

www.votre-site.ch

ENTREPRISE

Adresse

CP Lieu

Contrat de service d'hébergement mutualisé (SLA)

1. Teneur du contrat de service

Le service d'hébergement mutualisé de webstyle Sàrl fait l'objet de ce contrat de service. L'accord sur la qualité de service (SLA) est une description additionnelle des prestations et définit les prestations de service mises à disposition du client par webstyle.

2. Prestations de service de webstyle

Envergure: Dans le cadre des ressources d'exploitation, webstyle offre ses services à des frais mensuels fixes 24 heures sur 24, sans dérangement et sans interruption. Les spécifications du produit sont décrites dans la confirmation de commande et garanties. Une liste des spécifications techniques est disponible sur notre site <https://www.webstyle.ch/>

Les prestations d'hébergement de webstyle offrent des ressources serveur suffisantes ainsi qu'un espace de stockage défini qui correspondent à l'étendue de vos prestations de services. Pour éviter toute surcharge de serveur webstyle surveille le nombre de clients par serveur afin qu'il reste raisonnable. Les exigences croissantes des performances des sites Internet sont suivies avec attention et le cas échéant, le client sera conseillé en matière de mises à jour nécessaires. Une statistique Web sera mise à disposition du client afin qu'il puisse évaluer les activités sur son propre site. Ces données sont à disposition pendant la durée du contrat, elles ne seront cependant garanties uniquement pendant les derniers 12 mois.

Webstyle met en œuvre, surveille et développe les mesures de lutte contre les courriers indésirables. Cela comprend entre autre l'utilisation de programmes de protection contre les virus et de filtre anti-spam.

Surveillance : L'infrastructure fait l'objet d'une surveillance continue. Tout dysfonctionnement est automatiquement et immédiatement identifié. Ce qui déclenche systématiquement une intervention d'un technicien qui mettra en œuvre les mesures nécessaires.

webstyle Sàrl garantit un apport professionnel des prestations. Toutefois, le client ne peut pas exiger que les prestations soient en tout temps parfaites et disponibles. Le client sera avisé à temps et dans la mesure du possible, d'interruptions prévisibles nécessaires pour remédier une panne, faire les travaux de maintenance, améliorer les prestations, etc. Le temps d'intervention après signalement de pannes s'oriente aux possibilités fonctionnelles. webstyle fait son possible pour réduire de telles interventions à un minimum et s'efforce de respecter au mieux les intérêts du client.

3. Service de maintenance

Le client aura droit à un remboursement si en l'espace d'une année, les services ne devaient pas être mis à sa disposition pour une durée de plus de 20 heures. Le rapport entre la durée totale et le total de la quantité de services reçus et de la durée d'utilisation des services du participant pendant la période de facturation concernée détermine le montant du remboursement. Le droit à une diminution de frais est en rapport linéaire avec la durée de la non disponibilité. Le fardeau de la preuve concernant la non disponibilité des services incombe au client. Les avis de défaillances au sens du paragraphe précédent se font en utilisant les possibilités mentionnées au le point 4 - assistance technique. L'objet de plainte est dans tous les cas l'instant du début de la coupure et, s'il est déjà connu, celui de la fin de la dite coupure.

4. Assistance technique

Assistance technique : L'assistance technique répond à vos demandes du lundi au vendredi de 8:15 - 12:00 et 13:15 - 17:00h. Pendant ces heures, une première réaction aura lieu dans les 30 à 60 minutes.

Disponibilité : Aux heures d'ouverture mentionnées plus haut, un service téléphonique gratuit est à votre disposition du lundi au vendredi. En dehors de ces heures, il est possible d'annoncer les dérangements à tout instant, 24 heures sur 24 pendant 365 jours par année, par e-mail à support@webstyle.ch.

Suppression de la panne: webstyle supprimera aussi vite que possible les pannes imputables à webstyle ou à ses livreurs. Il est possible d'obtenir une convention avec assistance 24/7 et des temps de réaction et d'intervention garantis au moyen d'un accord de prestations complémentaires.

5. Envergure des prestations

L'assistance technique est accessible aux heures du service de maintenance indiquées sous le point 4. Des interlocuteurs compétents sont à la disposition de tous les clients qui, selon le type de contrat d'assistance, reçoivent une assistance prioritaire.

Coûts : Les avis de dérangement côté serveur concernant les prestations e-mail et Internet restent sans frais. **Des travaux spécifiques aux clients** (p. ex. restauration de données, configuration des comptes e-mail, travaux d'assistance demandés par le client) seront considérés comme une commande et seront facturés en régie à CHF 180.00 par heure. Jusqu'à un montant facturable de 2 heures par cas, de telles demandes des clients seront traitées immédiatement et sans accord préalable. Le client recevra un rapport de travail avec la facture. Si la demande d'assistance dépasse les 2 heures, webstyle n'effectuera le travail qu'après un ordre explicite du client.

6. Sauvegarde des données

webstyle effectue des sauvegardes périodiques et en lieux séparés. En cas de « Disaster Recovery » (défaillance totale du serveur) ou à la demande du client, les dernières données existantes seront récupérées. webstyle se réserve le droit facturer les frais correspondants s'ils sont causés par le client.

7. Protection des données, garantie de confidentialité

Par l'exploitation de sites Internet et de comptes e-mail, webstyle a accès aux données des clients. Le client est conscient que webstyle a accès aux données personnelles pour fournir les prestations informatiques et d'assistance. En raison de la ligne établie pour la télémaintenance, les e-mails et les données sur un terminal en font partie. webstyle s'assure que les collaborateurs sont formés et sensibilisés dans la manipulation de ces données, les traitent de façon responsable et ne les transmettent en aucun cas à des tiers. Pour autant qu'elle soit demandée par le client, les mesures concernant la sécurité organisationnelle et technique sont convenues dans l'accord séparé sur le traitement de données en commission.

8. Responsabilité du client

En raison de l'augmentation de la charge du serveur, le client doit avertir webstyle s'il désire utiliser les prestations d'hébergement pour l'envoi de newsletter électroniques (envoi d'e-mail en masse), la mise en service de forums ou comme plateforme pour un téléchargement en flux continu (streaming) ou comme plateforme de téléchargement (download). La réservation d'un pack de prestations correspondant pourrait être nécessaire en fonction de l'étendue de l'offre.

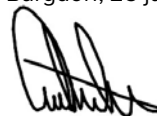
9. Durée et expiration du contrat

Sans autre accord préalable, la durée minimale du contrat est de 12 mois. En tenant compte du préavis d'un mois, chaque contractant peut résilier le contrat par écrit pour l'échéance de l'abonnement. Sans résiliation, le contrat se renouvelle automatiquement pour 6 mois à la fin de sa durée minimale. En cas de résiliation avant l'échéance de la durée minimale ou pour une date non stipulée, le remboursement de la somme pro rata temporis n'est pas possible.

Lieu & date: _____

Signature du client _____
Nom du client _____

Burgdorf, 25 juillet 2019



Alain Martinet, Leiter Kundendienst