Conditions de garantie de la qualité des services (SLA)

Chapitre I. Dispositions générales

§ 1

1. Les présentes conditions définissent les règles générales de la garantie de qualité des Services d'hébergement fournis par voie électronique par cyber_Folks S.A. et sont ci-après dénommées les « Conditions SLA ».

2. cyber_Folks S.A. est une société dont le siège social est situé à Poznań (61-569), ul. Wierzbięcice 1B, Pologne, immatriculée au registre des entrepreneurs du Registre judiciaire national par le Tribunal de district de Poznań – Nowe Miasto et Wilda à Poznań, VIIIe section commerciale du Registre judiciaire national, sous le numéro KRS 0000685595, REGON 367731587, NIP (numéro d'identification fiscale) 7792467259, (numéro de TVA intracommunautaire : PL7792467259), au capital social de 370 591,30 PLN entièrement libéré.

3. cyber_Folks S.A. est ci-après dénommée le « Prestataire ».

§ 2

Les termes employés dans les Conditions SLA ont la signification suivante :

1. « Panne » – toute interruption d'au moins 15 minutes de l'une des fonctions principales du Service d'hébergement (affichage des sites internet, gestion DNS, envoi et réception d'emails, fonctionnement des bases de données), constatée au niveau du premier routeur situé hors du Réseau du Prestataire. Un dysfonctionnement de l'Espace client qui n'affecte pas ces fonctions principales ne constitue pas une Panne.

2. « Délai d'intervention » – en cas de Panne, le délai annoncé par le Prestataire pour y remédier, à compter de son signalement par le Client ou de sa détection par le Prestataire ; en cas de Problème, le délai annoncé pour y répondre, à compter de son signalement.

3. « Garantie SLA » – l'engagement du Prestataire d'assurer, sur chaque période de facturation, une disponibilité du Service d'hébergement au moins égale au Niveau SLA, ainsi que, le cas échéant, les Délais d'intervention prévus dans la Spécification technique.

4. « Niveau SLA » – le niveau de qualité du Service d'hébergement couvert par la Garantie SLA, précisé dans la Spécification technique.

5. « Problème » – un problème ou une demande concernant le Service d'hébergement signalé au Prestataire par le Client, qui ne constitue pas un signalement de Panne.

6. « Réseau » – l'ensemble des équipements et de l'infrastructure réseau mis à la disposition du Client par le Prestataire en vertu du Contrat conclu.

7. « Conditions générales » – les Conditions de prestation de services par voie électronique de cyber_Folks S.A. applicables chez le Prestataire. Les termes commençant par une majuscule employés dans les Conditions SLA mais qui n'y sont pas définis ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions générales.

§ 3

1. Les Conditions SLA constituent des Conditions particulières au sens des Conditions générales.

2. Les dispositions du Contrat, des Spécifications techniques ou des Grilles tarifaires qui diffèrent des dispositions des Conditions SLA prévalent sur les dispositions des Conditions SLA.

3. Les dispositions des Conditions SLA prévalent sur les dispositions des Conditions générales. Cette règle ne s'applique pas au § 3, paragraphes 10 et 11, ni au § 29 des Conditions générales, qui s'appliquent dans tous les cas.

4. Les Conditions SLA s'appliquent aux Services d'hébergement et leurs dispositions prévalent sur les dispositions des Conditions d'hébergement, mais uniquement lorsque le Contrat conclu avec le Client prévoit expressément que le Prestataire garantit au Client un niveau déterminé de qualité du Service d'hébergement.

5. Les définitions des Serveurs, y compris du Serveur du Prestataire (Serveur dédié, Serveur virtuel) et du Serveur du Client, figurent dans les Conditions d'hébergement. Le terme Service d'hébergement employé dans les présentes conditions est identique au terme Service au sens des Conditions d'hébergement.

Chapitre II. Signalement d'une panne ou d'un problème

§ 4

1. Le Prestataire surveille régulièrement l'état du Service d'hébergement. L'administrateur de permanence est informé sans délai de chaque interruption au moyen d'un système de messages envoyés automatiquement. La surveillance du fonctionnement du Service d'hébergement vise à assurer l'élimination rapide des Pannes, avant même qu'elles ne soient signalées par le Client.

2. En raison de la nature du Service d'hébergement, certaines Pannes peuvent avoir une portée limitée et échapper à la connaissance du Prestataire ; par conséquent, dans certains cas, il est nécessaire que le Client signale lui-même la Panne.

3. Une Panne ou un Problème peut être signalé par téléphone ou par voie électronique, aux numéros, aux adresses électroniques ou au moyen des formulaires publiés sur le Site internet. Le signalement doit contenir :

a. L'adresseIP du Serveur,

b. le type de Service d'hébergement auquel le signalement se rapporte,

c. une description de la Panne ou du Problème,

d. en cas de Panne – le moment où elle a été connue,

e. les coordonnées de la personne effectuant le signalement (prénom et nom, numéro de téléphone, adresse électronique).

§ 5

Le Prestataire élimine la Panne ou répond au Problème dans le Délai d'intervention précisé, si la Spécification technique en prévoit un.

Chapitre III. Événements couverts par la garantie SLA

§ 6

1. Lorsque le Client gère lui-même le Serveur du Prestataire, s'il s'agit d'un Serveur virtuel ou d'un Serveur dédié, la Garantie SLA couvre les éléments suivants :

a. la fourniture de la connexion Internet au Serveur du Prestataire ;

b. la fourniture d'électricité au Serveur du Prestataire ;

c. le bon fonctionnement technique du Serveur du Prestataire au niveau matériel.

2. Lorsque le Prestataire gère le Serveur du Prestataire, s'il s'agit d'un Serveur virtuel ou d'un Serveur dédié, la Garantie SLA couvre les éléments suivants :

a. la fourniture de la connexion Internet au Serveur du Prestataire ;

b. la fourniture d'électricité au Serveur du Prestataire ;

c. le bon fonctionnement technique du Serveur du Prestataire au niveau matériel ;

d. le bon fonctionnement technique du Serveur du Prestataire au niveau du système d'exploitation ;

e. le bon fonctionnement technique du Serveur du Prestataire au niveau du fonctionnement des services suivants : DNS, serveur web, serveur de bases de données et messagerie électronique ;

f. le bon fonctionnement technique de l'espace client, s'il a été mis à disposition, dans la mesure liée au fonctionnement de base du Service d'hébergement – à savoir assurer la possibilité de recevoir et d'envoyer des courriers électroniques, d'afficher des sites internet depuis le Serveur du Prestataire, assurer l'accès au Serveur du Prestataire au moyen du protocole FTP, ainsi que la possibilité d'ajouter, de modifier ou de supprimer un Utilisateur

3. Lorsque le Prestataire met à disposition un espace destiné à un Serveur du Client (service de colocation), la Garantie SLA couvre les éléments suivants :

a. la fourniture de la connexion Internet au Serveur du Client ;

b. la fourniture d'électricité et de refroidissement au Serveur du Client.

4. La Garantie SLA ne couvre pas les événements, ni les conséquences d'événements, liés à :

a. l'épuisement de l'espace disque disponible sur toute partition dont l'utilisation dépend du Client ;

b. le dépassement d'une des limites prévues au Contrat ;

c. des problèmes de fonctionnement d'un site internet résultant du fonctionnement de scripts sur le site internet ou de sa modification (y compris par des virus, des pirates informatiques, etc.) ;

d. des problèmes liés à l'utilisation des Services d'hébergement pour gérer un trafic disproportionnellement élevé ;

e. l'envoi de spam ou le fonctionnement de logiciels antispam et antivirus ;

f. le blocage du Service d'hébergement pour des raisons précisées dans les Conditions contractuelles ;

g. les opérations de maintenance, pendant lesquelles le Prestataire peut intervenir sur les Serveurs, ce qui peut rendre les Services brièvement indisponibles. Lorsque ces opérations peuvent être planifiées, le Prestataire en informe le Client au moins 24 heures à l'avance.

h. le fonctionnement de l'espace client sans lien avec les fonctions principales du Serveur ;

i. les actions de tiers et de leurs équipements ;

j. la survenance d'un cas de Force majeure.

Chapitre IV. Conséquences du non-respect du niveau SLA

§ 7

1. Le Niveau SLA est précisé dans la Spécification technique en tant que durée minimale de disponibilité du Service au cours d'une période de facturation par rapport à la durée totale de la période de facturation, exprimée en pourcentage.

2. Le Niveau SLA est exprimé par la formule suivante :

$$SLA[\%] = (T_O[h] - \Sigma T_A[h]) / T_O[h] \times 100\%$$

SLA% – le Niveau SLA résultant de la Spécification technique du Service d'hébergement,

T_O[h] – la durée de la période de facturation en heures,

ΣT_A[h] – la somme des durées des différentes Pannes, calculée au cours de la période de facturation, en heures.

§ 8

1. Si le Prestataire ne respecte pas le Niveau SLA au cours d'une période de facturation, le Client a droit à un crédit de service égal à 1 % de la redevance due au Prestataire par le Client pour la période de facturation concernée au titre de la fourniture du Service d'hébergement couvert par la Garantie SLA au moment de l'événement, pour chaque heure d'indisponibilité des Services d'hébergement après le dépassement du Niveau SLA au cours de la période de facturation concernée, avec arrondi (à l'heure supérieure pour une indisponibilité d'au moins une demi-heure, et à l'heure inférieure pour une durée d'indisponibilité plus courte), selon la formule suivante :

K = W_O × (ΣT_A[h] − (100% − SLA[%]) × T_O[h]) × 1%

où :

K – le montant du crédit de service ;

W_O – la rémunération pour l'ensemble de la période de facturation ;

ΣT_A[h] – la somme des durées des différentes Pannes calculée au cours de la période de facturation, en heures ;

SLA% – le Niveau SLA résultant de la Spécification technique du Service d'hébergement

T_O[h] – la durée de la période de facturation en heures.

2. La durée d'une Panne est calculée comme le temps écoulé entre le moment où la Panne est signalée par le Client au Prestataire et son élimination.

3. Le crédit de service est accordé à la demande du Client par une réduction de la redevance due au Prestataire par le Client au cours de la période de facturation suivante. Si le non-respect des conditions SLA est survenu au cours de la dernière période de facturation, le Client peut utiliser le crédit de service pour l'achat de tout service du Prestataire ou aux fins d'une rectification de la dernière facture relative au Service d'hébergement couvert par la Garantie SLA, avec remboursement de la partie correspondante du montant payé, si le paiement a déjà été effectué.

4. La responsabilité totale maximale du Prestataire au titre de la Garantie SLA est limitée à 100 % de la redevance due au Prestataire par le Client pour la période de facturation concernée au titre de la fourniture des Services d'hébergement couverts par la Garantie SLA au moment de l'événement.

5. S'agissant des Clients qui ne sont pas des Consommateurs, les conséquences du non-respect du Niveau SLA indiquées dans les Conditions SLA épuisent toutes les prétentions du Client à l'encontre du Prestataire au titre de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat en ce qui concerne cet événement.

6. S'agissant des Clients qui sont des Consommateurs, les dispositions des Conditions SLA s'ajoutent aux Conditions générales et les complètent. Cela signifie que les dispositions des Conditions SLA ne limitent ni n'excluent les autres droits du Consommateur prévus par les Conditions générales en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du Contrat par le Prestataire. Toutefois, si plusieurs des Conditions contractuelles prévoient le droit du Consommateur à une pénalité contractuelle pour le même événement, seule la pénalité contractuelle la plus élevée, ou une seule des pénalités d'un montant égal, est due au Consommateur. Cela s'applique également aux droits découlant de la loi, y compris des dispositions visées au § 3, paragraphe 11, des Conditions générales.

Chapitre V. Dispositions finales

Les Conditions entrent en vigueur le 15 octobre 2026.