

## ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE

Le présent accord sur le niveau de service (le « ANS ») régit l'utilisation de tous les produits et services (collectivement, les « services ») offerts par Oricom Internet et sa société mère (« Oricom ») à ses clients (« vous » ou « client »). Le sens des termes définis est celui leur étant attribué dans le contrat-cadre pour la prestation de services Oricom ou ceux énoncés dans la dernière partie du présent document.

Oricom s'engage à vous fournir des services selon une norme d'excellence à la hauteur des pratiques optimales dans l'industrie. Les niveaux de service suivants ont été conçus pour assurer des résultats optimaux et un temps d'utilisation maximal. Chaque niveau de service décrit le service auquel il est associé, le niveau de service qui s'applique et la façon dont les crédits de service sont calculés pour chaque service.

Tous les niveaux de service sont assortis d'exclusions spécifiées dans les sections intitulées « Exceptions » et « Réclamation de crédits et de limites ».

### ÉLECTRICITÉ ET CHAUFFAGE, VENTILATION ET CONDITIONNEMENT DE L'AIR ("CVC")

Service	Niveau de service	Crédit de service
Colocation de serveurs (Virtuels ou Physiques)	Oricom garantit que l'électricité et les systèmes CVC seront disponibles 100% du temps sur une base mensuelle.	Cinq pourcent (5%) des FRM nets pour chaque heure (ou fraction d'heure) du temps d'arrêt.
Services gérés et spécialisés		

### GARANTIE DE REMPLACEMENT

Service	Niveau de service	Crédit de service
Services gérés et spécialisés	Oricom garantit le fonctionnement de tout le matériel et remplacera ou réparera tout composant défectueux sans frais au courant de l'heure suivant la détermination par Oricom de la déféctuosité du matériel (la « garantie de remplacement »). [1]	Cinq pourcent (5%) des FRM nets pour chaque heure (ou fraction d'heure) du temps d'arrêt qui excède le niveau de service.

[1] La garantie de remplacement n'inclut pas le temps requis pour créer un RAID (réseau redondant de disques indépendants) ou pour recharger les systèmes d'exploitation et les applications ou effectuer des modifications au matériel pendant l'entretien, tel que défini ci-dessous.

### DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU

Service	Niveau de service	Crédit de service
Services gérés et spécialisés	Transit non interrompu à 100% du temps entre le réseau d'Oricom et Internet	Cinq pourcent (5%) des FRM nets pour chaque heure (ou fraction d'heure) du temps d'arrêt.
Colocation de serveurs (Virtuels ou Physiques)	Transit non interrompu à 100% du temps entre le réseau d'Oricom et Internet	Pour la première des heures accumulées en raison de temps d'arrêt au cours d'un mois civil, le client recevra un crédit de service équivalent aux frais d'un jour FRM nets calculé au pro rata pour ce mois. Pour chaque heure supplémentaire reliée au temps d'arrêt, le client recevra un crédit de service équivalent aux frais d'un jour des FRM nets calculé au pro rata relatif à la connectivité Internet pour ce mois.

Service	Niveau de service	Crédit de service
Accès vers Internet (autre que pour la colocation, les services gérés et spécialisés)	Oricom fournira un minimum de 99.7% de transit non interrompu vers Internet sur une base mensuelle	Pour chaque heure supplémentaire reliée au temps d'arrêt pour laquelle le minimum de 99.7% est dépassé pour tout mois civil, le client recevra un remboursement équivalent à un jour des FRM nets calculé au pro rata.

### LATENCE DU RÉSEAU

Segment de réseau	Niveau de service	Crédit de service
Lien fibre optique entre le réseau du client et le réseau Oricom	< 40 millisecondes à 99.5% du temps sur une base mensuelle	Pour chaque heure supplémentaire reliée au temps d'arrêt pour tout mois civil, le client recevra un remboursement équivalent à un jour des FRM nets calculé au pro rata.
Utilisation d'un VPN	Aucune garantie	
Connectivité entre le réseau Oricom et Internet (USA continental)	< 40 millisecondes à 99.7% du temps sur une base mensuelle	Pour chaque heure supplémentaire reliée au temps d'arrêt pour tout mois civil, le client recevra un remboursement équivalent à un jour des FRM nets calculé au pro rata.

### EXCEPTIONS

Vous ne serez pas admissible au crédit de service en vertu du présent accord sur le niveau de service si le temps d'arrêt ou l'indisponibilité est causé par : (i) l'entretien; (ii) l'interruption ou la résiliation des services conformément aux modalités du contrat-cadre pour la prestation de services; (iii) un défaut ou une panne des applications, des logiciels ou des systèmes d'exploitation; (iv) le déni de service, une attaque, des activités de piratage ou tout autre acte ou code malveillant contre Oricom ou un client d'Oricom (quels que soient les services d'atténuation DDOS fournis par Oricom); (vi) relativement aux services infonuagiques, aux pannes de panneaux de contrôle ou aux API; et (vii) la panne de toute infrastructure ou technologie de réseaux ou de l'Internet à l'extérieur du réseau d'Oricom.

### RÉCLAMATION DE CRÉDITS ET RESTRICTIONS

Les conditions suivantes s'appliquent aux réclamations de crédits de service :

- a) pour être admissible aux crédits de service, le client doit ouvrir un billet d'incident, ainsi que les détails qui s'y rapportent, d'Oricom relatif au temps d'arrêt. Le temps d'arrêt sera calculé à partir du moment où le client ouvre un billet d'incident d'Oricom;
- b) si vous estimez ne pas avoir reçu les crédits de service qui vous reviennent, vous devez soumettre un billet au plus tard 14 jours du temps d'arrêt applicable;
- c) le temps d'arrêt et l'indisponibilité sont calculés à partir du moment où le billet d'incident est reçu et que le temps d'arrêt ou l'indisponibilité est validé par Oricom au moyen de ses outils de surveillance internes, jusqu'à la résolution du problème par Oricom;
- d) les clients ne peuvent recevoir plus d'un crédit de service par incident de configuration affectée. En aucun cas est-il possible de recevoir plus d'un mois de service en crédits de service pour tout mois, quel que soit le nombre d'incidents;
- e) vous devez être un client en règle d'Oricom pour recevoir un crédit de service. Aucun crédit de service ne s'appliquera à un compte en souffrance, suspendu ou fermé avant de satisfaire aux conditions de paiement des crédits de service. Les crédits de service ne peuvent être déduits des soldes dus;
- f) à la fermeture ou à la résiliation de votre compte, tout crédit de service restant ou accumulé sera perdu. Les crédits de service seront appliqués aux achats ou aux renouvellements pour lesquels les montants sont dus après la date d'émission du crédit de service;
- g) les crédits de service décrits au présent accord de niveau de service seront votre unique recours ainsi que l'entière responsabilité d'Oricom en cas de rupture de garantie de performance ou de service prévue au présent accord sur le

niveau de service.

## DÉFINITIONS

« Entretien » veut dire l'entretien prévu ou l'entretien d'urgence effectué par Oricom.

« Entretien d'urgence » veut dire tout entretien du centre de données d'Oricom :

- i) effectué à l'entière discrétion d'Oricom et nécessaire afin d'éviter un danger immédiat au centre de données d'Oricom ou à un centre de dépannage ou à un lien de données vers le ou les clients;
- ii) un entretien duquel vous avez été avisé.

« Entretien prévu » veut dire tout entretien du centre de données d'Oricom ou d'un lien de données pour lequel vous serez avisé au moins sept (7) jours à l'avance.

« FRM nets » veut dire :

- i) relativement aux services d'hébergement, les charges mensuelles récurrentes associées au service d'hébergement de la configuration touchée, mais excluant tout service optionnel ou ajouté qui ne figurent pas dans le plan d'hébergement standard, mais qui sont inclus dans la charge mensuelle du client;
- ii) pour tous les autres services, la charge mensuelle récurrente relative au service touché.

« Matériel informatique » veut dire les processeurs, RAM, les disques durs, les cartes mères, les cartes NIC, les serveurs, les CPU, les câbles et le matériel associé au serveur figurant dans la demande de service applicable ainsi que les pare-feu, les équilibreurs de charge et les réseaux de stockage figurant dans la demande de service applicable ainsi que d'autre matériel utilisé dans le cadre de la prestation de services.

« Réseau d'Oricom » veut dire tout l'équipement du réseau et les câbles qui relient le dispositif d'accès au réseau de votre solution d'hébergement et le port de liaison montante des routeurs de bordure de zone d'Oricom qui connectent nos fournisseurs de transport et d'appairage.

« Temps d'arrêt » d'une configuration ou d'un service veut dire que le service n'est pas disponible en raison de ce qui suit :

- a) les systèmes d'alimentation d'Oricom ne fonctionnent pas (« panne d'électricité »);
- b) une panne du matériel informatique;
- c) l'impossibilité d'envoyer ou de recevoir des données à partir du réseau d'Oricom (« défaillance du réseau »);
- d) un temps de réponse du réseau supérieur et pendant un temps supérieur au niveau de service applicable au segment de réseau en cause;
- e) un problème de services Cloud :
  - i) Une panne du serveur virtuel qui est attribuable à un problème connu du matériel informatique ou d'un hyperviseur, y compris les pannes d'électricité, les problèmes du matériel informatique (tels que les pannes du disque dur ou du bloc d'alimentation) et les pannes dans l'environnement de l'hyperviseur, mais excluant les pannes des systèmes d'exploitation du client ou des autres logiciels du serveur virtuel du client;
  - ii) l'impossibilité de récupérer des données au moyen des services Cloud en raison d'une interruption attribuable à une panne d'électricité, ou des problèmes causés par une défaillance du matériel informatique ou du réseau.