

A - Location de serveur, garantie de remplacement matériel

i) En cas de panne matérielle du serveur avec intervention physique dans le centre de donné, MegaQuebec s'engage à remplacer la pièce défectueuse ou remplacer le serveur dans son ensemble pour un service de puissance équivalente dans un délai de 1 jour ouvrable à compter de la réception d'un avis écrit. Le remplacement du serveur ou de la pièce défectueuse se fera selon les disponibilités de MegaQuebec.

ii) MegaQuebec garantie en tout temps, pour les clients de serveurs dédiés le remplacement de matérielle défectueux sans demande d'intervention physique dans le centre de donné, MegaQuebec s'engage à remplacer le serveur défectueux dans son ensemble pour un service de puissance équivalente ou mieux dans un délai de 4 heures 24/7 à compter de la réception d'un avis écrit. Le remplacement du serveur défectueux se fera via les systèmes distants de MegaQuebec. Dans le cas où le remplacement matériel ne serait pas fait dans un délai de 4 heures ou qu'un nouveau serveur temporaire ou permanent avec les Systèmes d'exploitation fourni et loué par MegaQuebec ne serait pas mis à la disposition du client dans ce même délai, MegaQuebec offrira une compensation égale à une journée de crédit après l'expiration du délai et ensuite une journée de crédit par heure de délai suivante. Le crédit peut être réclamé jusqu'à concurrence du montant mensuel payé pour le service.

iii) Vous pouvez bénéficier de la garantie pour les services renouvelables à l'exception des clauses énumérés dans la clause d'exclusion au point iv suivant.

iv) MegaQuebec n'offrira pas de garantie de fonctionnement ou de stabilité pour tout logiciel installé par le client ou un technicien de MegaQuebec. De même MegaQuebec ne sera responsable d'aucune perte de données dues au mauvais fonctionnement du serveur ou d'un logiciel. La garantie se limite au matériel appartenant à MegaQuebec et loué au client. La garantie prévoit le remplacement du matériel et la réinstallation de base du système d'exploitation fourni et loué par MegaQuebec (lorsque nécessaire) tel qu'il a été livré lors de la mise en ligne du serveur. Cette garantie n'inclut aucun service de copies de sauvegardes ni aucune récupération de données. Dans l'éventualité où le bris matériel n'est pas critique et n'affecte pas la disponibilité du serveur, le remplacement pourrait être effectué dans un délai supérieur à 4 heures.

v) Toutes demandes de réclamation doit se faire dans un délai de 10 jours ouvrables après la fin du mois concerné.

vi) Le serveur restera la propriété de MegaQuebec

vii) MegaQuebec se réserve le droit de modifier en tout temps la présente garantie et ce, sans préavis. Les modification seront affichés sur la page suivante http://www.megaquebec.net/hebergement_serveurs_location_sla.asp