

# Accord Optionnel de Niveau de Service

## Pour Plateforme SMS (SLA)

Version 1.5  
31/05/2011



## 1. Etendue des services

### 1.1. Les Services incluent :

Opération des Systèmes	Exploitation, administration et surveillance d'un environnement de traitement de données (hard & software) pour le service, y compris la sauvegarde et la récupération. Les services sont automatiquement surveillés par des procédures prédéfinies qui sont exécutées sur manière régulière (par exemple toutes les minutes) et les alertes d'échec sont générées, stockées et envoyées à l'équipe d'assistance Mpulse. Mpulse maintien des machines de sauvegarde en mode veille.
Sauvegardes	Application régulière de sauvegardes : fichiers logs de trafic et les fichiers de l'application sont dupliqués avec un délai maximal de 24 heures vers un RAID <sup>1</sup> -System indépendant.
Récupération	Tous problèmes liés aux hardwares et applications seront couverts par le processus de gestion de problèmes Mpulse. La récupération de données, le cas échéant, sera accomplie en conformité avec les normes et procédures Mpulse. Les fichiers de sauvegarde seront manuellement extraits de son site local et site distant (si nécessaire) puis fusionnés automatiquement par une procédure prédéfinie en une nouvelle version. Ceci permettant d'assurer la cohérence des données dès le début de la faille et entre les données qui pourraient être générées par une machine de sauvegarde pendant la faille.
Infrastructure	Fournit une connectivité à des réseaux de communication de données locaux et étendus via Mpulse FAIs <sup>2</sup> (multiple internet peering <sup>3</sup> )
Assistance pour applications	Fournit un support opérationnel des applications, telles que le dépannage et la résolution des problèmes.

<sup>1</sup> Redundant Array of Independent Disks

<sup>2</sup> Fournisseurs d'Accès Internet

<sup>3</sup> Echange de contenu multiple à un point central

1.2. Les services ne comprennent pas de support pour les clients finaux c'est-à-dire les clients de notre client, (ci-après «client final»). Dans le cas où un client final demandait une assistance technique à Mpulse, la seule responsabilité de Mpulse serait de se tourner vers son client afin que celui-ci le prenne directement en charge.

1.3. Mpulse apportera du support à ses clients de 9.00 H à 18.00 H (jours ouvrables en France – heures d'ouverture de bureau de Mpulse). Une procédure de contact par email permettra au client de contacter l'équipe de support Mpulse en dehors des heures de bureau.

## 2. Disponibilité du système

### 2.1. Définitions et mesures

Up time	Désigne le moment où le service est actif et disponible pour le client.
---------	---

Down time	Désigne le moment où le service ne fonctionne pas et est indisponible au client, à l'exclusion d'interruptions planifiées (down time planifié).
Down time planifié	Désigne le moment où le service ne fonctionne pas, mais suivant une interruption planifiés à l'avance.

- 2.2. La plateforme SMS Mpulse a un up-time de 99% par an pour son propre système hors down-time planifié et down-time causé par les actes et / ou omissions du Client ou tout autre système / environnement extérieur à la sphère de contrôle de Mpulse. Si Mpulse n'atteint pas cette disponibilité en fin d'année, Mpulse accorde au client 100 € de pénalités pour chaque 1% en-dessous du seuil annuel.
- 2.3. Les down-time planifiés sont annoncés au client avec une avance minimum de 3 jours ouvrables et sont planifiés dans la mesure du possible en période de « faible trafic ».
- 2.4. Des exceptions à la règle du down-time planifié sont possibles et peuvent être nécessaires lors de situations d'urgence mais le client doit être informé de cette situation le plus rapidement possible.

### 3. Obligations du client

Rapport d'incident, téléphone et support par email.

- 3.1. Au 1er niveau, les rapports d'erreur doivent toujours se faire par email à support@mpulse.lu.
- 3.2. Avant de contacter le support client Mpulse, le client doit s'assurer que le problème ne réside pas de sa propre responsabilité (par exemple le routage des SMS défectueux, problèmes de routage Internet).
- 3.3. Dans un premier temps et lorsqu'il est disponible, l'accusé de réception (AR) doit être utilisé pour obtenir des informations sur l'état de livraison par SMS. Le client doit utiliser l'AR en temps réel fournie par Mpulse via l'interface choisi conjointement (CIMD2, SMPP, HTTP).
- 3.4. Tous les incidents doivent être notifiés par e-mail à support@mpulse.lu en utilisant le formulaire de rapport d'erreur (voir Annexe I formulaire de rapport d'erreur).
- 3.5. Les rapports d'erreur qui ne seront pas basés sur le formulaire de rapport d'erreur et/ou dépourvus d'informations essentielles, telles que le User-ID, MSISDN (Numéro de mobile), etc., pourraient être traités comme une catégorie 3 (incident mineur).
- 3.6. Les failles critiques doivent être soulevées à la fois par email et par téléphone à l'équipe de support Mpulse.
- 3.7. Mpulse fournira du conseil par e-mail et, si nécessaire par téléphone selon les erreurs ou les dysfonctionnements, et fournira également des corrections pour ces problèmes identifiés.
- 3.8. Afin d'éviter tout doublons de contact au support Mpulse, dès lors qu'un rapport à été fait par téléphone, celui-ci doit être confirmé sans délai par e-mail à support@mpulse.lu, avec une référence à l'appel téléphonique. Ceci prévaut pour toutes les catégories d'incidents.

3.9. Avant toutes demandes de support, le client doit avoir effectué l'analyse du problème dans son propre environnement (conformément au point 4.2). Si Mpulse démontre que la demande de support a été causée par la faute du client et pour des raisons extérieures à la responsabilité de Mpulse, Mpulse a le droit de facturer le client au taux de 90 Euros par heure de support entamée.

## 4. Obligations de Mpulse

Signalement des incidents, temps de réponse et de résolution

**4.1. En cas de down times ou d'interruption des systèmes, dans la mesure du possible, Mpulse informera le client sans délai et par email.**

**4.2. Mpulse garantie un monitoring des infrastructures 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en déclenchant toutes les routines de routage et de paiement de la plateforme d'une source externe toutes les 10 minutes. Si une erreur est reçue ou si aucune réponse n'est reçue dans la minute suivant le déclenchement, la perturbation est reconnue comme un incident de catégorie 1.**

**4.3. Mpulse est tenue d'intervenir sur le problème annoncé / identifié dans les délais mentionnés ci-après :**

Sévérité	Critique - cat. 1	Majeure - cat. 2	Mineure - cat. 3
Constat / Reconnaissance	30 Min	2 heures	8 heures
Résolution du problème (ou alternative)	4 heures pour 80% 8 heures pour 100%	8 heures 50% 1 jour pour 80% 4 jours pour 100%	
Solution permanente	2 jours pour 80% 5 jours pour 100%	10 jours pour 100%	100% lors de la prochaine mise à jour du software
Demande de Renseignements techniques en 10 jours ouvrables	100%	100%	100%

Tous les % sont donnés sur une base annuelle. Exemple: 80% d'un incident à sévérité niveau Critique - cat. 1 sera fixé dans les 4 heures suivant le Constat du rapport de l'incident.

### 4.4. Sévérité : définition

4.4.1. Faille de catégorie 1- faille critique du système pour le client partiellement ou totalement indisponible – faille de toutes les fonctions.

Exemple: - connexion à la plateforme Mpulse impossible pour l'envoi et/ou la réception de messages.

4.4.2. Faille de catégorie 2 - défaut majeur, le système est partiellement perturbé mais encore disponible de manière générale.

Exemple: - La plateforme Mpulse est active, mais la connexion à Mpulse oscille

4.4.3. Faille de catégorie 3 – Faille mineure provoquant des perturbations insignifiantes qui ne nuisent pas à l'entreprise.

Exemple : - Statistiques erronées, le domaine administratif pour les statistiques et les historiques n'est pas accessible ou incorrect.

- 4.5. La résolution des problèmes de catégorie majeure et mineure, qui ne peuvent pas immédiatement être résolus par l'ingénieur d'astreinte, seront effectués pendant les heures d'ouverture de 09.00 à 18.00 heures (fuseau horaire d'Europe Centrale), du lundi au vendredi sauf jours fériés.
- 4.6. Les problèmes de catégories critiques seront également pris en charge en dehors des heures d'ouverture.
- 4.7. Mpulse est tenu d'informer le client lorsque le problème est considéré comme résolu.
- 4.8. Mpulse est tenu de soumettre un rapport au client une fois par an, en indiquant le nombre de défaillances détectées, le tampon temporaire de la résolution, et les éventuelles défaillances non résolues dans les délais impartis par la SLA, la preuve du retard d'intervention (fichier log du système ou email de communication à un parti tiers).

## 5. Cadre Légal

- 5.1. Ce SLA et ses annexes font partie intégrante du Contrat conclu entre Mpulse et le Client, et sont soumis aux conditions générales dudit Contrat.
- 5.2. Mpulse a le droit de changer, modifier et mettre à jour le contenu du présent SLA à condition que les changements, selon l'avis raisonnable du client, ne dégradent ni partiellement ni dans leur ensemble les conditions du client.
- 5.3. Une notification de toute modification du contenu de ce SLA doit être fournie au client dans les 7 jours ouvrables à compter du changement par e-mail et / ou par courrier.

## 6. Frais de SLA

- 6.1. Un niveau supérieur de service comme indiqué dans le présent SLA est offert à un tarif mensuel de 315 € hors TVA.
- 6.2. Ces frais s'ajoutent à ceux des offres standards d'accès à la plateforme (mroute, mcharge, Contacts, etc.).

## Annexe I : Formulaire de rapport d'erreur

Le client est tenu d'envoyer un rapport d'erreur par email au format texte brut.  
Toutes les spécifications d'horaires doivent être communiquées selon le fuseau horaire d'Europe Centrale.

**Objet :** Rapport d'erreur – Cat. [Catégorie de Sévérité, se référer au SLA] - [Description courte]

**Texte:**

Formulaire de rapport d'erreur : [Client (entreprise) nom]  
Signalé par: [Nom, Téléphone, Email]  
Mpulse compte ID de l'utilisateur : [ex. 12345]  
Service affecté : [SMS MT, SMS MO, MMS, Numéro de référence, etc.]  
Interface : [UCP, HTTP, DNS etc.]  
Réseau concerné : [Luxgsm, Tango, Orange]  
Description du problème : [Courte description du problème]  
Début exact de l'erreur : [16:00] (fuseau horaire d'Europe Centrale)  
Type de faille/incident: [unique/régulière]  
Envoyeur : [+33671123456, Short Code 641XXX, etc]  
Numéro(s) de téléphone ciblé (s) : [+33671123456, etc]  
Texte ou type de données du SMS : [remplir]  
Autres informations importantes : [remplir si utile]

Merci d'envoyer un email à [support@mpulse.lu](mailto:support@mpulse.lu)