

Engagements de service (SLA) - France

Table des matières

1	Définitions	1
2	Dédommagement	1
3	Restrictions	1
4	Décomptes de temps	1
5	Sécurisation du raccordement du SITE au RÉSEAU	2
6	CIRCUITS	2
7	RÉSEAU PRIVÉ	3
8	INTERNET	3
9	INTERNET POUR LES INVITÉS	3
10	SUPERVISION WLAN	4
11	SUPERVISION LAN	4
12	VoIP	4
13	VoIP_APPELS_PUBLICS	4
14	HÉBERGEMENT	5

Les engagements d'IBROWSE s'appuient sur les engagements de ses FOURNISSEURS.

1 Définitions

Les termes suivants, écrits en majuscule au sein du CONTRAT, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après :

BASE DE DÉDOMMAGEMENT: Sauf définition particulière, la valeur moyenne mensuelle de l'ABONNEMENT facturé sur les douze (12) derniers mois.

2 Dédommagement

Dans le cas du non-respect des engagements pour plusieurs services d'une même LIGNE CONTRACTUELLE, le seul dédommagement appliqué est le dédommagement le plus favorable pour le CLIENT

Conditions

- toute condition spécifiée dans les conditions particulières du service, et
- toute condition spécifiée dans les conditions spécifiques du pays, et
- sous réserve que le Support Client d'IBROWSE ait reçu de la part du CLIENT toutes les informations nécessaires au traitement de l'incident, et, qu'aucun retard ou défaut de paiement ne soit constaté au moment de la période d'interruption.

Avoir

Le règlement des dédommagements se fait par compensation sur les montants facturés par IBROWSE, par voie d'avoir émis par IBROWSE.

Pour recevoir un avoir, le CLIENT doit en faire la demande par écrit à IBROWSE dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'événement générant la demande d'avoir.

Limitations

Un seul avoir peut être réclamé au cours d'un mois calendaire, pour une LIGNE CONTRACTUELLE donnée.

Dans l'hypothèse où plusieurs incidents sont susceptibles de générer des avoirs pour une LIGNE CONTRACTUELLE donnée au cours d'un mois calendaire, c'est l'incident qui génère l'avoir le plus élevé qui sera utilisé pour calculer la valeur de l'avoir qui sera appliqué.

Pour une LIGNE CONTRACTUELLE donnée, le montant total de l'avoir sur un (1) mois calendaire ne peut en aucun cas dépasser cinquante (50) % du montant de l'ABONNEMENT payé au titre d'un (1) mois calendaire.

Pour une LIGNE CONTRACTUELLE donnée, le montant total des avoirs cumulés sur une (1) année calendaire ne peut en aucun cas dépasser le montant de l'ABONNEMENT de la LIGNE CONTRACTUELLE payé au titre d'un (1) mois calendaire.

Le CLIENT accepte que les avoirs tels que définis dans les présentes constituent son seul et unique dédommagement, pour le non-respect par IBROWSE des engagements de service.

3 Restrictions

L'engagement de service s'entend en dehors :

- des périodes d'indisponibilité dues à des tiers agissant en dehors de la responsabilité d'IBROWSE,
- des périodes d'indisponibilité dues à des causes locales au SITE (panne électrique, LAN indisponible, réseau interne du CLIENT défaillant, etc.),
- des modifications et des interruptions dues aux instructions du gouvernement ou des organismes de réglementation,
- des DESSERTES INTERNES,
- des MAINTENANCES D'URGENCE,
- des INTERRUPTIONS PROGRAMMÉES,
- des CAS DE FORCE MAJEURE,
- des fautes du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par IBROWSE pour l'installation des services,
- des incidents due à un ÉQUIPEMENT CLIENT,
- de l'impossibilité du CLIENT à fournir un accès au SITE,
- des cas d'indisponibilité du représentant du CLIENT,
- du non-respect par le représentant du CLIENT des instructions données par IBROWSE pour faciliter le diagnostic ou le rétablissement du service dans les meilleurs délais,
- du non-respect par le représentant du CLIENT de la mise en application rapide des instructions d'IBROWSE pour le maintien du service en bon état de fonctionnement,
- des pertes de paquets sur l'interface d'un POINT DE DÉMARCATIION utilisé au-delà de 70% de sa capacité théorique (les problèmes pouvant être la conséquence d'une surcharge de l'accès ; exemple : >700 Mbps sur une interface 1 Gigabit Ethernet),
- des pertes de paquets qui ont lieu sur des réseaux tiers directement ou indirectement interconnectés au RÉSEAU,
- des pertes de paquets sur un CIRCUIT utilisé au-delà de 70% de sa capacité théorique,
- des défaillances survenues sur des réseaux tiers et si ces défaillances n'étaient pas raisonnablement réparables pendant les délais contractuels,
- des défaillances survenues sur un CIRCUIT PRIMAIRE et impactant un service qui n'est pas un SERVICE PRIORITAIRE,
- des cas où IBROWSE suspend l'utilisation d'un service par le CLIENT en raison d'abus, d'abus soupçonné, de fraude présumée, de l'atteinte d'une limite de crédit (en particulier pour les appels téléphoniques), d'actions du CLIENT ou d'un EQUIPEMENT CLIENT qui impactent le RÉSEAU.

4 Décomptes de temps

Les décomptes de temps s'effectuent pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE souscrite pour chaque service :

PÉRIODE STANDARD	PÉRIODE ÉTENDUE	PÉRIODE PREMIUM
Les HEURES DE BUREAU	Les HEURES DE BUREAU + les HEURES ETENDUES	24/7/365

Dans le cas du non-respect des engagements, de services fonctionnellement dépendants (exemple : un service qui dépend d'un CIRCUIT, etc.) liés à différentes LIGNES CONTRACTUELLES, la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE utilisée pour le calcul du dédommagement des différents services impactés est la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE la plus restreinte d'entre les PÉRIODES DE RÉFÉRENCE des différents services impactés.

4.1 Exclusions des décomptes de temps

Les périodes pendant lesquelles :

- IBROWSE a pu être amené à attendre un retour et/ou des informations de la part du CLIENT,
 - le CLIENT n'a pas permis l'accès à un ÉQUIPEMENT IBROWSE,
 - le représentant du CLIENT sur SITE est indisponible ou ne souhaite pas suivre les instructions d'IBROWSE,
- et tout autre retard causé par le CLIENT.

4.2 Temps de rétablissement

Le temps de rétablissement est décompté à partir du moment où IBROWSE notifie au CLIENT la prise en compte de l'incident et jusqu'à l'heure à laquelle IBROWSE notifie au CLIENT le rétablissement du service ou jusqu'à l'heure à laquelle est constaté le rétablissement du service.

4.3 Réclamation

En cas de réclamation, il appartient au CLIENT d'apporter la preuve :

- a. de l'indisponibilité du service
- b. du TAUX DE PERTE DE PAQUETS ou de la LATENCE via une mesure avec un outil adapté (compteuse, etc.)

IBROWSE appréciera le résultat des mesures et/ou l'indisponibilité au regard des éléments apportés et de ses propres mesures.

4.4 PÉRIODE DE RÉFÉRENCE par défaut

Par défaut et sauf mention dans les conditions particulières ou dans la COMMANDE, la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE des services est la PÉRIODE STANDARD.

5 Sécurisation du raccordement du SITE au RÉSEAU

Par défaut, IBROWSE propose la sécurisation du raccordement du SITE au RÉSEAU via un CIRCUIT PRIMAIRE et un CIRCUIT SECONDAIRE.

Dans le cas où :

- IBROWSE n'a pas pu proposer de CIRCUIT SECONDAIRE,
- le CLIENT n'a pas souhaité souscrire à un CIRCUIT SECONDAIRE,
- le CIRCUIT SECONDAIRE n'est pas opérationnel de par le manquement du CLIENT (ligne analogique d'un circuit ADSL annulée par le CLIENT et pas renouvelée, ligne analogique d'un circuit ADSL non signalée pour dépannage à l'opérateur en charge, absence de DESSERTE INTERNE, non respect des instructions fournies par IBROWSE, etc.),

le niveau de support applicable à l'ensemble des services des LIGNES CONTRACTUELLES impactées par un dysfonctionnement est le niveau de support Standard.

6 CIRCUITS

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE s'étend du POINT DE DÉMARCATIION jusqu'au POP, hors DESSERTES INTERNES.

6.1 Latence et perte de paquets

IBROWSE s'engage à ce que le CIRCUIT, sur une période de 24h00 pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE, respectent des latences et des taux de perte de paquets déterminés en fonction du type de circuit.

Engagements

Type de circuit	LATENCE	TAUX DE PERTE DE PAQUETS
ADSL	Meilleurs efforts	Meilleurs efforts
ADSL annexe M	Meilleurs efforts	Meilleurs efforts
ADSL_Nu	Meilleurs efforts	Meilleurs efforts
VDSL	Meilleurs efforts	Meilleurs efforts
Fibre Optique mutualisée (FTTH)	Meilleurs efforts	Meilleurs efforts
Réseau mobile	Meilleurs efforts	Meilleurs efforts
Interconnexion (cross-connect)	Meilleurs efforts	Meilleurs efforts
SDSL	< 45 ms	0,3 %
EFM	< 40 ms	0,2 %
Fibre optique dédiée (FTTO)	< 40 ms	< 0,1 %

Dédommagement : 20 % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

6.2 Indisponibilité

Un CIRCUIT est considéré comme indisponible si le TAUX DE PERTE DE PAQUETS entre le POINT DE DÉMARCATIION situé sur le SITE et le POP est supérieur à 50 %.

6.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le CIRCUIT dans un délai suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

SUPPORT STANDARD	SUPPORT ÉTENDU	SUPPORT ÉTENDU +	SUPPORT PREMIUM
Meilleurs efforts	5 heures	5 heures	4,5 heures

Dédommagements

Temps de rétablissement (T)	SUPPORT ÉTENDU ou ÉTENDU + Dédommagement (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)	SUPPORT PREMIUM Dédommagement (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
5h < T ≤ 13h	20%	-
T > 13h	30%	-
4.5h < T ≤ 9.5h	-	20%
T > 9.5h	-	30%

6.4 Disponibilité par année calendaire

IBROWSE s'engage à ce qu'un CIRCUIT ne soit pas indisponible plus de dix-huit (18) heures par année calendaire, décomptées pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements :

Indisponibilité (T)	(% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
18h < T ≤ 20h	20%
20h < T ≤ 22h	30%
22h < T ≤ 24h	40%
T > 24h	50%

6.5 Option ROUTEUR ADMINISTRÉ

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE se limite au paramétrage des EQUIPEMENTS IBROWSE administrés dans le cadre de l'option.

6.5.1 Indisponibilité

Un service est considéré comme indisponible si l'ensemble des UTILISATEURS de ce service ne peut plus l'utiliser ou ne peut plus y accéder au travers des EQUIPEMENTS IBROWSE administrés dans le cadre de l'option.

6.5.2 Disponibilité

IBROWSE s'engage sur un taux de disponibilité des services utilisés au travers des EQUIPEMENTS IBROWSE administrés dans le cadre de l'option, hors problèmes de câblage, problèmes sur les équipements eux-mêmes, problèmes environnementaux locaux (électricité, etc.) et problèmes de connectivité du SITE avec le RÉSEAU (CIRCUITS, etc.), de 99,90%, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE des INCIDENTS MAJEURS.

Dédommagements

Taux de disponibilité (T)	(% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
99,75% ≤ T < 99,90%	10%
99,50% ≤ T < 99,75%	20%
T < 99,50%	30%

6.5.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le bon fonctionnement des services utilisés au travers des EQUIPEMENTS IBROWSE administrés dans le cadre de l'option, hors problèmes de câblage, sur les équipements eux-mêmes, environnementaux locaux (électricité, etc.) et de connectivité du SITE avec le RÉSEAU (CIRCUITS), dans un délai de quatre (4) heures suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements : Au-delà des quatre (4) heures, le dédommagement s'élève à dix (10) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

7 RÉSEAU PRIVÉ

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE s'étend à l'infrastructure du RÉSEAU jusqu'aux POINTS DE DÉMARCATIION. IBROWSE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'assurer autant que faire se peut la redondance des équipements et des logiciels composants le RÉSEAU, ainsi que de ses interconnexions.

7.1 Latence et perte de paquets

IBROWSE s'engage à ce que les connexions entre deux (2) POINTS DE DÉMARCATIION, sur 24h00 décomptées pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE, respectent des latences et des taux de perte de paquets déterminés en fonction des zones où se trouvent les POINTS DE DÉMARCATIION.

Différentes zones

- Paris : POINT DE DÉMARCATIION en région parisienne
- France : POINT DE DÉMARCATIION en France, hors de la zone Paris
- Europe : POINT DE DÉMARCATIION en Europe, hors des zones France et Paris

Engagements

Zone	LATENCE	TAUX DE PERTE DE PAQUETS
Paris vers		
Paris	< 4 ms	< 0,1%
France	< 20 ms	< 0,1%
Europe	< 45 ms	< 0,1%
France vers		
France	< 20 ms	< 0,1%
Europe	< 45 ms	< 0,1%
Europe vers		
Europe	< 45 ms	< 0,1%

Dédommagement : 20 % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

7.2 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Indisponibilité : La connexion entre deux POINTS DE DÉMARCATIION est considérée comme indisponible si le TAUX DE PERTE DE PAQUETS entre les deux POPs est supérieur à 50 %.

Engagements : IBROWSE s'engage à rétablir la connexion entre deux (2) POINTS DE DÉMARCATIION dans un délai suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité :

- de quatre (4) heures ; et
- décomptée pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements

Temps de rétablissement (T)	(% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
4h < T ≤ 5h	20%
5h < T ≤ 6h	30%
6h < T ≤ 17h	40%
T > 17h	50%

7.3 Disponibilité par année calendaire

IBROWSE s'engage à ce que le service RÉSEAU PRIVÉ ne soit pas indisponible (plus d'accès à aucune ressource) plus de treize (13) heures par année calendaire, décomptées pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements

Indisponibilité (T)	(% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
13h < T ≤ 15h	20%
15h < T ≤ 17h	30%
17h < T ≤ 19h	40%
T > 19h	50%

8 INTERNET

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE se limite à la PLATEFORME INTERNET (hors équipements sur SITE). IBROWSE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'assurer autant que faire se peut, la redondance des équipements et des logiciels composants la PLATEFORME INTERNET, ainsi que de ses interconnexions.

8.1 Indisponibilité

La PLATEFORME INTERNET est considérée comme indisponible si l'ensemble des UTILISATEURS ne peut plus accéder à l'Internet.

8.2 Disponibilité

IBROWSE s'engage sur un taux de disponibilité de la PLATEFORME INTERNET de 99,90%, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE des INCIDENTS MAJEURS correspondant au niveau de support souscrit par le CLIENT.

Dédommagements

Taux de disponibilité (T)	SUPPORT ÉTENDU ou ÉTENDU + (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)	SUPPORT PREMIUM (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
99,75% ≤ T < 99,90%	10%	20%
99,50% ≤ T < 99,75%	20%	30%
T < 99,50%	30%	50%

8.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le bon fonctionnement de la PLATEFORME INTERNET dans un délai de quatre (4) heures suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements : Au-delà des quatre (4) heures, le dédommagement s'élève à dix (10) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

9 INTERNET POUR LES INVITÉS

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE se limite à la PLATEFORME_WIFI (hors équipements sur SITE). IBROWSE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'assurer autant que faire se peut, la redondance des équipements et des logiciels composants la PLATEFORME_WIFI, ainsi que de ses interconnexions.

9.1 Indisponibilité

La PLATEFORME_WIFI est considérée comme indisponible si dans la limite du nombre maximum de connexions simultanées souscrite par le CLIENT, l'ensemble des UTILISATEURS ne peut plus accéder à l'Internet.

9.2 Disponibilité

IBROWSE s'engage sur un taux de disponibilité de la PLATEFORME_VOIP de 99,90%, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE des INCIDENTS MAJEURS correspondant au niveau de support souscrit par le CLIENT.

Dédommagements

Taux de disponibilité (T)	SUPPORT ÉTENDU ou ÉTENDU + (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)	SUPPORT PREMIUM (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
99,75% ≤ T < 99,90%	10%	20%
99,50% ≤ T < 99,75%	20%	30%
T < 99,50%	30%	50%

9.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le bon fonctionnement de la PLATEFORME_WIFI dans un délai de quatre (4) heures suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements : Au-delà des quatre (4) heures, le dédommagement s'élève à dix (10) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

10 SUPERVISION WLAN

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE se limite aux équipements du réseau Wifi du SITE.

10.1 Indisponibilité

Le réseau Wifi du SITE est considéré comme indisponible si l'ensemble des UTILISATEURS ne peut plus accéder aux ressources normalement accessibles au travers du réseau Wifi du SITE.

10.2 Disponibilité

IBROWSE s'engage sur un taux de disponibilité du réseau Wifi du SITE, hors problèmes de câblage, problèmes sur les équipements eux-mêmes, problèmes environnementaux locaux (électricité, etc.) et problèmes de connectivité du SITE avec le RÉSEAU (CIRCUITS), de 99,90%, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE des INCIDENTS MAJEURS.

Dédommagements

Taux de disponibilité (T)	(% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
99,75% ≤ T < 99,90%	10%
99,50% ≤ T < 99,75%	20%
T < 99,50%	30%

10.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le bon fonctionnement du réseau Wifi du SITE dans un délai de quatre (4) heures suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements: Au-delà des quatre (4) heures, le dédommagement s'élève à dix (10) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

11 SUPERVISION LAN

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE se limite aux équipements du réseau local du SITE.

11.1 Indisponibilité

Le réseau local du SITE est considéré comme indisponible si l'ensemble des UTILISATEURS ne peut plus accéder aux ressources normalement accessibles au travers du réseau local du SITE.

11.2 Disponibilité

IBROWSE s'engage sur un taux de disponibilité du réseau local du SITE, hors problèmes de câblage, problèmes sur les équipements eux-mêmes, problèmes environnementaux locaux (électricité, etc.) et problèmes de connectivité du SITE avec le RÉSEAU (CIRCUITS), de 99,90%, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE des INCIDENTS MAJEURS.

Dédommagements

Taux de disponibilité (T)	(% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
99,75% ≤ T < 99,90%	10%
99,50% ≤ T < 99,75%	20%
T < 99,50%	30%

11.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le bon fonctionnement du réseau local du SITE dans un délai de quatre (4) heures suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements: Au-delà des quatre (4) heures, le dédommagement s'élève à dix (10) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

12 VoIP

Limites de responsabilité d'IBROWSE: La responsabilité d'IBROWSE se limite à la PLATEFORME_VOIP. IBROWSE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'assurer autant que faire se peut la redondance des équipements et des logiciels composants la PLATEFORME_VOIP, ainsi que de ses interconnexions avec les services d'autres opérateurs.

12.1 Indisponibilité

La PLATEFORME_VOIP est considérée comme indisponible :

- si le SITE est dans l'impossibilité de recevoir les appels entrants de l'extérieur sur le numéro principal du SITE, ou
- si le SITE est dans l'impossibilité d'émettre des appels vers les postes internes, ou
- si le SITE est dans l'impossibilité de recevoir ou d'envoyer des fax.

12.2 Disponibilité

IBROWSE s'engage sur un taux de disponibilité de la PLATEFORME_VOIP de 99,90%, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements

Taux de disponibilité (T)	SUPPORT ÉTENDU ou ÉTENDU + (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)	SUPPORT PREMIUM (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
99,75% ≤ T < 99,90%	10%	20%
99,50% ≤ T < 99,75%	20%	30%
T < 99,50%	30%	50%

12.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le bon fonctionnement de la PLATEFORME_VOIP dans un délai de quatre (4) heures suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements: Au-delà des quatre (4) heures, le dédommagement s'élève à dix (10) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

13 VoIP_APPELS_PUBLICS

Limites de responsabilité d'IBROWSE : La responsabilité d'IBROWSE se limite à la PLATEFORME_VOIP (hors équipements sur SITE). IBROWSE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'assurer autant que faire se peut, la redondance des équipements et des logiciels composants la PLATEFORME_VOIP, ainsi que de ses interconnexions avec les services d'autres opérateurs.

BASE DE DÉDOMMAGEMENT : La valeur moyenne mensuelle des consommations téléphoniques facturées sur les douze (12) derniers mois, hors les appels vers les Services à Valeur Ajoutée (SVA).

13.1 Indisponibilité

La PLATEFORME_VOIP est considérée comme indisponible si l'ensemble des UTILISATEURS est dans l'impossibilité d'émettre des appels vers les numéros de téléphone du domaine public.

13.2 Disponibilité

IBROWSE s'engage sur un taux de disponibilité de la PLATEFORME_VOIP de 99,90%, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements

Taux de disponibilité (T)	SUPPORT ÉTENDU ou ÉTENDU + (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)	SUPPORT PREMIUM (% de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT)
99,75% ≤ T < 99,90%	10%	20%
99,50% ≤ T < 99,75%	20%	30%
T < 99,50%	30%	50%

13.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

IBROWSE s'engage à rétablir le bon fonctionnement de la PLATEFORME_VOIP dans un délai de quatre (4) heures suivant la notification ou la découverte d'une indisponibilité, décompté pendant la PÉRIODE DE RÉFÉRENCE.

Dédommagements: Au-delà des quatre (4) heures, le dédommagement s'élève à dix (10) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'indisponibilité et dans la limite de trente (30) % de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT.

14 HÉBERGEMENT

Electricité :

Engagement	99,90% de disponibilité de l'alimentation électrique de l'ensemble des baies équipées d'une double arrivée dans l'EMPLACEMENT, sur une période d'un mois civil.
Mesures	Relevé mensuel
Dédommagements	1/30 ^{ème} de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'interruption (au <i>pro rata temporis</i> le cas échéant)
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> - EMBLACEMENT alimenté par au moins une double arrivée électrique. - La consommation électrique contractualisée est respectée. - Aucun retard ou défaut de paiement au moment de la période d'indisponibilité n'est constaté.
Exclusions	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenances programmées - Cas de Force Majeure

Température :

Engagement	Maintien d'une température moyenne et stable à 23°C +/-4°C à hauteur de 99% du temps, sur une période d'un mois civil
Mesures	Relevé mensuel
Dédommagements	1/30 ^{ème} de la BASE DE DÉDOMMAGEMENT par heure d'interruption (au <i>pro rata temporis</i> le cas échéant)
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> - EMBLACEMENT équipé ou situé au sein d'un « espace confiné » (Cold Corridor®). - La consommation électrique contractualisée est respectée. - Aucun retard ou défaut de paiement au moment de la période d'indisponibilité n'est constaté.
Exclusions	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenances programmées - Cas de Force Majeure