

**Service Level Agreement
pour le
Service de Transit IP ASPSERVEUR**

1. Généralités

Ce Service Level Agreement (SLA) constitue une partie intégrante du contrat de **TRANSIT IP ASPSERVEUR**.

2. Définitions

Le coeur du réseau de ASPSERVEUR FRANCE est défini comme la connexion IP construite sur de la capacité redondante, supervisée (24h/365jpa) et sur une base de non-overbooking. Cette capacité comprend aujourd'hui les opérateurs LDCOM et COGENT.

3. Architecture du réseau de ASPSERVEUR FRANCE

L'architecture du réseau de ASPSERVEUR France inclut une capacité redondante au niveau transmission et équipements, fournissant une fiabilité améliorée du fait du possible re-routage en cas de problèmes détectés au sein de ASPSERVEUR FRANCE. Les circuits utilisés pour ce re-routage sont administrés, comme une partie intégrante de ASPSERVEUR FRANCE.

4. Non-overbooking

Le service de Transit Internet de ASPSERVEUR France est proposé sur une base de « non-overbooking », signifiant que ASPSERVEUR France engagera la planification de la montée en puissance si l'utilisation de la capacité sur les nœuds au sein du cœur de réseau de ASPSERVEUR FRANCE atteint 50% de la charge maximale sur ce réseau, et engagera la procédure de montée en puissance si l'utilisation de la capacité sur les nœuds au sein du cœur de réseau de ASPSERVEUR France atteint 70% de la charge maximale sur ce réseau.

5. Qualité de Services

5.1 Disponibilité du réseau

5.1.1 La disponibilité du service dans le coeur du réseau de ASPSERVEUR France est de 99.95 %, mesurée en minutes sorties par périodes de 30 jours.

5.1.2 Le service est considéré comme non-disponible si l'un des évènements suivants survient :

- l'interface Client dans le routeur ASPSERVEUR France ne répond plus ;
- plus de 5% de perte de paquets au sein du nœud coeur de réseau ;
- plus de 180 ms de délai "aller-retour" entre n'importe quel noeud au sein du coeur de réseau de ASPSERVEUR FRANCE.

sous condition que cet évènement se prolonge pendant plus de 20 minutes consécutives.

5.1.3 Les évènements suivants ne sont pas à considérer comme des évènements de non-disponibilité:

- maintenance programmée ;
- interruption de service résultant de problèmes causés par des conditions environnementales sur le site du client (tels que, l'alimentation électrique, la climatisation,

l'hébergement), causés par le manquement du client à suivre les procédures convenues entre les parties, ou causés par la modification réalisée par le Client sur les équipements de ASPSERVEUR FRANCE

- abus/fraude.

5.2 Paramètres Qualité

- Temps de réponse (Round Trip Time) :
ASPSERVEUR France garantit que les temps de réponse (RTT) moyens ne doivent excéder:
120 ms Europe vers US/New York
60 ms Europe vers Europe
- Perte de paquets :
ASPSERVEUR France garantit une perte de paquets moyenne < 0,2 % dans le coeur de réseau de ASPSERVEUR FRANCE.

5.3 Mesures

ASPSERVEUR France mesurera la perte de paquets et les délais en envoyant aléatoirement des Datagrams UDP vers des serveurs placés dans les nœuds du réseau de ASPSERVEUR FRANCE. La perte de paquets et les délais seront mesurés par intervalles de 10 minutes et les pénalités seront accordées en fonction. 1000 Datagrams UDP seront envoyés avec une longueur de 96 bytes. L'interface Client dans le routeur de ASPSERVEUR France sera mesuré par SNMP.

6. **Supervision des Services**

6.1 Niveau de Service

- 6.1.1 Le NCC (Network Control Centre) opère et supervise le coeur du réseau de ASPSERVEUR France 24 heures/24, 365 jours par an.
- 6.1.2 Des fenêtres de maintenance peuvent être programmées par le NCC les lundis, mardis ou jeudis entre 02.00 – 07.30, (GMT +1, EST +6).
- 6.1.3 Le NCC pourra utiliser l'intégralité ou une partie des fenêtres de maintenance pour ses interventions une fois par mois et par client de ASPSERVEUR FRANCE. Chaque client recevra une notification par e-mail avec un préavis d'au moins 7 jours. Les mesures recueillies dans le cadre des fenêtres de maintenance seront éliminées des calculs statistiques.

6.2 Gestion d'incidents

- 6.2.1 Les personnes désignées comme contact sur le site du client sont autorisées à signaler des incidents et doivent adresser toute question relative aux opérations en rapport avec le service

fourni, directement au Network Control Centre (NCC). Pour tout incident, le NCC ouvrira un ticket d'incident. Les rapports peuvent être adressés 24h/24.

Adresse :
E-mail: noc@ASPSERVEUR.com
Téléphone: 0826 103 749
Fax: +33 4 91 28 38 28

6.2.2 Quand un incident est détecté par ASPSERVEUR FRANCE, le client en sera notifié par mail, incluant une estimation quant au temps nécessaire pour sa réparation.

7. Procédure d'escalade

Le client est en droit d'escalader à un niveau de management approprié chez ASPSERVEUR France dans le cas où la gestion de l'incident/réparation ne se déroule pas de manière satisfaisante :

Au bout de 4 heures Mr. Sébastien ENDERLE
Tel : +33 4 88 66 17 62
e-mail : sebastien@ASPSERVEUR.com

8. Pénalités

8.1 Le client est en droit d'obtenir réparation dans le cas où ASPSERVEUR France manquerait à ses obligations telles que stipulées dans les sous-articles 5.1 et 5.2. Les demandes de compensation devront être adressées par écrit à ASPSERVEUR France dans un délai de 30 jours suivant le mois calendaire dans lequel le manquement aurait eu lieu.

- **Disponibilité:** La non-disponibilité doit persister pendant une période ininterrompue de 20 minutes, avec quoi, chaque minute non-disponible sera créditée au pro-rata de 1/60e de la redevance journalière (i.a. 1/60e de 1/30e de la redevance mensuelle). Toutes les indisponibilités qualifiées seront créditées sur le compte du client.
- **Round Trip time:** Est basée sur une moyenne mensuelle. Quand les engagements ne sont pas remplis, ASPSERVEUR France créditera le client au pro-rata de trois (3) jours de redevance mensuelle.
- **Perte de paquets:** La perte de paquets est calculée sur une moyenne mensuelle. Lorsque les engagements ne sont pas remplis, ASPSERVEUR France créditera le Client au pro-rata de deux (2) jours de redevance mensuelle.

8.2 La pénalité maximum, pendant une période de 30 jours, ne pourra toutefois pas excéder 30% de la redevance facturée le mois précédent.