

Garantie de disponibilité de l'alimentation et du réseau

Applicable à tous les clients de ManaWeb

En vous abonnant sur Internet, ou en utilisant tout autre mode d'abonnement, aux services de ManaWeb, incluant l'abonnement via une tierce partie, un représentant ou un partenaire de commercialisation, vous bénéficiez de la présente garantie de disponibilité réseau si vous êtes facturé directement par ManaWeb.

Qui peut bénéficier de la garantie?

La garantie suivante s'applique aux services renouvelables offerts par ManaWeb incluant un port réseau ou une connexion au réseau Internet, ainsi que de la bande passante ou du trafic, à l'exception des services énumérés dans la clause d'exclusion. Tous les clients de services renouvelables dont le compte est en règle, c'est-à-dire ne présentant aucun montant en souffrance, sont éligibles à la présente garantie.

Termes de la garantie

Disponibilité du réseau à 100%

ManaWeb garantit l'accessibilité de son réseau à 100% pour tous les clients abonnés à une offre incluant une connexion au réseau Internet. Pendant un mois, une panne complète du réseau ne devrait jamais se produire. Si une panne de réseau se produit, ManaWeb compensera ses clients avec un crédit équivalent à un jour de service pour les 15 premières minutes d'indisponibilité et un crédit d'un jour de service pour chacune des heures suivantes. Le crédit peut être réclamé jusqu'à concurrence du montant mensuel payé pour le service. L'inaccessibilité est définie par une réponse « impossible » de la commande « ping » vers l'adresse IP hébergeant votre site web. Cette inaccessibilité doit être causée par des problèmes liés au réseau reliant les serveurs de ManaWeb à Internet et doit pouvoir être constatée à partir de plusieurs sources d'accès à Internet.

Disponibilité de l'alimentation à 100%

ManaWeb garantit l'alimentation électrique de son centre de données à 100% pour tous les clients abonnés à une offre incluant un port d'alimentation électrique ou un circuit (ampère). Pendant un mois, une panne complète du réseau électrique ne devrait jamais se produire. Si une panne de réseau électrique se produit, ManaWeb compensera ses clients avec un crédit équivalent à un jour de service pour les 15 premières minutes d'indisponibilité et un crédit d'un jour de service pour chacune des heures suivantes. Le crédit peut être réclamé jusqu'à concurrence du montant mensuel payé pour le service. L'inaccessibilité est définie par l'absence d'alimentation électrique aux serveurs.

Exclusions

Disponibilité du réseau à 100%

La garantie se limite à l'inaccessibilité du réseau opéré par ManaWeb et au matériel étant sous le contrôle immédiat de ManaWeb ou de ses fournisseurs directs. La garantie ne s'applique en aucun cas aux problèmes de réseaux externes qui pourraient causer des perturbations locales à certains fournisseurs d'accès Internet. La garantie ne s'applique en aucun cas, sans y être limitée, à l'inaccessibilité causée par une défectuosité matérielle ou logicielle d'un serveur, à l'inaccessibilité causée par l'application des politiques d'utilisation acceptables, à un ralentissement du réseau, à une maintenance prévue ou à tout événement qui n'est pas directement sous le contrôle de ManaWeb. Toute demande de crédit relative à un autre problème que l'inaccessibilité du réseau sera analysée et traitée individuellement et non-sujette à la garantie de disponibilité.

Disponibilité de l'alimentation à 100%

La garantie se limite à l'inaccessibilité du réseau électrique opéré par ManaWeb et au matériel étant sous le contrôle immédiat de ManaWeb ou de ses fournisseurs directs. Toute demande de crédit relative à un autre problème que l'inaccessibilité du réseau électrique sera analysée et traitée individuellement et non-sujette à la garantie d'alimentation électrique. Les opérations de maintenance prévues à l'avance font aussi partie des exclusions.

Procédure de réclamation

La garantie se limite à l'inaccessibilité du réseau. Cette dernière peut être vérifiée à l'aide des commandes « ping » et « traceroute ». Toute réclamation à ce sujet doit être par courriel à sla@manaweb.ca, et être émise au maximum 7 jours après la fin du mois concerné. La réclamation sera dûment complétée avec les informations suivantes : l'heure de début d'inaccessibilité, l'heure du retour à la normale, au moins 3 « traceroute » relevés pendant la période d'inaccessibilité. Toute demande incomplète sera refusée. Le traitement de la demande s'effectuera dans les 10 à 15 jours ouvrables suivant sa réception.

Contrat de garantie

La garantie est automatiquement valide pour tous les abonnés aux services de ManaWeb. ManaWeb se réserve le droit de modifier en tout temps la présente garantie, et ce, sans préavis. Les modifications seront affichées sur cette page.