



Hébergement & Infogérance

**CONTRAT
DE LOCATION DE BAIE & TRANSIT IP**

Révision du 05/02/2008

ENTRE

La société **ASPSERVEUR SARL**, enregistrée au RCS de Marseille sous le numéro unique 451 777 254, domiciliée au 35, Bd Longchamp - 13001 Marseille, représentée par Monsieur MUTEL Stéphane, agissant en qualité de Gérant, **ci-après désignée « ASPSERVEUR SARL »**

ET

[Nom de société].....,
enregistrée au RCS de sous le n°,
domiciliée [adresse].....,
représentée par [Monsieur ou Madame].....,
agissant en qualité de [Fonction de la personne signataire].....,
Ci-après désignée « Le Client »

Chacun des deux étant également désigné sous le terme de «Partie » et sous la désignation collective « les Parties ».

En considération d'un accord commercial, les Parties conviennent ce qui suit :

- a. ASPSERVEUR SARL fournira au Client les Services, tel que décrit en annexe 1 au présent Contrat (ci-après « le Contrat»), et s'engage par ailleurs à observer les modalités du Contrat.
- b. Le Client règlera à ASPSERVEUR SARL les Services, tel qu'indiqué dans l'annexe 2 du Contrat, et s'engage par ailleurs à observer les modalités du Contrat.

Les annexes ci dessous sont incluses dans le présent Contrat dont elles font partie intégrante :

- Annexe 1 Spécification des Services
- Annexe 2 Prix - Paiement
- Annexe 3 Conditions Générales
- Annexe 4 Service Level Agreement

Annexe 1

SPECIFICATIONS DES SERVICES

Cette annexe 1 décrit les services de Transit IP pour le client. Le Service Level Agreement (SLA) complète cette annexe 1 et décrit le niveau de services contractuel et valable pour tous les clients de ASPSERVEUR SARL.

Bande Passante

L'interface sur la baie du client sera une interface 100 ou 1000 Mbps livrée sur un port Ethernet. L'interface sera plus ou moins ouverte en fonction de l'engagement de bande passante souscrit par le client.

Adresses IP

ASPSERVEUR SARL alloue et route 32 adresses IP au Client par baie. Pour des besoins plus importants, ASPSERVEUR SARL demande au Client de remplir le formulaire à adresser au RIPE. Le CLIENT devra fournir à ASPSERVEUR SARL d'une part la copie de sa demande formulée auprès du RIPE et remplir d'autre part un document de demande de prêt d'adresses à transmettre à ASPSERVEUR SARL. Ces adresses seront déclarées dans le routeur d'ASPSERVEUR SARL. ASPSERVEUR SARL facturera au client des frais de dossier annuels de :

- 250 Euros, Hors Taxes pour 128 IP
- 500 Euros, Hors Taxes pour 256 IP (classe C)

Services

La surveillance des réseaux, et la résolution des défaillances sont inclus 24h/24h sur une base annuelle pour les équipements concernés par le Service de Transit IP ASPSERVEUR SARL. Le niveau de disponibilité de 99.95 % est fixé dans l'Annexe « Service Level Agreement ». Le Client est tenu de s'assurer que le routage et les annonces réseaux soient communiqués au Centre de Contrôle Réseau (NCC).

Le client peut communiquer tout incident 24/24 à l'adresse « support@aspserveur.com »

Ticket d'incident

Chaque incident « réseau » est géré par Ticket d'incident. Le Client recevra par email les rapports d'incidents.

Opération

Les Services seront opérationnels après réception par ASPSERVEUR SARL du présent contrat dûment signé, et que les informations ci-après, relative au routage, aient été échangées (cf. Article 2 de l'Annexe 3).

Ressources Humaines

Nous sommes présents dans le Datacenter de LDCOM – Avenue Roger Salengro - Marseille. Nous vous proposons un « SUPPORT CLIENT » 24h/24 7j/j avec la mission de détecter et de localiser toute panne qui pourrait survenir sur l'équipement d'ASPSERVEUR. Notre «SUPPORT CLIENT » est opérationnel de jour comme de nuit avec une garantie de temps d'intervention maximale de 4 heures.

Accès au Datacenter

Le Client pourra accéder au Datacenter 24h/24, 365 jours par an dans le cadre de la location d'une baie complète.

Annexe 2

PRIX – PAIEMENT

Prix et caractéristiques des baies

→ **Baie 42 U avec portes et serrures**

Le client commande [INDIQUER LE NOMBRE BAIES SOUHAITES] ... Baies électroniques

Pour chaque baie	Prix en €HT
Frais d'installation	1200
Location mensuelle	590

Une baie a les caractéristiques suivantes :

- 42 U
- Marque DELL
- Châssis métallique, dimension 600 x 900, fermé à clé
- Bandeau d'alimentation soit 8 connecteurs 220 V
- Livrée avec vis de rackage et connectique RJ45 pour 32 serveurs
- Arrivée du transit IP ASPSERVEUR par un cordon RJ 45
- Consommation maximale de 2000 Watts
- Monitoring MRTG sur le transit IP ASPSERVEUR

→ **Baie équipée 42 U avec Switch et Firewall CISCO**

Le client commande [INDIQUER LE NOMBRE BAIES SOUHAITES] ... Baie(s) électroniques

Pour chaque baie	Prix en €HT
Frais d'installation	1400
Location mensuelle	790

Une baie a les caractéristiques suivantes :

- 42 U
- Marque DELL
- Châssis métallique, dimension 600 x 900, fermé à clé
- Bandeau d'alimentation soit 8 connecteurs 220 V
- Livrée avec visserie de rackage et connectique RJ45
- 48 Ports de Switch Cisco 100 Mbps, 48 Câbles RJ45
- Firewall CISCO Pix 501
- 32 IP fixes
- Monitoring MRTG par port de switch
- Consommation maximale de 2000 Watts

→ Switchs CISCO

Le client commande [INDIQUER LE NOMBRE DE SWITCH] ... Switchs de [Nombre de ports] ... Ports

Location de Switchs CISCO	Prix €HT mensuel
Switch CISCO 24 ports 10/100 Mbps + 2 Ports Gbits	110
Switch CISCO 48 ports 10/100 Mbps + 2 Ports Gbits	160

Les Switchs CISCO sont livré montés et configurés, ils sont administrés par un des ingénieurs certifiés CISCO d'ASPSERVEUR.

→ APC masterswitchs

Les masterswitchs APC permettent de manager à distance le reboot de vos serveurs. Nous vous proposons une location mensuelle de ces masterswitchs au prix de :

APC Masterswitch	Prix €HT mensuel
APC 8 ports	50 €
APC 24 ports	100 €

Le client loue [INDIQUER LE NOMBRE DE MASTERSWITCHS] ... MASTERSWITCHS de ... ports.

→ FIREWALL CISCO

Le FIREWALL CISCO protège votre réseau et permet de créer des tunnels VPN.

Le FIREWALL sera configuré et administré par notre ingénieur CISCO certifié. Notez qu'ASPSERVEUR SARL est partenaire SMB SELECT CISCO.

Nous vous proposons une location mensuelle de ces Firewalls au prix de :

FIREWALL CISCO	Prix €HT mensuel
PIX 501	50 €
PIX 506	70 €
PIX 515E	290 €
ASA 5505 10 users	50 €
ASA 5510	216 €
ASA 5520	390 €

Les prix fixés ci-dessus sont en Euros et n'incluent pas la TVA (Taxe sur la valeur ajoutée) qui sera donc ajoutée sur la facture au taux en vigueur au jour de la facturation.

Le client loue [INDIQUER LE NOMBRE DE FIREWALL] ... [INDIQUER LE MODELE] ...

→ Plateaux pour baie

Nous vous proposons de vous fournir des plateaux pour équiper vos baies électroniques dans le cadre d'hébergement de boîtiers non rackables.

Plateau pour baie	€Prix HT
Plateau adapté à vos baies (avec visserie)	70 €

Les prix fixés ci-dessus sont en Euros et n'incluent pas la TVA (Taxe sur la valeur ajoutée) qui sera donc ajoutée sur la facture au taux en vigueur au jour de la facturation.

Le client commande [INDIQUER LE NOMBRE DE PLATEAUX] PLATEAUX.

→ Connectivité IP

Le service délivré sur réseau BGP4 redondant d'APSERVEUR (AS34235) dispose d'un contrat de service et d'une garantie de disponibilité supérieure à 99.95% avec pénalités financières.
Le prix de la connectivité IP est fixé de la manière suivante :

Votre engagement en Mbps	Prix par Mbps (HT)
1 Mbps	80 Euros / Mois
De 2 à 5 Mbps	70 Euros / Mois
De 6 à 10 Mbps	60 Euros / Mois
De 11 à 50 Mbps	50 Euros / Mois
De 51 à 100 Mbps	40 Euros / Mois

Le client s'engage sur une consommation mensuelle de [INDIQUER LE NOMBRE DE MBPS] ... MBPS.

→ Support technique 24H/24 7J/7, infogérance & supervision

Notre contrat de support technique 24H/24 7J/7 propose une supervision de vos serveurs avec ou sans alertes automatiques. Dans ce cadre vos serveurs sont surveillés par notre station de supervision et nos équipes interviennent dans un délai de quatre (4) heures en cas de panne matérielle, réseau ou système.

Vous trouverez les détails de ce contrat spécifique à l'adresse suivante :

<http://www.aspserveur.com/Documents/cgv-support.pdf>

Le client commande [INDIQUER LE NOMBRE] ... contrat de support technique 24H/24 au prix unitaire de 150 €HT par mois.

Upgrade de niveau de Bande Passante

Le trafic est techniquement illimité.

Vous pouvez passer un engagement supérieur de bande passante sur simple demande manuscrite. Cet upgrade n'engendrera aucun frais. L'engagement est mensuel.

Paiement Service à débit fixe (votre engagement)

Les frais d'installation sont payables à la commande.

Les paiements devront être effectués à l'avance sur une base mensuelle, après réception des factures émises par ASPSERVEUR SARL. Si le CLIENT opte pour un prélèvement automatique mensuel, le montant lui sera communiqué sur facture par avance.

Paiement Service à débit variable (Burstable service)

Les paiements devront être effectués le mois suivant le mois de consommation, après réception des factures émises par ASPSERVEUR SARL.

Les factures sont payables dans les 15 jours suivant leur date d'émission. Dans le cas où le Client n'aurait pas payé la facture dans les 30 jours suivant sa date d'émission, ASPSERVEUR SARL sera autorisée à suspendre la fourniture des Services, sur simple notification écrite adressée 5 jours à l'avance.

Chaque mois ASPSERVEUR SARL indique la consommation totale effective de connectivité IP effectuée par le Client. Cette consommation totale est obtenue par l'addition de la consommation de connectivité IP fixe, et de la consommation variable ou « Burst ».

$$CT = CF + \text{Max}(CV - CF, 0)$$

Où

CT est la consommation totale de bande passante

CF est votre engagement de consommation

CV est la consommation de Burst à 95 percentiles

Le calcul de la partie de consommation de Burst se fera suivant la règle du 95e percentile. ASPSERVEUR SARL mesure la consommation toutes les 5 minutes (288 mesures/jour). Les mesures recueillies durant le mois sont placées en ordre croissant, et 5% des plus hautes mesures sont supprimées. La valeur de la consommation variable est représentée par la plus haute des mesures restantes.

Le volume global de votre consommation est calculé au niveau de chacun de vos Switchs ou est l'addition de chaque port de Switch.

Prix du Mbps burstable au 95%til	Prix par Mbps
1 Mbps	150 Euros / Mois
De 2 à 3 Mbps	130 Euros / Mois
De 4 à 9 Mbps	110 Euros / Mois
De 10 à 50 Mbps	85 Euros / Mois
De 51 à 100 Mbps	65 Euros / Mois

Les prix fixés ci-dessus sont en Euros et n'incluent pas la TVA (Taxe sur la valeur ajoutée) qui sera donc ajoutée sur la facture au taux en vigueur au jour de la facturation.

Le client choisi la facturation à la consommation (service à débit variable), dans ce cas merci d'indiquer la consommation estimée : Mbps.

→ Support client 24h/24 7 jours sur 7

Le service comprend 1 heure de SUPPORT CLIENT par baie 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7. Le coût de l'heure supplémentaire est de 75 Euros HT.

La mission du Support Client : prendre en compte la demande du client et de détecter et de localiser toute panne et de résoudre suivant les instructions du client tout problème qui pourrait survenir sur l'équipement loué par ASPSERVEUR.

Il n'y a pas de report d'un mois sur l'autre.

→ Le Monitoring de bande passante (MRTG)

Le MRTG permet la visualisation de l'ensemble de votre trafic, le détail du volume et transit par jour, semaine, mois, an, conserve l'historique du trafic des mois passés, la latence du réseau.

Ce service est compris dans l'offre de location de baie équipée qui détaille par ailleurs chaque consommation de port.

Le service de monitoring compris dans l'offre baie non équipée ne comprend que les graphes de consommation globale de Transit IP ASPSERVEUR.

Annexe 3

CONDITIONS GENERALES

Adéquation du Service

Le Client reconnaît être un professionnel de l'Internet et que les services proposés correspondent à ses besoins. En aucun cas, le Client ne pourra remettre en cause sa commande.

Interlocuteur

Un technicien et un employé administratif seront nommés par le Client pour servir de contact et seront autorisés à négocier au nom et pour le compte du Client et à recevoir et à communiquer des informations ayant un rapport avec le présent Contrat. Le Client s'engage à notifier à ASPSERVEUR SARL, par écrit, tout changement concernant cet interlocuteur.

Accès de connexion

Le Client reconnaît que tous les fournisseurs de service Internet (ISP) sont responsables de l'installation et du financement des accès de connexion appropriés à partir du routeur de Transit ASPSERVEUR SARL au point de connexion du Client. L'interface de cette connexion est une interface standard.

Utilisation

Les Services fournis par ASPSERVEUR SARL aux termes du présent Contrat devront être utilisés exclusivement conformément à la législation et aux règles et réglementations locales applicables ainsi qu'à toute législation, règles et réglementations nationales, étrangères et internationales.

Durée

Le présent Contrat entre en vigueur à compter de la date d'acceptation du service pour chaque interface. Il est conclu pour une durée d'un an (« Période Initiale ») à compter de cette date d'entrée en vigueur pour chaque interface, sauf en cas de résiliation dans les conditions prévues au présent Contrat.

Sauf dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant la date d'échéance de cette période initiale par l'une ou l'autre des parties, il se poursuivra par tacite reconduction pour des périodes successives de six (6) mois, chaque partie pouvant toutefois y mettre fin moyennant un préavis de trois (3) mois avant la date d'échéance de chacune de ces périodes, sauf en cas de résiliation dans les conditions prévues au présent Contrat.

Limitation de responsabilité

Sous réserve de ce qui est dit à l'Article b, aucune des Parties ne sera responsable des dommages indirects subis par l'autre Partie, ses représentants, agents ou employés de quelque nature que ce soit et quelle qu'en soit la cause (incluant sans limitation, perte de clientèle, de goodwill, de chiffre d'affaires ou de profit) au titre du présent Contrat.

a. Aucune des Parties ne sera responsable des dommages directs subis par l'autre Partie à moins qu'ils ne résultent d'un manquement au présent Contrat et/ou d'une négligence s'y rapportant. Une telle responsabilité sera limitée à 10 mille (10.000) euros au regard de tout événement ou d'une série d'événements liés, et à un maximum de cinquante mille (50.000) euros au regard de tous les événements qui pourraient se produire sur une période de douze (12) mois calendaires.

b. Nonobstant les autres dispositions du présent Contrat, la responsabilité de chacune des Parties, suite à un décès ou à des dommages corporels résultant de sa propre négligence ou de celle de ses employés dans le cadre de l'exécution de leur contrat de travail, ne sera en aucun cas exclue ou limitée.

c. Sous réserve des dispositions expresses prévues au présent Contrat, aucune des Parties ne sera responsable vis à vis de l'autre Partie pour toutes demandes, réclamations ou actions engagées contre l'autre Partie par des tiers en vertu des relations contractuelles qu'ils peuvent avoir avec

cette autre Partie. Les dispositions de cet Article 7.4 s'appliqueront même si de telles actions, demandes, réclamations résultent des actes ou omissions de la première Partie.

d. Les dispositions de cet Article continueront à s'appliquer nonobstant la résiliation ou l'expiration du présent Contrat quelle qu'en soit la cause.

Réclamations

Les réclamations relatives à un dédommagement pour des défauts ou des dommages devront être faites par écrit à l'autre Partie dans les 90 jours suivant la fin du mois calendaire au cours duquel le défaut ou le dommage est intervenu.

Des réclamations relatives à l'Accord de Niveau de Services devront être faites conformément aux termes et conditions de cet Accord de Niveau de Services.

Force majeure

Une Partie n'est pas responsable du paiement de dédommagements au titre des pertes ou des dommages qui pourraient être encourus par l'autre Partie si la capacité de la Partie ayant causé le dommage à faire face à ses engagements a été contrecarrée ou significativement entravée par des circonstances imprévues ou des circonstances pouvant être considérées comme raisonnablement au-delà du contrôle de la Partie ayant causé les dommages (« Cas de Force Majeure »). Les conditions d'une exemption de ce type incluent : conflits sociaux, guerre, révolution ou émeute, mobilisation ou autres ordres militaires, exportations, désastres naturels tels que tremblements de terre, incendie, inondation ou dégâts des eaux, pénurie générale de biens ou de transports, et lois ou autres restrictions officielles.

La Partie affectée par le Cas de Force Majeure devra rapidement notifier à l'autre Partie l'étendue et la durée estimée de cette incapacité à remplir ses obligations aux termes du présent Contrat et dans le cas où ce Contrat ne pourrait par être observé conformément à ses termes pendant une période continue de 30 jours en raison de ce Cas de Force Majeure, l'autre Partie aurait le droit de notifier la fin de ce Contrat. La Partie qui effectuerait une telle notification n'encourrait aucune responsabilité suite à la prononciation de la résiliation de cet Accord conformément à cet Article.

Résiliation anticipée

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement en cause, l'autre Partie pourra résilier le présent Contrat sans préavis et sans préjudice de tous dommages et intérêts et pénalités auxquels elle pourrait prétendre en vertu des présentes et/ou de la loi.

En cas de résiliation anticipée du contrat à l'initiative du client pendant la première année, le client sera redevable de la totalité du contrat. Les montants à venir seront exigibles immédiatement.

Loi applicable et arbitrage

Le présent Contrat est soumis au droit français.

Les Parties feront leurs meilleurs efforts à l'effet de tenter de trouver une solution amiable à tous différends découlant des présentes.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions Générales De Vente sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Marseille.

Respect de la loi et respect de la qualité des services

Chaque Partie s'engage auprès de l'autre à s'assurer qu'elle détient à tout moment pendant la durée de ce Contrat toutes les licences, autorisations ou autres permis appropriés, notamment en matière de télécommunications, qui sont nécessaires pour l'exécution de ce Contrat et s'assurera que cette exécution ne conduit pas à une violation des dispositions d'une licence, d'autorisations ou autres permis, notamment en matière de télécommunications, détenus par l'une ou l'autre des Parties.

La qualité des Services sera en conformité avec les normes de l'industrie, les réglementations gouvernementales et de saines pratiques commerciales.

Information et confidentialité

a. Chaque Partie s'engage auprès de l'autre Partie à fournir rapidement toutes les informations et l'assistance qui pourraient raisonnablement être requises par l'autre pour parvenir à remplir les obligations définies aux termes du présent Contrat.

b. Chaque Partie s'engage vis-à-vis de l'autre à traiter comme confidentiels, et à faire tous les efforts nécessaires pour que ses directeurs, ses employés, ses consultants et ses agents traitent comme confidentiels les termes de ce Contrat ainsi que les données, les résumés, les taux, les rapports ou les informations de tous types et toutes les autres informations confidentielles, qu'elles soient techniques ou commerciales, ou concernent de toute autre manière l'activité ou les affaires de l'autre Partie, que cette Partie pourrait recevoir, en relation avec le présent Contrat, et s'engage à ne pas divulguer (et s'engage à faire tous les efforts nécessaires pour s'assurer que ses directeurs, ses employés, ses consultants et ses agents ne divulguent pas) ni utiliser de telles informations à d'autres fins que le strict objet de ce Contrat, sauf autorisation écrite de l'autre Partie.

Cession

Aucune des Parties ne peut céder, accorder en sous-licence, transmettre ou disposer de toute autre manière de ce Contrat, ni d'aucun des avantages ou obligations définis aux termes du présent Contrat, à tout tiers sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

Non-renonciation

Le fait de ne pas exercer ou le retard dans l'exercice d'un droit ou d'un recours prévu par le présent Contrat ne constituera pas une renonciation à ce droit ou à ce recours ou une renonciation à tout autre droit ou recours, et le fait de ne pas renoncer, même partiellement, à un droit ou recours prévu par ce Contrat ne s'opposera pas à l'exercice ultérieur de ce droit ou de ce recours, pas plus qu'à l'exercice d'un autre droit ou d'un autre recours.

Droits de propriété intellectuelle

Sauf accord exprès par écrit entre les Parties, toutes les marques commerciales et de services, les inventions, les brevets, les copyrights, les conceptions enregistrées, les droits de conception et toute autre propriété intellectuelle et droit de propriété intellectuelle seront et resteront la propriété de la Partie concernée. Aucun élément du présent Contrat ne confère ou n'est censé conférer des droits ou des licences relatives à la propriété intellectuelle d'une Partie à l'autre Partie expressément, implicitement ou autrement.

Le présent contrat est signé en deux exemplaires. Chaque Partie a reçu un original signé.
Merci de parapher toutes les pages.

Fait à [VILLE], le [DATE]

Pour ASPERVEUR SARL

Pour [LE CLIENT]

Nom :
Fonction :

Nom :
Fonction :

Annexe 4

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Généralités

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

2. Définitions

Le cœur 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 plusieurs opérateurs majeurs tels que NEUF CEGETEL, COGENT NETWORKS, DEUTSCH TELECOM et TELECOM ITALIA.

3. Architecture du réseau ASPSERVEUR FRANCE

L'architecture du réseau 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 d'ASPSERVEUR FRANCE. Les circuits utilisés pour ce re-routage sont administrés, comme une partie intégrante d'ASPSERVEUR FRANCE.

4. Non-overbooking

Le service de Transit Internet d'ASPSERVEUR France est proposé sur une base de « nonoverbooking », signifiant qu'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 d'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 d'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 cœur du réseau d'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 cœur de réseau ;
- Plus de 180 ms de délai "aller-retour" entre n'importe quel nœud au sein du cœur de réseau de ASPSERVEUR FRANCE. Sous condition que cet évènement se prolonge pendant plus de 20 minutes consécutives.

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 d'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, 33 ms France vers France.
- Perte de paquets : ASPSERVEUR France garantit une perte de paquets moyenne < 1 % dans le cœur de réseau d'ASPSERVEUR FRANCE.

5.3 Mesures

Par soucis de transparence, ASPSERVEUR France a confié les mesures réseau à l'organisme indépendant IP LABEL (www.ip-label.net).

Les mesures fournies par IP LABEL sont les seules valables pour déterminer la disponibilité réelle du réseau ASPSERVEUR France.

6. **Supervision des Services**

6.1 Niveau de Service

6.1.1 Le NCC (Network Control Centre) opère et supervise le cœur du réseau d'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 09.00 – 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 d'ASPSERVEUR FRANCE. Chaque client recevra une notification par e-mail avec un préavis d'au moins 24 heures. Les mesures recueillies dans le cadre des fenêtres de maintenance seront éliminées des calculs statistiques.

6.1.4 Le NCC est autorisé à ouvrir une fenêtre de maintenance non programmée quand il le souhaite sans en informer le client préalablement en cas de force majeure et notamment dans le cas où un événement met en péril la sécurité du réseau.

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 :
Email: SUPPORT@ASPSERVEUR.COM
Téléphone: 06 27 19 26 69

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 M. MUTEL Stéphane, tel : 06 27 19 26 67, email : S.MUTEL@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 prorata 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 prorata 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 prorata de deux (2) jours de redevance mensuelle.

8.2 La pénalité maximum, pendant une période de 30 jours, ne pourra toutefois pas excéder 100% de la redevance facturée le mois précédent.