au triple de l'objectif de latence à condition qu'un tel événement ((i), (ii) ou (iii)) dure plus de vingt (20) minutes consécutives. L'indisponibilité du réseau ne comprend pas les incidents découlant des événements exclus.

Objectif de disponibilité du nuage public a la signification indiquée à l'article 17.1 des Entente sur les niveaux de service.

Période d'arrêt s'entend du nombre de minutes d'un temps d'arrêt résultant d'une interruption de service.

Période de remplacement de l'équipement s'entend de la période mesurée entre le moment où les ingénieurs de Leaseweb découvrent la source de la défectuosité de l'équipement et le moment où Leaseweb remplace l'équipement défectueux, à l'exclusion du temps passé à communiquer avec le client au sujet de permissions ou d'instructions et du temps passé à rétablir les configurations lorsque l'équipement est géré par Leaseweb dans le cadre d'un forfait de gestion.

Période incluse s'entend du nombre de minutes pendant lesquelles le client est admissible à recevoir des services de soutien avancé ou de soutien à distance (selon le cas) en vertu du niveau de service applicable ou du forfait de soutien à distance que le client a choisi.

Ratio de clients touchés : ce ratio se calcule comme suit :

$$\text{Ratio de clients touchés} = \frac{\text{(Nombre de visiteurs uniques par adresse IP touchés par une interruption de service)}}{\text{Nombre total de visiteurs uniques mesuré par adresse IP}}$$

Temps d'arrêt planifié par le client s'entend d'un temps d'arrêt précisé par le client et à exclure de tout calcul d'une période d'arrêt. Cela s'appliquerait à toute période pendant laquelle le client demande que l'accès au service de protection de domaine soit suspendu de son environnement.

Temps de réponse s'entend de la période écoulée entre le moment où Leaseweb reçoit une demande de soutien par courriel ou par le portail client ou, dans le cas d'une demande de soutien reçue par téléphone ou clavardage, le moment où Leaseweb reçoit la confirmation mentionnée à l'article 2.1 des présentes, et le moment où un ingénieur de soutien de Leaseweb accuse réception de cette demande au client.

CHAPITRE B. SOUTIEN

2. DEMANDE DE SOUTIEN

- 2.1. Le client peut soumettre une demande de services de soutien standard, de soutien avancé ou de soutien à distance, ou signaler une interruption de service (une « **demande de soutien** ») au service de soutien du client au moyen du portail client ou par clavardage, téléphone ou courriel. Une demande de soutien doit comprendre les renseignements suivants : (i) type de service, (ii) nom de l'entreprise, (iii) nom et numéro pour prendre contact immédiatement avec le client, (iv) description claire, détaillée et non ambiguë des services de soutien standard, de soutien avancé ou de soutien à distance et (v) description détaillée de l'interruption de service (s'il y a lieu). Leaseweb peut refuser une demande de soutien si elle ne peut pas établir que la demande provient de la personne qui y est autorisée dans le portail client. Le client doit confirmer toutes les demandes de soutien qu'il fait par clavardage ou téléphone en envoyant un message de confirmation par le portail client ou par courriel.
- 2.2. Leaseweb s'engage à offrir un service de soutien à la clientèle en français et en anglais. Leaseweb doit maintenir en poste des ingénieurs de soutien 24 heures sur 24, 365 jours par année.
- 2.3. Leaseweb n'est aucunement obligée de fournir de services de soutien aux utilisateurs finaux.

3. SERVICES DE SOUTIEN STANDARD

- 3.1. Leaseweb fournira au client, à sa demande, les services de soutien suivants (les « **services de soutien standard** ») sans frais :
 - a) en ce qui concerne la location de l'équipement dédié uniquement, Leaseweb effectuera une vérification de l'équipement pour tester l'intégrité des modules de mémoire et des disques durs;
 - b) en ce qui concerne la location de l'équipement dédié uniquement, Leaseweb remplacera l'équipement défectueux conformément au chapitre E ci-après;
 - c) en ce qui concerne l'équipement dédié et les services infonuagiques uniquement, Leaseweb (i) fera tous les efforts commercialement raisonnables pour remettre en état de fonctionnement le système d'exploitation installé à l'origine par Leaseweb, en collaboration avec le client (c'est-à-dire au moyen d'un chargeur de démarrage de réparation) ou (ii) s'il n'est pas raisonnablement possible de remettre en état de fonctionnement le système d'exploitation installé à l'origine par Leaseweb, fera tous les efforts commercialement raisonnables pour réinstaller le système d'exploitation. Pour éviter toute ambiguïté, Leaseweb ne sera aucunement responsable de toute perte de données, de bases de données ou de technologies relativement à un dysfonctionnement du système d'exploitation ou à la restauration ou à la réinstallation du système d'exploitation;
 - d) en ce qui concerne l'équipement de réseau dédié, le client peut demander à Leaseweb de fournir la version logicielle la plus récente recommandée, et Leaseweb fera tous les efforts commercialement raisonnables pour la lui fournir; l'installation d'un tel logiciel ne fait pas partie des services de soutien standard et peut être effectuée dans le cadre des services de soutien avancé;
 - e) en ce qui concerne l'équipement dédié et les services infonuagiques uniquement, Leaseweb fournira la réinitialisation des mots de passe racine;
 - f) dans le cas des services d'hébergement Web partagé uniquement, Leaseweb fournira le panneau de contrôle de l'hébergement web et la réinitialisation des mots de passe FTP;
 - g) Leaseweb assurera la correction des problèmes de réseau pour rétablir la connectivité IP;
 - h) dans le cas des services de cybersécurité, Leaseweb rétablira le service de cybersécurité respectif en cas d'une interruption de service.
- 3.2. Leaseweb s'engage à offrir un service de soutien à la clientèle en anglais. Leaseweb doit maintenir en poste des ingénieurs de soutien 24 heures sur 24, 365 jours par année.
- 3.3. Leaseweb n'est aucunement obligée de fournir des services de soutien aux utilisateurs finaux.
- 3.4. Tous les services de soutien standard sont fournis tels quels et dans la mesure du possible. Leaseweb n'est pas responsable envers le client des dommages résultant d'un soutien standard, à moins que de tels dommages résultent directement d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la part de Leaseweb. Tout délai de livraison, délai d'exécution ou échéancier donné ou convenu en rapport avec les services de soutien standard sont uniquement des délais cibles et Leaseweb ne sera aucunement responsable du non-respect d'un tel délai cible ou échéancier.

4. SERVICES DE SOUTIEN AVANCÉ

- 4.1. Le client peut aussi demander à Leaseweb de fournir un autre soutien que le soutien standard (les « **services de soutien avancé** ») en rapport avec l'équipement dédié, les services d'hébergement Web partagé, les services infonuagiques, les services Multi-CDN et les services de cybersécurité. Les services de soutien avancé peuvent consister à fournir une expertise technique, du dépannage, des services de consultation, l'installation et les modifications de configuration de l'équipement de réseau dédié (commutateurs, pare-feu, équilibreurs de charge), les serveurs d'applications et les grappes (y compris les serveurs et grappes de serveurs Web et de bases de données), les services de cybersécurité, les mises à jour du système d'exploitation, les services de protection de domaine, les services de réglage des performances et DNS, y compris la journalisation des modifications et des rapports.

- 4.2. Leaseweb peut accepter ou refuser à sa seule discrétion une demande de services de soutien avancé reçue du client. Au cas où Leaseweb refuserait une demande de services de soutien avancé du client, le client sera le seul responsable de l'exécution de ces services. Leaseweb peut refuser de fournir des services de soutien avancé relativement à des services en nuage privé, si le client n'a pas acheté un niveau de service pour tous les cœurs de processeur utilisés par le client.
- 4.3. Tous les services de soutien avancé sont fournis pendant les heures d'ouverture et le jour ouvrable suivant l'accusé de réception de la demande, sauf accord contraire ou à moins que la demande soit déclenchée par un incident exigeant une intervention immédiate, selon ce que détermine Leaseweb. Les services de soutien avancé sont fournis tels quels et dans la mesure du possible. Leaseweb n'est pas responsable envers le client des dommages résultant de services de soutien avancé exécutés, à moins que de tels dommages résultent directement d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la part de Leaseweb. Tout délai de livraison, délai d'exécution ou échéancier donné ou convenu en rapport avec les services de soutien avancé sont uniquement des délais cibles et Leaseweb ne sera aucunement responsable du non-respect d'un tel délai ou échéancier en cas d'incidents, d'événements exclus ou de tout autre manquement.
- 4.4. Selon le niveau de service choisi par le client, le client a droit à un certain nombre de minutes de services de soutien avancé.
- 4.5. Le tableau suivant indique la période incluse de services de soutien avancé dans chaque niveau de service respectif.

Tableau 1 : Période incluse de services de soutien avancé par niveau de service

NIVEAU	PÉRIODE INCLUSE
De base	0 minute/mois
Bronze	30 minutes/mois
Argent	60 minutes/mois
Or	90 minutes/mois
Platine	120 minutes/mois
Pour les services en nuage privé	tel qu'établi dans l'aperçu du contrat

- 4.6. Les minutes de non-utilisation des services de soutien avancé ne sont pas remboursables ni transférables aux mois suivants. De plus, toute période incluse ne peut servir que pour le service ou l'équipement pour lequel le niveau de service a été choisi et n'est pas transférable à un autre service ou équipement.

5. FORFAITS DE GESTION

- 5.1. Le client peut aussi demander à Leaseweb de lui fournir des forfaits de gestion de l'équipement de réseau dédié. Ces forfaits comprennent les services suivants :
- sauvegarde quotidienne de la configuration;
 - surveillance et résolution des incidents; les systèmes de surveillance de Leaseweb surveillent l'équipement de réseau dédié 24 heures sur 24 et alertent le personnel des opérations de Leaseweb en cas d'incident ou de (risque de) dégradation des performances. En cas d'alerte, Leaseweb analyse l'incident et déclenche le remplacement de l'équipement défectueux au cours de la période de remplacement de l'équipement prévue pour le niveau de service applicable. Leaseweb restaure la dernière sauvegarde si l'équipement de réseau dédié a été remplacé ou si une erreur de configuration non récupérable est survenue dans la configuration de l'équipement de réseau dédié;
 - modifications de configuration; si un forfait de gestion est commandé avec l'équipement de réseau dédié, Leaseweb effectuera toutes les modifications de configuration (dans le cadre des services de soutien avancé) et le client n'aura que l'accès en lecture à l'équipement de réseau dédié.
 - journalisation des incidents et des modifications;
 - mises à jour des logiciels; en ce qui concerne les logiciels licenciés, revendus ou autrement mis à la disposition du client par Leaseweb, si un fournisseur avise Leaseweb d'une version majeure ou d'une version stable de son système d'exploitation sur l'équipement de réseau dédié, Leaseweb soumettra une version ou une demande de mise à jour au client par écrit dans des délais raisonnables. L'exécution de la demande est assujettie à l'approbation écrite du client dans les trois (3) jours de la réception de l'avis de Leaseweb. Après l'approbation du client, les parties planifieront un moment pour effectuer la mise à niveau ou la maintenance.
- 5.2. Les forfaits de gestion sont fournis tels quels et dans la mesure du possible. Leaseweb n'est pas responsable envers le client des dommages résultant de l'activité relative aux forfaits de gestion, à moins que de tels dommages résultent directement d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la part de Leaseweb. Tout délai de livraison, délai d'exécution ou échéancier donné ou convenu en rapport avec les forfaits de gestion sont uniquement des délais cibles et Leaseweb ne sera aucunement responsable du non-respect d'un tel délai ou échéancier en cas d'incidents, d'événements exclus ou de tout autre manquement.

6. FRAIS MENSUELS RÉCURRENTS

- 6.1. Le client paiera à Leaseweb des frais mensuels récurrents pour le niveau de service et des frais mensuels récurrents pour le forfait de gestion. De plus, Leaseweb aura le droit de facturer des frais de service pour tous les services de soutien avancé fournis au client en sus de la période incluse, en fonction du temps qui y aura été consacré, au taux horaire de Leaseweb en vigueur pour l'exécution des services de soutien particuliers (plus ses frais engagés pour l'exécution des services de soutien avancé, y compris les frais de déplacement s'il y a lieu). Le taux horaire applicable peut dépendre du niveau de service choisi.
- 6.2. Tous les services de soutien seront mesurés au quart d'heure près, c'est-à-dire que le nombre de minutes nécessaires pour accomplir la tâche est arrondi au quart d'heure suivant, peu importe le niveau de complexité nécessaire pour la tâche.
- 6.3. Pour la détermination de la durée de prestation des services de soutien avancé, les données de Leaseweb auront force obligatoire.

CHAPITRE C. NIVEAU DE SERVICE

7. NIVEAU DE SERVICE, TEMPS DE RÉPONSE ET CRÉDITS

- 7.1. En ce qui concerne l'équipement dédié, les services Multi-CDN, les services d'hébergement Web partagé et les services infonuagiques, le client peut choisir un niveau de service. Pour les services de cybersécurité, les niveaux de gravité indiqués au Chapitre H s'appliqueront. L'aperçu du contrat indiquera le niveau de service choisi relativement aux services et/ou équipements pour lesquels le niveau de service a été acheté. Le niveau de service déterminera :
- a) les temps de réponse (l'« **objectif de temps de réponse** »);
 - b) en ce qui concerne la location de l'équipement dédié uniquement, l'objectif de remplacement de l'équipement;
 - c) en ce qui concerne l'équipement dédié, les services Multi-CDN et les services infonuagiques uniquement, la période incluse de services de soutien avancé;
 - d) les taux horaires pour les services de soutien avancé.
- 7.2. Pour les services de protection de domaine, les niveaux de gravité indiqués au chapitre L s'appliqueront.
- 7.3. Leaseweb distingue les niveaux de service de base, bronze, argent, or et platine. Si le client n'a choisi aucun niveau de service, le niveau de service de base s'applique par défaut.
- 7.4. Le client peut, à tout moment pendant la durée du contrat, demander une mise à jour de son niveau de service. L'article 5 des conditions de vente s'appliquera à une telle demande de mise à jour. Le niveau de service choisi ne peut être rétrogradé qu'à la fin de la période initiale ou de toute période de renouvellement (selon le cas).
- 7.5. Le tableau suivant indique les objectifs de temps de réponse pour (a) toute interruption de service qui a été signalée par le client à Leaseweb conformément à l'article 2.1 ci-dessus et (b) toute demande de service de soutien standard, de soutien avancé ou de soutien à distance à exécuter conformément à l'article 2.1 ci-dessus. Les objectifs de temps de réponse dépendent, (i) pour les services de colocalisation, du forfait de soutien à distance applicable et, (ii) pour tout autre service, du niveau de service applicable.

Tableau 2 : Objectif de temps de réponse

NIVEAU DE SERVICE	OBJECTIF DE TEMPS DE RÉPONSE
De base	12 heures
Bronze	4 heures
Argent	2 heures
Or	1 heure
Platine	30 minutes

- 7.6. Si Leaseweb ne répond pas conformément à l'objectif de temps de réponse applicable, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de temps de réponse** »), sauf en cas d'événements exclus, pour chaque heure complète dépassant l'objectif de temps de réponse maximal égal à 2 % des frais mensuels récurrents pour le niveau de service ou des frais mensuels récurrents pour le soutien à distance (selon le cas) au cours du mois respectif pendant lequel le service ou l'équipement a subi l'interruption de service ou pour lesquels les services de soutien avancé ou de soutien à distance ont été demandés (selon le cas).
- 7.7. Si le client ne paie pas de frais mensuels récurrents pour le niveau de service ou pour le soutien à distance (selon le cas), il n'est pas admissible à un crédit de temps de réponse.
- 7.8. Le client doit s'assurer qu'il pourra toujours être joint à ses numéros d'urgence indiqués dans le portail client. Aucun crédit de temps de réponse ne sera dû si le client ne peut être joint à son numéro d'urgence.
- 7.9. Le montant maximal des crédits de temps de réponse auxquels un client peut avoir droit un mois donné sera limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour le niveau de service ou des frais mensuels récurrents pour le soutien à distance (selon le cas) au cours du mois respectif pendant lequel le service ou l'équipement a subi l'interruption de service ou pour lesquels les services de soutien avancé ou de soutien à distance ont été demandés (selon le cas).
- 7.10. Les services seront mesurés au quart d'heure près à des fins d'établissement de prix, c'est-à-dire que le nombre de minutes nécessaires pour accomplir la tâche est arrondi au quart d'heure suivant, peu importe le niveau de complexité nécessaire pour la tâche.
- 7.11. Pour la détermination de la durée de prestation des services de soutien avancé, les données de Leaseweb auront force obligatoire.

CHAPITRE D. CONNECTIVITÉ IP

8. PERFORMANCE DU RÉSEAU ET CRÉDITS

- 8.1. La disponibilité mensuelle du réseau de Leaseweb est indiquée dans le tableau qui suit (l'« **objectif de disponibilité du réseau** »).

Tableau 3 : Objectif de disponibilité du réseau

CONNECTIVITÉ IP	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU
Premium	99,8 %
Volume	99,0 %

- 8.2. Si, dans un mois civil donné, la disponibilité du réseau de Leaseweb est inférieure à l'objectif de disponibilité du réseau, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de disponibilité du réseau** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité du réseau sera égal à 2 % des frais mensuels récurrents pour la connectivité IP au cours du mois respectif pour chaque point de pourcentage (1 %) (ou une fraction de 1 %) de disponibilité du réseau en deçà de l'objectif de disponibilité du réseau.
- 8.3. Le réseau de Leaseweb présentera une perte de paquets mensuelle moyenne sur les points d'interconnexion du client qui ne sera pas supérieure aux pourcentages (l'« **objectif de perte de paquets** ») indiqués dans le tableau qui suit. Si, dans un mois civil donné, la perte de paquets moyenne pour la connectivité IP Premium dans le réseau de Leaseweb est supérieure à l'objectif de perte de paquets, le client aura le

droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de service de perte de paquets** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de service de perte de paquets sera égal à 1 % des frais mensuels récurrents pour la connectivité IP au cours du mois respectif pour chaque 0,1 % (ou fraction de 0,1 %) de perte de paquets dépassant l'objectif de perte de paquets applicable.

Tableau 4 : Objectif de perte de paquets

CONNECTIVITÉ IP	OBJECTIF DE PERTE DE PAQUETS
Premium	0,2 %
Volume	0,5 %

- 8.4. Le temps de propagation aller-retour mensuel moyen pour les paquets du client dans le réseau de Leaseweb aura une latence, pour les régions suivantes, telle que définie dans le tableau qui suit (l'« **objectif de latence** »). Si, dans un mois civil donné, le temps de propagation aller-retour moyen pour les paquets du client dans le réseau de Leaseweb pour la connectivité IP Premium est supérieur à l'objectif de latence, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de service de latence** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de service de latence sera égal à 1 % des frais mensuels récurrents pour la connectivité IP au cours du mois respectif pour chaque période de 10 millisecondes pendant laquelle le temps de propagation aller-retour mensuel moyen des paquets dans le réseau de Leaseweb dépassera l'objectif de latence.

Tableau 5 : Objectif de latence

CONNECTIVITÉ IP	OBJECTIF DE LATENCE
Premium	UE-UE <90 ms, UE-ÉU <160 ms
Volume	UE-UE <140 ms, UE-ÉU <220 ms

- 8.5. Le client ne sera pas admissible à un crédit de disponibilité de réseau, un crédit de service de perte de paquets ou un crédit de service de latence si Leaseweb fournit la connectivité IP au client en fonction du volume.
- 8.6. Leaseweb mesurera la perte de paquets et la latence en envoyant de façon aléatoire des datagrammes UDP à des serveurs désignés dans le réseau de Leaseweb. La perte de paquets et les temps de latence seront mesurés à intervalles de 10 minutes et le crédit de service sera calculé en conséquence. Mille (1 000) datagrammes UDP seront envoyés avec une longueur de 96 octets. Le point d'interconnexion du client dans l'équipement de Leaseweb sera mesuré avec le protocole SNMP.
- 8.7. Les objectifs de disponibilité du réseau, de perte de paquets et de latence sont calculés en fonction du service de connectivité IP. Cependant, si le service de connectivité IP est offert au client sur une base agrégée, c'est-à-dire si Leaseweb offre un forfait de trafic de données ou de bande passante pour de multiples services d'équipement dédié, services infonuagiques ou services de colocalisation, (i) les objectifs de disponibilité du réseau, de perte de paquets et de latence seront calculés par serveur d'équipement dédié (dans le cas de la location de l'équipement dédié), par instance/plateforme infonuagique (dans le cas des services infonuagiques) ou par bâti (dans le cas des services de colocalisation) et, (ii) aux fins du calcul du crédit de disponibilité de réseau, du crédit de service de perte de paquets et du crédit de service de latence (selon le cas), les frais mensuels récurrents pour la connectivité IP seront calculés au prorata du nombre total ou de la quantité totale d'équipement dédié, d'instances/plateformes infonuagiques ou de bâtis mis à la disposition du client.
- 8.8. Les crédits de service de perte de paquets, de disponibilité de réseau et de service de latence relatifs à un même incident ne seront pas cumulatifs, mais le client aura droit au plus élevé de ces crédits de service.
- 8.9. Le montant total maximal de crédits de service de perte de paquets, de disponibilité de réseau et de service de latence auxquels le client aurait droit un mois donné sera limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour la connectivité IP au cours du mois respectif.
- 8.10. Aucun crédit de service de perte de paquets, de disponibilité de réseau et de service de latence ne sera dû relativement à des services de connectivité IP offerts dans le cadre de services d'hébergement Web partagé et en cas d'événements exclus.

CHAPITRE E. ÉQUIPEMENT DÉDIÉ ET BAIES DÉDIÉES

9. PÉRIODE DE REMPLACEMENT DE L'ÉQUIPEMENT DÉDIÉ ET DE L'BAIES DÉDIÉES

- 9.1. Si Leaseweb détermine que la baie dédiée (ou une pièce de celle-ci) ou l'équipement dédié (ou une pièce de celui-ci) est défectueux, elle remplacera l'équipement dédié ou la baie dédiée (ou la pièce concernée) dans la période de remplacement indiquée dans le tableau ci-dessous (« **objectif de remplacement de l'équipement** »).

Tableau 6 : Objectif de remplacement de l'équipement

NIVEAU DE SERVICE	OBJECTIF DE REMPLACEMENT DE L'ÉQUIPEMENT
De base	24 heures
Bronze	4 heures
Argent	3 heures
Or	2 heures
Platine	2 heures

- 9.2. Dans le cas où Leaseweb ne répare pas ou ne remplace pas la baie dédiée ou l'équipement dédié défectueux conformément à l'objectif de remplacement de l'équipement, le client sera admissible à un crédit de service (le « **crédit de remplacement de l'équipement** ») pour chaque heure complète dépassant l'objectif de remplacement de l'équipement équivalent à 2 % des frais mensuels récurrents pour la location pendant le mois correspondant (sauf en cas d'événements exclus).

- 9.3. L'objectif de remplacement de l'équipement ne s'appliquera qu'aux types de problèmes standards dans la baie dédiée ou l'équipement dédié suivant : commutateurs, serveurs, lecteurs de disque dur, mémoire vive, carte d'interface réseau, contrôleurs RAID, pare-feu et équilibreurs de charge.
- 9.4. Dans le cas d'une baie dédiée ou d'un équipement dédié qui est loué auprès de Leaseweb par le client et qui n'est pas couvert par l'objectif de remplacement de l'équipement, Leaseweb remplacera la baie dédiée ou l'équipement dédié défectueux dans un délai raisonnable dans la mesure du possible et selon la disponibilité.
- 9.5. Leaseweb aura le droit de remplacer la baie dédiée ou l'équipement dédié défectueux par un équipement d'un autre fabricant, à condition que i) les caractéristiques techniques de l'équipement de remplacement soient (à l'unique et entière discrétion de Leaseweb) équivalentes ou supérieures à celles de la baie dédiée ou de l'équipement dédié remplacé et que ii) cela n'entraîne pas une augmentation des frais de service pour la location de la baie dédiée ou de l'équipement dédié.
- 9.6. Leaseweb ne sera en aucun cas tenue de surveiller ou d'effectuer des vérifications régulières pour évaluer si la baie dédiée ou l'équipement dédié est défectueux, à moins que le client ait souscrit à un forfait de gestion.
- 9.7. Le montant maximal des crédits de remplacement de l'équipement auxquels le client peut avoir droit un mois donné sera limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour la location au cours du mois respectif relativement à la baie dédiée ou à l'équipement dédié défectueux.

10. DISPONIBILITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ DANS LES BAIES DÉDIÉES

- 10.1. L'objectif mensuel de disponibilité de l'électricité pour les services de baie dédiée est indiqué dans le tableau qui suit (l'« **objectif de disponibilité de l'électricité** »).

Tableau 7 : Objectif de disponibilité de l'électricité

CONFIGURATION	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ DANS LES BAIES DÉDIÉES
N+1	99,9 %
2N	99,99 %

- 10.2. La configuration de la baie dédiée peut varier selon le fournisseur de services du centre de données.

CHAPITRE F. SERVICES DE COLOCALISATION

11. OBJECTIF ET CRÉDITS DE COLOCALISATION

- 11.1. L'objectif mensuel de disponibilité de l'électricité pour les services de colocalisation est indiqué dans le tableau qui suit (l'« **objectif de disponibilité de l'électricité** »).

Tableau 8 : Objectif de disponibilité de l'électricité

CONFIGURATION	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ
N+1	99,9 %
2N	99,99 %

- 11.2. Si, dans un mois civil donné, la disponibilité de l'électricité pour des services de colocalisation est inférieure à l'objectif de disponibilité de l'électricité, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de disponibilité de l'électricité** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité de l'électricité sera égal à 2 % des frais mensuels récurrents pour la colocalisation au cours du mois respectif pour chaque 0,1 % (ou fraction de 0,1 %) de disponibilité de l'électricité en deçà de l'objectif de disponibilité de l'électricité.
- 11.3. Leaseweb maintiendra dans le centre de données une température ambiante de 24 degrés Celsius, plus ou moins 5 degrés Celsius, mesurée à 1,5 mètre du sol et à 0,5 mètre du côté froid du bâti (l'« **objectif de température** »). Dans le cas où, un mois donné, l'air conditionné pour les services de colocalisation ne correspond pas à l'objectif de température pendant une période de 60 minutes consécutives (le « **seuil de température** »), le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de température** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de température sera égal à 2 % des frais mensuels récurrents pour la colocalisation au cours du mois respectif pour le service de colocalisation concerné pour chaque période de 10 minutes pendant laquelle la température est supérieure ou inférieure (selon le cas) à l'objectif de température en sus du seuil de température.
- 11.4. Le client n'aura pas droit à un crédit de disponibilité de l'électricité s'il a opté pour une configuration N (plutôt que N+1 ou 2N) ni dans le cas où les services de colocalisation sont fournis dans des bâtis partagés plutôt que dans des bâtis privés.
- 11.5. Le client est l'unique responsable de la maintenance et du soutien de son équipement colocalisé. L'unique responsabilité de Leaseweb en rapport avec les services de colocalisation sera de faire de son mieux pour remédier à toute interruption de l'approvisionnement en électricité ou à l'incapacité de maintenir dans le centre de données une température conforme à l'objectif de température. Toute demande du client pour obtenir des services de soutien différents ou additionnels relativement à l'équipement colocalisé sera soumise aux conditions énoncées dans l'article 11 des présentes.
- 11.6. Les crédits de disponibilité de l'électricité et de température relatifs à un même incident ne seront pas cumulatifs, mais le client aura droit au plus élevé de ces crédits de service, sauf en cas d'événements exclus.
- 11.7. Le montant maximal des crédits de disponibilité de l'électricité et de température auxquels le client peut avoir droit un mois donné sera limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour la colocalisation au cours du mois respectif relativement au service de colocalisation concerné du client.

12. SERVICES DE SOUTIEN À DISTANCE

- 12.1. Le client peut demander à Leaseweb de lui fournir des services de soutien (les « **services de soutien à distance** ») relativement aux services de colocalisation et à l'équipement colocalisé. Les services de soutien à distance peuvent comprendre les suivants : pousser un bouton ou actionner un interrupteur à bascule; soutenir l'entretien courant planifié; changements de bande; mise hors tension et sous tension de l'équipement; organisation du câblage, dénombrement et étiquetage des équipements d'interconnexion; observation, description ou compte rendu de l'information affichée sur les machines ou les consoles; modification du câblage; exécution de diagnostics; installation de l'équipement reçu; entrée de commandes sur une console clavier; remplacement de composants par des pièces de rechange ou par des mises à niveau; tests de circuits.
- 12.2. À moins d'une entente écrite contraire entre les parties, le client doit mettre à la disposition de Leaseweb, à ses frais, tout le matériel et tous les renseignements nécessaires relativement aux services de soutien à distance.
- 12.3. Leaseweb peut accepter ou refuser à sa seule discrétion la demande de services de soutien à distance reçue du client. Au cas où Leaseweb refuserait la demande de services de soutien à distance du client, le client sera le seul responsable de l'exécution de ces services.
- 12.4. Tous les services de soutien à distance sont fournis tels quels et dans la mesure du possible. Leaseweb n'est pas responsable envers le client des dommages résultant de services de soutien à distance exécutés, à moins que de tels dommages résultent directement d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la part de Leaseweb. Tout délai de livraison, délai d'exécution ou échéancier donné ou convenu en rapport avec les services de soutien à distance sont uniquement des délais cibles et Leaseweb ne sera aucunement responsable du non-respect d'un tel délai ou échéancier.
- 12.5. Leaseweb doit maintenir en poste des ingénieurs de soutien 24 heures sur 24, 365 jours par année, pour les services de soutien à distance.

13. FORFAIT DE SOUTIEN À DISTANCE

- 13.1. Si le client a commandé un forfait de services de soutien à distance (un « **forfait de soutien à distance** ») et que Leaseweb a accepté cette commande, le client aura droit au nombre de minutes de services de soutien à distance incluses dans le forfait de soutien à distance correspondant.
- 13.2. Le tableau suivant indique la période incluse de services de soutien à distance dans chaque forfait de soutien à distance respectif.

Tableau 9: Forfaits de soutien à distance

	DE BASE	BRONZE	ARGENT	OR	PLATINE
Soutien téléphonique gratuit	24/7	24/7	24/7	24/7	24/7
Temps de réponse	12 HEURES	4 HEURES	2 HEURES	1 HEURE	30 MINUTES
Ingénieur sur place	12 HEURES	6 HEURES	4 HEURES	2 HEURES	2 HEURES
Portail libre-service	✓	✓	✓	✓	✓
Minutes de soutien incluses*	-	30 minutes/mois	60 minutes/mois	90 minutes/mois	120 minutes/mois

* Les minutes de soutien représentent le nombre de minutes par mois et ne peuvent être transférées au mois suivant.

- 13.3. Les minutes de non-utilisation des services de soutien à distance ne sont pas remboursables ni transférables aux mois suivants.
- 13.4. Conformément à la procédure de modification du contrat, le client aura le droit de demander une mise à niveau ou une rétrogradation du forfait de soutien à distance. Leaseweb peut accepter ou refuser cette demande de mise à niveau ou de rétrogradation à son unique et entière discrétion.
- 13.5. Si le client ne commande aucun forfait de soutien à distance, il recevra par défaut, relativement à ses services de colocalisation, les services de soutien à distance selon le niveau « de base » de Leaseweb.
- 13.6. Le client peut, à tout moment pendant la durée du contrat, demander une mise à niveau de son forfait de soutien à distance. L'article 5 des conditions de vente s'appliquera à une telle demande de mise à niveau. Le niveau choisi pour le forfait de soutien à distance ne peut être rétrogradé qu'à la fin de la période initiale ou de toute période de renouvellement (selon le cas).

14. SERVICE D'EMBALLAGE

- 14.1. Outre le service de soutien à distance, le client peut recourir au service d'emballage (« **service d'emballage** ») de Leaseweb pour emballer son équipement colocalisé et le remettre au transporteur de marchandises désigné par le client. Le service d'emballage n'est pas considéré comme un service de soutien à distance. En utilisant le service d'emballage, le client reconnaît et accepte ce qui suit : i) le client assume tous les risques et toutes les responsabilités à l'égard de l'équipement de colocation, conformément à l'article 19 des conditions de vente; ii) le client doit souscrire à une assurance pour le transport terrestre et maritime de la marchandise; iii) Leaseweb n'assume aucune responsabilité liée au transport de l'équipement de colocation du client; iv) les délais de livraison, les délais d'exécution ou les échéances indiqués ou convenus pour le service d'emballage sont à titre indicatif seulement et Leaseweb n'assume aucune responsabilité en cas de non-respect de ceux-ci.
- 14.2. À moins d'une entente écrite contraire entre les parties, le client doit, à ses frais, mettre à la disposition de Leaseweb tout le matériel et tous les renseignements requis pour fournir le service d'emballage.
- 14.3. Leaseweb peut, à sa seule discrétion, accepter ou refuser une demande de service d'emballage du client. Si Leaseweb refuse la demande d'emballage du client, le client est le seul responsable de l'emballage de l'équipement colocalisé.
- 14.4. Le service d'emballage est fourni en l'état et en déployant des efforts raisonnables. Leaseweb n'assume aucune responsabilité envers le client en cas de dommages causés lors du service d'emballage, sauf si ces dommages résultent directement d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle de la part de Leaseweb. Tous les délais de livraison, les délais d'exécution ou les échéances indiqués ou convenus pour le service d'emballage sont à titre indicatif seulement et Leaseweb n'assume aucune responsabilité en cas de non-respect de ceux-ci.
- 14.5. Le service d'emballage n'est pas considéré comme un service de soutien à distance. Par conséquent, l'entente sur les niveaux de service et les modalités des services de soutien à distance ne s'appliquent pas.

15. FRAIS DE SERVICE POUR LE SOUTIEN À DISTANCE

- 15.1. Le client paiera à Leaseweb les frais mensuels récurrents du soutien à distance. De plus, Leaseweb aura le droit de facturer des frais de service pour tous les services de soutien à distance fournis au client en sus de la période incluse, en fonction du temps qui y aura été consacré, au taux horaire de Leaseweb en vigueur pour l'exécution des services de soutien à distance particuliers (plus ses frais engagés pour l'exécution des services de soutien à distance, y compris les frais de déplacement applicables). Le taux horaire applicable peut dépendre du forfait de soutien à distance choisi.
- 15.2. Tous les services de soutien à distance seront mesurés au quart d'heure près à des fins d'établissement de prix, c'est-à-dire que le nombre de minutes nécessaires pour accomplir la tâche est arrondi au quart d'heure suivant, peu importe le niveau de complexité nécessaire pour la tâche.
- 15.3. Pour la détermination de la durée de prestation des services de soutien à distance, les données de Leaseweb auront force obligatoire.

CHAPITRE G. SERVICES INFONUAGIQUES

16. TEMPS DE DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME INFONUAGIQUE

- 16.1. Leaseweb effectuera toute l'année, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, des tests de la disponibilité de la plateforme infonuagique, ainsi que du stockage infonuagique, à intervalles de cinq (5) minutes (chacun de ces tests étant un « **test de plateforme** »). Une « **dégradation du service de la plateforme infonuagique** » sera réputée survenir si la plateforme infonuagique, y compris le stockage infonuagique, ne répond pas pendant trois (3) tests de plateforme consécutifs.
- 16.2. Pour chaque jour civil pendant lequel survient une dégradation du service de la plateforme infonuagique, le client sera admissible à un crédit de service égal au trentième (1/30) des frais mensuels récurrents du client pour la partie du service infonuagique affectée par la dégradation du service de la plateforme infonuagique.

17. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE SPV

- 17.1. L'objectif de disponibilité du service SPV de Leaseweb est de 99 % en fonction de la disponibilité du réseau et du nœud principal (l'« **objectif de disponibilité du SPV** »). L'objectif de disponibilité du SPV s'applique à chaque service SPV séparément. Il ne s'applique pas à la disponibilité du site Web, du portail Clients ou de l'API de Leaseweb.
- 17.2. L'objectif de disponibilité du SPV s'applique uniquement dans le cas d'une utilisation normale du réseau et du SPV et ne s'applique pas à l'objectif de disponibilité du logiciel. Il ne s'applique pas dans les cas suivants : i) lorsqu'une activité de maintenance a lieu, sous réserve d'un préavis minimum de soixante-douze (72) heures; ii) en cas d'événements exclus, ou iii) lorsqu'un correctif ou une mise à jour critique doit être appliqué.
- 17.3. Leaseweb s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité de chaque SPV conformément à l'objectif de disponibilité du SPV pendant le cycle de facturation mensuel. Si l'objectif de disponibilité du SPV n'est pas respecté, le client pourrait être admissible à recevoir un crédit de service, selon les modalités décrites ci-dessous.

Disponibilité du SPV	Crédit de service	Temps d'arrêt par mois
98 % - < 99 %	10 %	7 heures, 18 minutes et 20 secondes < 14 heures, 18 minutes et 40 secondes
97 % - < 98 %	25 %	14 heures, 36 minutes et 40 secondes < 21 heures, 18 minutes et 0 seconde
< 97 %	50 %	21 heures, 55 minutes et 0 seconde < 36 heures, 18 minutes et 27 secondes
< 95 %	100 %	< 36 heures, 31 minutes et 27 secondes

- 17.4. Les crédits de service représentent un pourcentage de la facture mensuelle émise par Leaseweb au client et s'appliquent au service SPV qui n'a pas atteint l'objectif de disponibilité du SPV.
- 17.5. Les crédits de service s'appliquent uniquement au paiement subséquent pour le service SPV.
- 17.6. Les crédits de service représentent un pourcentage du nombre d'heures total d'utilisation du service par mois. Par exemple, si le SPV est utilisé à partir du cinquième (5e) jour du mois et qu'il fonctionne pendant quatre-vingt-dix-huit (98) heures, le crédit de service sera calculé en fonction du nombre d'heures qu'il était en opération au cours du mois.
- Le client dispose de cinq jours après la fin du mois civil pour demander le crédit de service via le portail Clients, en indiquant les dates et heures exactes de l'événement. Les crédits de service seront appliqués au compte du client dans un délai de soixante jours (60) jours à compter de la demande.

18. SERVICES EN NUAGE PUBLIC

- 18.1. L'objectif de disponibilité des services en nuage public de Leaseweb est de 99,99 % en fonction de la disponibilité du réseau et du nœud principal (l'« **objectif de disponibilité des services en nuage public** »). L'objectif de disponibilité des services en nuage public s'applique séparément à chaque instance. Il ne s'applique pas à la disponibilité du site Web, du portail Clients ou de l'API de Leaseweb.
- 18.2. L'objectif de disponibilité des services en nuage public s'applique uniquement dans le cas d'une utilisation normale du réseau et de l'instance et ne s'applique pas à l'objectif de disponibilité du logiciel. L'objectif de disponibilité des services en nuage public ne s'applique pas dans les cas suivants : i) lorsqu'une activité de maintenance a lieu, sous réserve d'un préavis minimum de soixante-douze (72) heures; ou ii) lorsqu'un correctif ou une mise à jour critique doit être appliqué.

- 18.3. Leaseweb s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité de chaque instance conformément à l'objectif de disponibilité des services en nuage public pendant le cycle de facturation mensuel. Si la disponibilité d'une instance n'est pas conforme à l'objectif de disponibilité des services en nuage public, le client pourrait être admissible à recevoir un crédit de service, selon les modalités décrites ci-dessous, sauf en cas d'événements exclus.

Objectif de disponibilité des services en nuage public	Crédit de service	Temps d'arrêt par mois
99,90 % - < 99,99 %	10 %	43 minutes et 50 secondes < 4 minutes et 23 secondes
99,00 % - < 99,90 %	25 %	7 heures, 18 minutes et 17 secondes < 43 minutes et 50 secondes
95,00 % - < 99,00 %	50 %	36 heures, 31 minutes et 27 secondes < 7 heures, 18 minutes et 17 secondes
< 95,00 %	100 %	< 36 heures, 31 minutes et 27 secondes

- 18.4. Les crédits de service représentent un pourcentage de la facture mensuelle émise par Leaseweb au client et s'appliquent à l'instance qui n'a pas atteint l'objectif de disponibilité des services en nuage public. Les crédits de service s'appliquent uniquement au paiement de services en nuage public futurs. Les crédits de service ne sont offerts que pour les instances actives, et non pour les instances inactives. Les crédits de service ne donnent droit à aucun remboursement ou autre type de paiement de la part de Leaseweb au client. Un crédit de service sera émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel concerné est supérieur à un euro (1 EUR). Les crédits de service ne peuvent être transférés ou appliqués à un autre compte du client.

Si Leaseweb n'a pas été en mesure de maintenir le niveau de service de l'instance, le client peut demander un crédit de service au prorata du temps d'indisponibilité du service pour le cycle de facturation mensuel en question. Le crédit de service pour l'instance concernée peut être d'un montant égal à la totalité des frais mensuels récurrents, mais ne peut pas être supérieur à ce montant. Le client ne peut pas échanger les crédits de service (par exemple, contre de l'argent). Un crédit de service sera émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel concerné est supérieur à un euro (1 EUR). Le client dispose de cinq jours à compter de la date de l'événement pour demander le crédit de service via le portail client, en indiquant les dates et heures exactes de l'événement. Les crédits de service seront appliqués au compte du client dans un délai de soixante jours (60) jours à compter de la demande.

19. DISPONIBILITÉ DU SERVICE DE NUAGE PRIVÉ MULTILOCATAIRE

- 19.1. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire (aussi appelé « vCloud ») de Leaseweb est de 99,99 % en fonction de la disponibilité du réseau et du centre de données virtuel (l'« **objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire** »).
- 19.2. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire s'applique à chaque centre de données virtuel séparément. Il ne s'applique pas à la disponibilité du site Web, du portail Clients ou de l'API de Leaseweb.
- 19.3. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire s'applique uniquement à la disponibilité du réseau et du CDV dans le cadre d'une utilisation normale et ne s'applique pas à l'objectif de disponibilité du logiciel (client) installé sur les machines virtuelles dans le CDV.
- 19.4. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire ne s'applique pas lors de maintenances programmées. La fenêtre de maintenance prévue pour les correctifs et les mises à jour est le troisième jeudi de chaque mois. Si un correctif ou une mise à jour critique doit être effectué en dehors de la fenêtre de maintenance habituelle, un avis sera envoyé au client. Cet avis énumère les répercussions prévues du correctif ou de la mise à jour sur le CDV du client. Leaseweb informe les clients du service de nuage privé multilocataire des fenêtres de maintenance à venir à partir de son système de supervision de l'état du service auquel le client peut s'abonner sur le portail Clients.
- 19.5. Leaseweb s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité de chaque CDV conformément à l'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire pendant le cycle de facturation mensuel. Si la disponibilité du CDV n'est pas conforme à l'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire, le client pourrait être admissible à recevoir un crédit de service, selon les modalités décrites ci-dessous (sauf en cas d'événements exclus).

Objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire	Crédits de service	Temps d'arrêt par mois
99,90 % - < 99,99 %	10 %	43 minutes et 50 secondes < 4 minutes et 23 secondes
99,00 % - < 99,90 %	25 %	7 heures, 18 minutes et 17 secondes < 43 minutes et 50 secondes
95,00 % - < 99,00 %	50 %	36 heures, 31 minutes et 27 secondes < 7 heures, 18 minutes et 17 secondes
< 95,00 %	100 %	< 36 heures, 31 minutes et 27 secondes

- 19.6. Les crédits de service représentent un pourcentage de la facture mensuelle émise par Leaseweb au client et s'appliquent au CDV qui n'a pas atteint l'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire. Les crédits de service s'appliquent uniquement aux paiements futurs pour le service de nuage privé multilocataire. Les crédits de service ne donnent droit à aucun remboursement ou autre type de paiement de la part de Leaseweb au client. Un crédit de service sera émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel concerné est supérieur à un euro (1 EUR). Les crédits de service ne peuvent être transférés ou appliqués à un autre compte du client.
- 19.7. Si Leaseweb n'a pas été en mesure d'atteindre l'objectif de disponibilité du service de nuage privé multilocataire, le client peut demander un crédit de service au prorata du temps d'indisponibilité du service pour le cycle de facturation mensuel en question. Le crédit de service offert au client pour le CDV concerné peut être d'un montant égal à la totalité des frais mensuels récurrents, mais ne peut pas être supérieur à ce montant. Le client ne peut pas échanger les crédits de service (par exemple, contre de l'argent). Le client dispose de cinq jours à compter de la date de l'événement pour demander le crédit de service via le portail Clients, en indiquant les dates et heures exactes de l'événement. Les crédits de service seront appliqués au compte du client dans un délai de soixante (60) jours à compter de la demande.

- 19.8. Leaseweb effectuera toute l'année, 24 heures par jour, sept (7) jours par semaine, des tests de la disponibilité du portail vCloud (la console en ligne offerte par Leaseweb au client pour la gestion du service de nuage privé multilocataire) à intervalles de vingt (20) minutes (chacun de ces tests étant une « **transaction de test de la console Cloud multilocataire** »). Une « **dégradation du service de la console Cloud multilocataire** » sera réputée survenir si la console ne répond pas pendant trois (3) transactions consécutives de test de la console Cloud multilocataire.
- 19.9. Pour chaque jour civil pendant lequel survient une dégradation du service de la console Cloud multilocataire, le client sera admissible à un crédit de service égal au trentième (1/30) des frais mensuels récurrents du client pour la partie du service de nuage privé multilocataire affectée par la dégradation du service de la console Cloud multilocataire (sauf en cas d'événements exclus).

20. DISPONIBILITÉ DU SERVICE DE NUAGE PRIVÉ À LOCATAIRE UNIQUE

- 20.1. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique (aussi appelé « **nuage privé** ») de Leaseweb est de 99,99 % en fonction de la disponibilité du réseau et de l'infrastructure de calcul (l'« **objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique** »).
- 20.2. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique s'applique aux mesures et à la cible de disponibilité du nuage privé à locataire unique s'applique à l'infrastructure dédiée et aux mesures suivantes :
- a) Connexion au réseau de l'infrastructure dédiée au nuage privé;
 - b) Disponibilité de l'infrastructure de calcul (hôtes ESXi et santé de la grappe);
 - c) Disponibilité de l'infrastructure de stockage;
- 20.3. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique ne s'applique pas à ce qui suit :
- a) Disponibilité du site Web, du portail Clients ou de l'API de Leaseweb;
 - b) Disponibilité des machines virtuelles individuelles (sauf en cas de défaillance de l'infrastructure sous-jacente);
 - c) Logiciels, applications ou systèmes d'exploitation invités gérés par le client;
 - d) Problèmes causés par des modifications à la configuration du client ou résultant de mesures administratives;
 - e) Épuisement de la capacité en raison d'une augmentation de la charge de travail du client au-delà des ressources allouées;
 - f) Dégradation des performances qui n'entraîne pas une indisponibilité totale de l'infrastructure.
- 20.4. L'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique ne s'applique pas lors des fenêtres de maintenance programmées, notamment celles-ci :
- a) Fenêtre de maintenance le troisième jeudi de chaque mois (jour de déploiement des correctifs du système d'exploitation);
 - b) Fenêtre de maintenance standard pour lesquelles un préavis de dix (10) jours ouvrables est envoyé;
 - c) Maintenance d'urgence : un préavis est envoyé pour le déploiement de correctifs et de mises à jour critiques en dehors de la fenêtre standard.
- 20.5. Si un correctif ou une mise à jour critique doit être effectué en dehors de la fenêtre de maintenance habituelle, un avis sera envoyé au client. Cet avis énumère les répercussions prévues du correctif ou de la mise à jour sur le CDV du client. Leaseweb informe les clients du service de nuage privé à locataire unique des fenêtres de maintenance à venir à partir de son système de supervision de l'état du service auquel le client peut s'abonner sur le portail Clients.
- 20.6. Leaseweb s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour assurer la disponibilité de chaque infrastructure de nuage privé à locataire unique, conformément à l'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique pendant le cycle de facturation mensuel. Si la disponibilité de l'infrastructure n'est pas conforme à l'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique, le client pourrait être admissible à recevoir un crédit de service, selon les modalités décrites ci-dessous (sauf en cas d'événements exclus).

Objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique	Crédits de service	Temps d'arrêt par mois
99,90 % - < 99,99 %	10 %	43 minutes et 50 secondes < 4 minutes et 23 secondes
99,00 % - < 99,90 %	25 %	7 heures, 18 minutes et 17 secondes < 43 minutes et 50 secondes
95,00 % - < 99,00 %	50 %	36 heures, 31 minutes et 27 secondes < 7 heures, 18 minutes et 17 secondes
< 95,00 %	100 %	< 36 heures, 31 minutes et 27 secondes

- 20.7. Les crédits de service représentent un pourcentage de la facture mensuelle émise par Leaseweb au client et s'appliquent au nuage privé à locataire unique qui n'a pas atteint l'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique. Les crédits de service s'appliquent uniquement aux paiements futurs pour le service de nuage privé à locataire unique. Les crédits de service ne donnent droit à aucun remboursement ou autre type de paiement de la part de Leaseweb au client. Un crédit de service sera émis uniquement si le montant du crédit pour le cycle de facturation mensuel concerné est supérieur à un euro (1 EUR). Les crédits de service ne peuvent être transférés ou appliqués à un autre compte du client.
- 20.8. Si Leaseweb n'a pas été en mesure d'atteindre l'objectif de disponibilité du service de nuage privé à locataire unique, le client peut demander un crédit de service au prorata du temps d'indisponibilité du service pour le cycle de facturation mensuel en question. Le crédit de service offert au client pour le nuage privé à locataire unique concerné peut être d'un montant égal à la totalité des frais mensuels récurrents, mais ne peut pas être supérieur à ce montant. Le client ne peut pas échanger les crédits de service (par exemple, contre de l'argent). Le client dispose de cinq jours à compter de la date de l'événement pour demander le crédit de service via le portail Clients, en indiquant les dates et heures exactes de l'événement. Les crédits de service seront appliqués au compte du client dans un délai de soixante (60) jours à compter de la demande.

21. TEMPS DE DISPONIBILITÉ DU PORTAIL DE REPRISE APRÈS SINISTRE

- 21.1. Leaseweb effectuera toute l'année, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, des tests de la disponibilité de la plateforme de reprise après sinistre, à intervalles de vingt (20) minutes (chacun de ces tests étant un « **test de disponibilité du service de reprise après sinistre** »). Une

« **dégradation du service de reprise après sinistre** » sera réputée survenir si le portail du service de reprise après sinistre ne répond pas pendant trois (3) transactions consécutives de test de la plateforme de reprise après sinistre.

- 21.2. Les transactions de test de la plateforme de reprise après sinistre qui ont échoué à cause d'un ou de plusieurs événements exclus ou d'un événement qui peut être attribué au logiciel de reprise après sinistre ne seront pas prises en compte pour déterminer si une dégradation du service de reprise après sinistre s'est produite ou non relativement à la plateforme de reprise après sinistre.
- 21.3. Pour chaque jour pendant lequel survient une dégradation du service de reprise après sinistre, le client sera admissible à un crédit de service (le « crédit de service de reprise après sinistre ») égal au trentième (1/30) des frais mensuels récurrents du service de reprise après sinistre, sauf en cas d'événements exclus.
- 21.4. Pour déterminer si une dégradation du service de reprise après sinistre est survenue, les données de surveillance de Leaseweb auront force obligatoire.
- 21.5. Les crédits de service pour une dégradation du service de la console Cloud, une dégradation du service de la plateforme infonuagique ou une dégradation du service de reprise après sinistre relatives à un même incident ne seront pas cumulatifs, mais le client aura droit au plus élevé de ces crédits de service.
- 21.6. Le montant maximal des crédits de service auxquels le client peut avoir droit un mois donné pour la dégradation du service de la console Cloud, la dégradation du service de la plateforme infonuagique ou la dégradation du service de reprise après sinistre sera limité à 50 % des frais mensuels récurrents au cours du mois respectif relativement aux services en nuage.

22. TEMPS DE DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME LEASEWEB OBJECT STORAGE

- 22.1. Leaseweb effectuera toute l'année, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, des tests de disponibilité de la plateforme Leaseweb Object Storage à intervalles de cinq (5) minutes (chacun de ces tests étant un « test de plateforme »). Une « **dégradation du service Object Storage** » sera réputée survenir si la plateforme Leaseweb Object Storage ne répond pas pendant trois (3) tests de plateforme consécutifs.

Tableau 10: Objectif de disponibilité d'Object Storage

SERVICE	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ
Leaseweb Object Storage	99,99 %
Leaseweb Object Storage - Zone standard peu fréquente	99,5 %

- 22.2. Dans le cas où, dans un mois civil donné, la disponibilité de Leaseweb Object Storage est inférieure à l'objectif de disponibilité de Leaseweb Object Storage, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de disponibilité de Leaseweb Object Storage** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité de Leaseweb Object Storage sera égal à 1 % des frais mensuels récurrents pour Leaseweb Object Storage au cours du mois respectif pour chaque point de pourcentage (1 %) (ou une fraction de 1 %) de disponibilité de Leaseweb Object Storage en deçà de l'objectif de disponibilité de Leaseweb Object Storage.
- 22.3. Le montant total maximal de crédits de disponibilité de Leaseweb Object Storage auquel le client aurait droit un mois donné sera limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour Leaseweb Object Storage au cours du mois respectif.

23. GÉNÉRALITÉS

- 23.1. Pour déterminer si une dégradation du service de la plateforme infonuagique, une dégradation du service de la console Cloud ou une dégradation du service de reprise après sinistre est survenue, les données de surveillance de Leaseweb auront force obligatoire.
- 23.2. Les tests de plateforme, les transactions de test de la console Cloud ou les transactions de test de la plateforme de reprise après sinistre qui ont échoué à cause d'un ou de plusieurs événements exclus ne seront pas pris en compte pour déterminer si une dégradation du service de la plateforme infonuagique, une dégradation du service de la console Cloud ou une dégradation du service de reprise après sinistre, respectivement, s'est produite.
- 23.3. Le client est l'unique responsable de la maintenance et du soutien du service de conteneurisation de CloudStack qui fait partie du bassin de ressources pour nuage privé.
- 23.4. Les crédits de service pour une dégradation du service de la console Cloud, une dégradation du service de la plateforme infonuagique et une dégradation du service de reprise après sinistre liée à un même incident ne seront pas cumulatifs, mais le client aura droit au plus élevé de ces crédits de service.
- 23.5. Le montant maximal des crédits de service auxquels le client peut avoir droit pour un mois donné en raison de la dégradation du service de la console Cloud, la dégradation du service de la plateforme infonuagique ou la dégradation du service de reprise après sinistre sera limité à 50 % des frais mensuels récurrents au cours du mois respectif relativement aux services en nuage.

CHAPITRE H. SERVICES DE CYBERSÉCURITÉ

24. NIVEAUX DE GRAVITÉ POUR LES DEMANDES DE SOUTIEN POUR LE SERVICE DDOS IP PROTECTION

- 24.1. Lorsqu'il soumet une demande de soutien, le client a la responsabilité de déterminer le niveau de gravité initial en fonction du tableau de gravité ci-dessous. La gravité de l'incident détermine le temps de réponse estimé de Leaseweb.

Tableau 11: Temps de réponse initial pour le service DDOS IP Protection

GRAVITÉ	DÉFINITION	DÉLAI D'INTERVENTION INITIAL
P1	Toute interruption de service dans le cadre de laquelle le service DDoS IP Protection est considérablement perturbé ou indisponible qui entraîne	1 heure, 24 heures par jour, 7 jours par semaine

	l'interruption des services protégés ou le mauvais fonctionnement des mesures d'atténuation (détection, purge, routage nul). Pour les clients utilisant les options « Personnalisé » ou « en tout temps », ce niveau comprend les cas où une attaque par déni de service distribué continue n'est pas atténuée de manière efficace et pour laquelle une intervention est demandée.	
P2	Toute interruption de service résultant en une incapacité récurrente pour le client d'utiliser le service DDOS IP Protection.	2 heures, pendant les heures d'ouverture
P3	Toute demande de soutien qui n'est pas urgente, demande de modification d'un contrat ou demande d'information.	1 heure, pendant les heures d'ouverture

25. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ DE DDOS IP PROTECTION

- 25.1. L'objectif de disponibilité du service DDOS IP Protection est de 99,8 % (l'« **objectif de disponibilité de DDOS IP Protection** »).
- 25.2. Si au cours d'un mois civil la disponibilité du service DDOS IP Protection est inférieure à l'objectif de disponibilité de ce service, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de disponibilité de DDOS IP Protection** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité de DDOS IP Protection sera égal à 2 % des frais mensuels récurrents pour le service DDOS IP Protection pour le mois respectif pour chaque tranche de 1 % (ou fraction de 1 %) en dessous de l'objectif de disponibilité prévu.
- 25.3. Le montant maximal du crédit de disponibilité de DDOS IP Protection auquel le client est admissible est limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour le service DDOS IP Protection pour le mois respectif.

CHAPITRE I. SERVICES DE CONNECTIVITÉ POINT À POINT

26. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE SERVICE ETHERNET

- 26.1. L'objectif de disponibilité du service Ethernet (l'« **objectif de disponibilité d'Ethernet** ») est établi comme suit :

Tableau 12: Objectif de disponibilité du service Ethernet

SERVICE	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ
Services Ethernet métropolitains	99,8 %
Services Ethernet longue portée	99,3 %

- 26.2. Si au cours d'un mois civil la disponibilité du service Ethernet est inférieure à l'objectif de disponibilité de ce service, le client peut être admissible à un crédit de service (le « **crédit de disponibilité d'Ethernet** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité d'Ethernet sera égal à 1 % des frais mensuels récurrents pour le service Ethernet pour le mois respectif pour chaque tranche de 0,1 % (ou fraction de 0,1 %) en dessous de l'objectif de disponibilité d'Ethernet.
- 26.3. Le montant maximal du crédit de service auquel le client est admissible est limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour le service Ethernet pour le mois respectif.

27. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE SERVICE LONGUEUR D'ONDE

- 27.1. L'objectif de disponibilité du service longueur d'onde (l'« **objectif de disponibilité du service longueur d'onde** ») est établi comme suit :

Tableau 13: Objectif de disponibilité du service Longueur d'onde

SERVICE	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ
Service Longueur d'onde	99,3 %

- 27.2. Si au cours d'un mois civil la disponibilité du service Longueur d'onde est inférieure à l'objectif de disponibilité de ce service, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de disponibilité du service Longueur d'onde** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité du service Longueur d'onde sera égal à 1 % des frais mensuels récurrents pour le service Longueur d'onde pour le mois en question pour chaque tranche de 0,1 % (ou fraction de celui) en dessous de l'objectif de disponibilité du service Longueur d'onde.
- 27.3. Le montant maximal du crédit de service auquel le client est admissible est limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour le service Longueur d'onde pour le mois respectif.

CHAPITRE J. SERVICES LEASEWEB CLOUD CONNECT

28. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ DE LEASEWEB CLOUD CONNECT

- 28.1. La disponibilité mensuelle du service Leaseweb Cloud Connect est indiquée dans le tableau ci-dessous (l'« **objectif de disponibilité du service Leaseweb Cloud Connect** »).

Tableau 14: Services Leaseweb Cloud Connect

LEASEWEB CLOUD CONNECT	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ
------------------------	---------------------------

Connexion unique	99,0 %
Connexion redondante	99,9 %

- 28.2. Si au cours d'un mois civil la disponibilité du service Leaseweb Cloud Connect est inférieure à l'objectif de disponibilité de ce service, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (le « **crédit de disponibilité de Leaseweb Cloud Connect** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité du service Leaseweb Cloud Connect sera égal à 1 % des frais mensuels récurrents pour le service Leaseweb Cloud Connect pour le mois respectif pour chaque tranche de 1 % (ou fraction de 1 %) en dessous de l'objectif de disponibilité du service Leaseweb Cloud Connect.
- 28.3. Le montant maximal du crédit de service auquel le client est admissible est limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour le service Leaseweb Cloud Connect pour le mois en question.
- 28.4. 24.5 Toute période d'indisponibilité résultant d'un incident sur l'infrastructure d'un fournisseur de services en nuage tiers qui pourrait affecter la disponibilité de service Leaseweb Cloud Connect ne sera pas admissible à un crédit de service et sera considérée comme un événement exclu.

CHAPITRE K. SERVICES MULTI-CDN

29. OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

- 29.1. Le service multi-CDN est conçu pour être disponible à 99,9 pour cent du temps. Leaseweb s'engage à assurer une surveillance 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année du service multi-CDN en effectuant des tests de disponibilité et de latence à partir d'un fichier test. Ce fichier test renferme dix (10) kilo-octets de texte. Leaseweb veillera à ce que le fichier de test soit stocké dans le service multi-CDN pendant toute la durée du contrat.
- 29.2. Toutes les cinq (5) minutes, Leaseweb effectuera un test de disponibilité et de latence du fichier test dans le service multi-CDN et évaluera le temps requis pour demander et ensuite recevoir la totalité du fichier test (chaque test ci-après désigné par « **transaction test** »). Si la transaction test échoue à deux (2) reprises consécutives à un même emplacement de test, Leaseweb considérera qu'il y a « **dégradation du service** ».
- 29.3. Afin de déterminer si une dégradation du service s'est produite, les données de surveillance de Leaseweb auront force obligatoire.
- 29.4. Le client est le seul responsable de la configuration des services multi-CDN.
- 29.5. Si au cours d'un mois civil la disponibilité du service multi-CDN est inférieure à l'objectif de disponibilité de 99,9 %, le client aura le droit de recevoir un crédit de service (« **crédit de disponibilité du service multi-CDN** »), sauf en cas d'événements exclus. Le crédit de disponibilité du service multi-CDN sera égal à 2 % des frais mensuels récurrents pour le service multi-CDN au cours du mois respectif pour chaque point de pourcentage (1 %) (ou une fraction de 1 %) de disponibilité en deçà de l'objectif de disponibilité du réseau.
- 29.6. Le montant maximal du crédit de service auquel le client est admissible est limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour le service multi-CDN pour le mois en question.

CHAPITRE L. DEMANDES DE CRÉDIT DE SERVICE

30. PROCÉDURE DE DEMANDE DE CRÉDIT DE SERVICE

- 30.1. Pour effectuer une demande de crédit de service, le client doit contacter le soutien à la clientèle de Leaseweb dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la fin du mois pour lequel il demande un crédit de service. La demande de crédit de service doit comprendre ce qui suit : a) le nom et les coordonnées du client; b) la date de début et la date de fin des mesures de performance inadéquates; c) une brève description des caractéristiques liées aux mesures de performance inadéquates; et d) le ou les numéros de billets de soutien actifs de Leaseweb associés aux mesures de performance inadéquates.
- 30.2. Leaseweb informera le client par courrier électronique de la résolution de la demande. Si la demande est rejetée, l'avis détaillera les motifs du refus. Si la demande est approuvée, Leaseweb appliquera un crédit de service au compte du client. Le crédit de service sera déduit de la prochaine facture émise par Leaseweb au client. Les dossiers et les données de Leaseweb seront utilisés pour tout calcul et toute prise de décision à l'égard du crédit de service.
- 30.3. Pour être admissible à recevoir un crédit de service, le client doit coopérer de bonne foi avec Leaseweb pour retracer les causes profondes à l'origine de l'événement ayant affecté le niveau de service.
- 30.4. Aucun crédit de service ne sera accordé si les mesures de performance inadéquates résultent d'événements exclus.
- 30.5. Le crédit de service constitue le seul et l'unique recours du client contre Leaseweb, ainsi que la seule responsabilité de Leaseweb à l'égard des interruptions de service ou de son incapacité à respecter les niveaux de service définis aux présentes, et ces interruptions de service ou cette incapacité à respecter les niveaux de service ne peuvent être considérées comme un manquement de la part de Leaseweb.

CHAPITRE M. LEASEWEB MANAGED KUBERNETES

31. OBJECTIF DE NIVEAU DE SERVICE

- 31.1. Leaseweb déploie tous les efforts commercialement raisonnables pour que le niveau de disponibilité du plan de contrôle et des nœuds maîtres du service Leaseweb Managed Kubernetes, soit de 99,95 %. La gestion (i) du plan de contrôle de Kubernetes et (ii) des nœuds maîtres est incluse dans les frais de service.
- 31.2. 24.2 Leaseweb ne peut pas garantir la mise à l'échelle des nœuds de travail, mais déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour y parvenir. Leaseweb ne peut être tenu responsable par le client ou tout autre tiers de tout dommage résultant de l'impossibilité de mettre à l'échelle les nœuds de travail dans le cadre du service Leaseweb Managed Kubernetes.

