

Ce document des niveaux de soutien et de service 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, le présent document définit les crédits de service auxquels le client peut être admissible si Leaseweb ne respecte pas les paramètres d'exécution prévus aux présentes. Les conditions de vente de Leaseweb, les spécifications de services ainsi que les politiques et les directives relatives à l'utilisation de ses services (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

**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 toute interruption, suspension ou dégradation 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 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, et/ou (xx) d'un temps d'arrêt planifié par le client.

**Frais mensuels récurrents** s'entend des frais de service fixes récurrents facturés chaque mois par Leaseweb au client pour le service concerné (tel que défini dans l'aperçu du contrat).

**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 une défaillance 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 une défaillance ou une lacune découlant des événements exclus.

**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 défektivité 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 l'exclusion 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 doit 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 de 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 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.
- 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.

## 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 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 :
- les temps de réponse (l'« objectif de temps de réponse »);
  - en ce qui concerne la location de l'équipement dédié uniquement, l'objectif de remplacement de l'équipement;
  - en ce qui concerne l'équipement dédié, les services CDN et les services infonuagiques uniquement, la période incluse de services de soutien avancé;
  - 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** ») 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** »). 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** »). 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** »). 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.

## CHAPITRE E. ÉQUIPEMENT DÉDIÉ

### 9. PÉRIODE DE REMPLACEMENT DE L'ÉQUIPEMENT DÉDIÉ

- 9.1. Dans le cas où Leaseweb détermine que (une partie de) l'équipement dédié est défectueux, Leaseweb remplacera la partie défectueuse de l'équipement dédié au cours des périodes de remplacement de l'équipement indiquées dans le tableau qui suit (l'« **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 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 respectif relativement à l'équipement dédié défectueux.
- 9.3. L'objectif de remplacement de l'équipement ne s'appliquera qu'aux types de problèmes standards dans 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 de l'équipement défectueux loué de Leaseweb par le client et non couvert par l'objectif de remplacement de l'équipement, Leaseweb remplacera l'équipement défectueux dans un délai raisonnable dans la mesure du possible et selon la disponibilité.
- 9.5. Leaseweb aura le droit de remplacer tout équipement défectueux par l'équipement d'un autre fabricant, à condition que (i) les caractéristiques techniques de l'autre équipement soient (à l'unique et entière discrétion de Leaseweb) égales ou équivalentes ou supérieures aux caractéristiques techniques de l'équipement remplacé et que (ii) cela n'entraîne pas une augmentation des frais de service pour la location de l'équipement.
- 9.6. Leaseweb ne sera en aucun cas tenue de surveiller ou d'effectuer des vérifications régulières pour évaluer si l'équipement est défectueux, à moins qu'un forfait de gestion soit choisi pour l'équipement.
- 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 l'équipement dédié défectueux.

## CHAPITRE F. SERVICES DE COLOCALISATION

### 10. OBJECTIF ET CRÉDITS DE COLOCALISATION

10.1. 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 7 : Objectif de disponibilité de l'électricité

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

- 10.2. 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** »). 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.
- 10.3. 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** »). 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.
- 10.4. 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 bûts partagés plutôt que dans des bûts privés.
- 10.5. 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.
- 10.6. 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.
- 10.7. 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.

### 11. SERVICES DE SOUTIEN À DISTANCE

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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.
- 11.5. Leaseweb doit maintenir en poste des ingénieurs de soutien 24 heures sur 24, 365 jours par année, pour les services de soutien à distance.

### 12. FORFAIT DE SOUTIEN À DISTANCE

- 12.1. 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.

12.2. Le tableau suivant indique la période incluse de services de soutien à distance dans chaque forfait de soutien à distance respectif.

Tableau 8 : 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
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.

- 12.3. Les minutes de non-utilisation des services de soutien à distance ne sont pas remboursables ni transférables aux mois suivants.
- 12.4. 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.
- 12.5. 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.
- 12.6. 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).

### 13. FRAIS DE SERVICE POUR LE SOUTIEN À DISTANCE

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
- 13.3. 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

### 14. TEMPS DE DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME INFONUAGIQUE

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.

### 15. TEMPS DE DISPONIBILITÉ DU PORTAIL PRIVATE CLOUD

- 15.1. Leaseweb effectuera toute l'année, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, des tests de la disponibilité du portail Private Cloud (la console en ligne offerte par Leaseweb au client pour la gestion des services en nuage privé) à intervalles de vingt (20) minutes (chacun de ces tests étant une « transaction de test de la console Cloud »). Une « dégradation du service de la console Cloud » sera réputée survenir si la console ne répond pas pendant trois (3) transactions consécutives de test de la console Cloud.
- 15.2. Pour chaque jour civil pendant lequel survient une dégradation du service de la console Cloud, 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 en nuage privé affectée par la dégradation du service de la console Cloud.

### 16. TEMPS DE DISPONIBILITÉ DU PORTAIL DE REPRISE APRÈS SINISTRE

- 16.1. 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.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. Pour déterminer si une dégradation du service de reprise après sinistre est survenue, les données de surveillance de Leaseweb auront force obligatoire.
- 16.5. 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.

16.6. 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.

## 17. TEMPS DE DISPONIBILITÉ DE LA PLATEFORME LEASEWEB OBJECT STORAGE

17.1. 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 9 : Objectif de disponibilité d'Object Storage

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

17.2. 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** »). 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.

17.3. 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.

## 18. GÉNÉRALITÉS

18.1. 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.

18.2. 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.

18.3. 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.

18.4. 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 relatives à un même incident ne seront pas cumulatifs, mais le client aura droit au plus élevé de ces crédits de service.

18.5. 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.

## CHAPITRE H. SERVICES DE CYBERSÉCURITÉ

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

19.1. 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 10 : 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 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.	1 heure, 24 heures par jour, 7 jours par semaine
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

### 20. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ DE DDOS IP PROTECTION

20.1. L'objectif de disponibilité du service DDOS IP Protection est de 99,8 % (l'« **objectif de disponibilité de DDOS IP Protection** »).

20.2. 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** »). 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.



20.3. 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.

## 21. NIVEAUX DE GRAVITÉ DES DEMANDES DE SOUTIEN POUR LE SERVICE DDOS IP PROTECTION

21.1. 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 estimé pour la protection de domaine

GRAVITÉ	DÉFINITION	DÉLAI D'INTERVENTION INITIAL
P1	Toute demande de soutien dans le cadre d'une perturbation ou d'une interruption du service de protection de domaine affectant plusieurs sites d'utilisateurs.	1 heure, 24 heures par jour, 7 jours par semaine
P2	Toute demande de soutien dans le cadre de laquelle le client fait face à une incapacité récurrente d'utiliser le service de protection de domaine à partir d'un seul endroit ou d'une seule région.	2 heures, pendant les heures d'ouverture
P3	Toute demande de soutien qui n'est pas urgente ou demande d'information.	1 heure, pendant les heures d'ouverture

21.2. Le soutien à la clientèle couvre les problèmes de développement et de production du service de protection de domaine ainsi que d'autres composants clés du service. Le soutien à la clientèle couvre notamment :

- Les demandes d'information et les questions relatives au déploiement du service et de toutes ses caractéristiques;
- Les pratiques exemplaires pour vous aider à intégrer et à gérer avec succès le service de protection de domaine;
- Le dépannage de problèmes opérationnels ou systémiques du service de protection des domaines;
- Le dépannage de problèmes liés aux interfaces API;
- Les problèmes avec la console du client ou tout autre outil de Leaseweb.

21.3. Le soutien à la clientèle ne comprend pas le développement de codes ou le débogage des sites Web ou logiciels du client.

21.4. Toutes les demandes de soutien soumises par courriel ou par l'entremise du portail client sont considérées comme des problèmes de niveau P3.

21.5. Les temps d'atténuation cibles et moyens selon les différents types d'attaques sont les suivants :

Tableau 12 : Objectif de temps d'atténuation

TYPE D'ATTAQUE	OBJECTIF DE TEMPS D'ATTÉNUATION	TEMPS D'ATTÉNUATION MOYEN
Inondation de requêtes UDP/ICMP	1 minute ou moins	1 minute ou moins
Inondation de requêtes SYN	1 minute ou moins	5 minutes ou moins
Attaque par saturation de drapeaux TCP	1 minute ou moins	5 minutes ou moins
Inondation de requêtes GET/POST	1 minute ou moins	5 minutes ou moins
Attaque par réflexion de noms de domaine (DNS)	1 minute ou moins	5 minutes ou moins
Attaque par DSN	1 minute ou moins	5 minutes ou moins

21.6. Après avoir reçu la demande de soutien, Leaseweb travaillera avec le client à l'identification et à la résolution du problème. Une demande de soutien est considérée comme étant résolue lorsque :

- Le problème du client est réglé.
- La source du problème est imputable à un tiers. (Auquel cas Leaseweb continuera d'agir à titre de personne-ressource auprès du client pendant que le client et le tiers travaillent à la résolution du problème.)
- Le client ne répond pas à une demande ou à une requête de Leaseweb dans un délai de sept (7) jours consécutifs.

## 22. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE PROTECTION DE DOMAINE

22.1. Le service DDoS IP Protection est offert au client dans le but d'assurer la disponibilité en tout temps de son contenu. Si le service DDoS IP Protection ne respecte pas le niveau de service indiqué précédemment, le client aura le droit de recevoir un crédit de service, lequel sera égal à un pourcentage des frais mensuels récurrents pour le service DDoS IP Protection qui lui sera crédité sur présentation d'une demande de crédit de service valide (le « **crédit de protection de domaine** »).

22.2. Le montant total du crédit de service de protection de domaine octroyé au cours de toute période de facturation annuelle ne doit, en aucune circonstance, dépasser le montant équivalent à six (6) mois des frais mensuels récurrents du client pour le service de protection de domaine.

22.3. Le crédit de service de protection de domaine sera calculé uniquement à partir des frais mensuels récurrents pour le service de protection de domaine concerné.

22.4. Pour toute période d'arrêt au cours d'une période de facturation mensuelle, Leaseweb offrira un crédit de protection de domaine dont le montant sera calculé comme suit :  $\text{Crédit de protection de domaine} = (\text{nombre de minutes de la période d'arrêt} \times \text{ratio de clients touchés}) \div \text{nombre de minutes de disponibilité prévues}$ .

22.5. Leaseweb n'est pas responsable de la surveillance exhaustive du contenu du client; cette responsabilité incombe au client. Leaseweb examinera les données sur les périodes d'arrêt signalées par le client tel qu'indiqué par tout système de mesure commercial indépendant utilisé raisonnablement par le client.

22.6. Leaseweb utilisera de manière raisonnable toute information accessible à partir de ce système pour calculer le ratio de clients touchés pendant une période d'arrêt, notamment l'analyse des données du service immédiatement avant la période d'indisponibilité, afin d'estimer le ratio de visiteurs du client qui ont été touchés pendant la période d'indisponibilité à un ou plusieurs centres de données.

## CHAPITRE I. SERVICES DE CONNECTIVITÉ POINT À POINT

### 23. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE SERVICE ETHERNET

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

Tableau 13 : Objectif de disponibilité du service Ethernet

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

23.2. 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** »). 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.

23.3. 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.

### 24. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE SERVICE LONGUEUR D'ONDE

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

Tableau 14 : Objectif de disponibilité du service Longueur d'onde

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

24.2. 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** »). 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.

24.3. 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

### 25. OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ ET CRÉDITS DE DISPONIBILITÉ DE LEASEWEB CLOUD CONNECT

25.1. 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 15 : Services Leaseweb Cloud Connect

LEASEWEB CLOUD CONNECT	OBJECTIF DE DISPONIBILITÉ
Connexion unique	99,0 %

25.2. 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** »). 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.

25.3. 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.

25.4. 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. NIVEAU DE SERVICE ASSOCIÉ AU TEMPS DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE CDN

### 26. TEMPS DE DISPONIBILITÉ

26.1. Le service CDN est conçu pour être disponible en tout temps. La disponibilité du service CDN est mesurée comme indiqué ci-dessous.

26.2. Leaseweb s'engage à assurer une surveillance du service CDN 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année 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 DN pendant toute la durée du contrat.

26.3. Toutes les cinq (5) minutes, Leaseweb effectuera un test de disponibilité et de latence du fichier test dans le service CDN et évaluera le temps requis pour demander et ensuite recevoir la totalité du fichier test dans toutes les grandes régions métropolitaines (l'« **emplacement de test** ») des villes indiquées dans le tableau ci-dessous (chaque test ci-après désigné par une « **transaction de test** »). Si la transaction de test échoue à deux (2) reprises consécutives pour chaque test d'emplacement, Leaseweb considérera qu'il y a « **dégradation du service** ». Une transaction de test pour un emplacement de test est considérée comme non réussie si le fichier test n'est pas reçu en totalité à l'emplacement test conformément à l'objectif de temps de latence.

Tableau 16 : Objectif de temps de latence

<b>EMPLACEMENT DE TEST</b>	<b>OBJECTIF DE TEMPS DE LATENCE</b>
Amsterdam, Pays-Bas	250 ms
Francfort, Allemagne	250 ms
Singapour, République de Singapour	250 ms
San Jose, États-Unis	250 ms
Washington DC., États-Unis	250 ms

- 26.4. Pour chaque jour durant lesquels une dégradation de service se produit, le client aura le droit de recevoir un crédit de service équivalent à 1/30<sup>e</sup> de ses frais mensuels récurrents pour le service CDN.
- 26.5. Afin de déterminer si une dégradation du service s'est produite, les données de surveillance de Leaseweb auront force obligatoire.
- 26.6. Toutes les transactions test ayant échoué en raison d'un ou de plusieurs événements exclus seront exclus au moment de déterminer si une dégradation de service s'est produite.
- 26.7. Les emplacements de test déterminés par Leaseweb se trouvent à l'intérieur et à l'extérieur de son réseau. Leaseweb se réserve le droit d'ajouter, de relocaliser ou de retirer des emplacements de test.
- 26.8. Le montant maximal du crédit de service auquel le client est admissible est limité à 50 % des frais mensuels récurrents pour le service CDN pour le mois respectif.

## **CHAPITRE L. DEMANDES DE CRÉDIT DE SERVICE**

### **27. PROCÉDURE DE DEMANDE DE CRÉDIT DE SERVICE**

- 27.1. 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.
- 27.2. 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.
- 27.3. 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.
- 27.4. Aucun crédit de service ne sera accordé si les mesures de performance inadéquates résultent d'événements exclus.
- 27.5. 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.