

Service Level Agreement

Définition

Le *Service Level Agreement*, que l'on pourrait traduire en français par *Contrat de niveau de service* est un contrat définissant les engagements de l'hébergeur quant à la qualité de sa prestation.

Article 1: Uptime Réseau

Great heberg garantit un uptime réseau mensuel de 99,5%.

1.1: Exclusions

Plusieurs situations possibles sont totalement hors du contrôle de Great heberg, et de ce fait ne font pas partie de notre SLA. Ces situations peuvent être les suivantes:

- **Maintenance du réseau**

Occasionnellement, une maintenance du réseau peut s'avérer nécessaire. Great heberg fera tout son possible afin de minimiser et d'éviter les temps d'arrêt au cours de cette maintenance. Vous recevrez une notification préalable de l'entretien à venir à l'adresse e-mail que nous avons dans nos dossiers.

- **Maintenance matérielle**

En de rares occasions, le matériel de nos serveurs peut nécessiter un entretien ou un remplacement. Great heberg fera tout son possible pour réduire au minimum toute interruption dans ces situations.

- **Maintenance logicielle**

Une partie importante de la gestion d'un serveur dédié est de maintenir les logiciels à jour. Des mises à jour logicielles occasionnelles sont nécessaires afin de répondre aux problèmes de sécurité ou de performance. Habituellement, un temps d'arrêt très court ou inexistant peut survenir dans cette situation.

- **Attaques malveillantes**

Si un tiers non associé à Great heberg lance un "dédi de service" ou une autre forme d'attaque contre nos serveurs, Great heberg fera tout en son pouvoir pour arrêter l'attaque, mais ne peut pas garantir un temps de résolution.

- **cPanel**

L'installation par défaut de cPanel est configurée afin d'effectuer des mises à jour automatiques de logiciel connexes. À l'occasion, l'une de ces mises à jour automatiques est susceptible de nuire à tout ou partie de la fourniture de logiciels sur nos serveurs. Great heberg fera tout ce qui est nécessaire pour corriger les problèmes liés à cPanel, mais ne peut pas garantir un temps de résolution.

1.2: Recours

Dans le cas où Great heberg ne répond pas à ce SLA, nos clients pourront demander une compensation pour les temps d'arrêt. Si Great heberg est directement responsable de l'origine du temps d'arrêt, le client recevra un crédit d'un montant variable selon les désagréments.

Article 2: Temps de réponse

Les clients de Great heberg sont couverts par notre garantie de réponse sous 48 heures. Bien entendu, le délai de réponse habituel se situe bien en-dessous de cette limite. Cependant, cela signifie que lorsque vous soumettez un ticket-support via notre système, vous avez la garantie d'une réponse **réelle** (et pas automatisée) endéans les 48 heures. Si un membre de l'équipe de Great heberg ne répond pas dans les 48 heures, vous serez crédité de compensation.

Article 3: Procédures

Toute réclamation doit nous parvenir au plus tard le 5ème jour du mois suivant celui où l'incident en question est survenu. Passé ce délai, aucune demande d'indemnisation ne pourra être prise en compte.

Le montant de l'indemnité ne peut excéder le montant mensuel payé par le client, hors options et domaines. Ce SLA ne s'applique pas pour les mois où le client serait en violation de nos Conditions Générales ou si le compte concerné est en défaut de paiement. Les demandes d'indemnisation doivent être envoyées uniquement via [ce formulaire \(http://great-heberg.eu/clients/submitticket.php?step=2&deptid=4\)](http://great-heberg.eu/clients/submitticket.php?step=2&deptid=4).

Ce versement s'effectue directement sur votre compte Client, sous forme de crédits à utiliser sur notre site. Aucun versement monétaire ne sera effectué.

Dernière modification: Vendredi le 23 décembre 2011 à 19:01