

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

### DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Hébergement infogéré d'Interoute offre au Client un hébergement personnalisé d'applications situées dans un des centres d'hébergement d'Interoute. Lorsqu'il s'agit d'un service supervisé, Interoute est responsable de la configuration et de la maintenance de l'environnement, du réseau, du hardware, du système d'exploitation et du Data Center. Le service comprend la surveillance et l'assistance 24h sur 24, 7j sur 7, et est régi par un Accord de Niveau de Service.

### DEFINITIONS

**"Frais supplémentaires"** désigne les frais dus conformément aux dispositions de la présente Annexe.

**"Burst"** désigne la possibilité pour le Client de bénéficier d'un débit de transmission supérieur au Débit de Données Garanti.

**"Débit de Données Garanti"** désigne le débit constant indiqué dans le Bon de commande qu'Interoute s'engage à respecter pour l'acheminement du Trafic IP du Client.

**"Centre de Support Client"** désigne le centre de gestion des anomalies d'Interoute qui utilise le Système de gestion du réseau Interoute et le Système de Gestion d'Hébergement.

**"Logiciel Supervisé par le Client"** désigne le logiciel installé sur un Dispositif hébergé et géré par le Client.

**"Dispositif d'Hébergement"** désigne les équipements informatiques (hardwares) ou Dispositifs Virtuels requis pour constituer un Système d'Hébergement, incluant les serveurs, pare-feux, commutateurs et équilibreurs de charge.

**"Système de Gestion de l'Hébergement"** désigne le système intégré de gestion des anomalies Interoute.

**"Service d'Hébergement"** désigne le Service d'Hébergement infogéré dont les détails figurent dans le Bon de commande ainsi que toutes Demandes de Modification dont les éléments sont décrits dans la présente Annexe.

**"Système d'Hébergement"** désigne l'ensemble du hardware et des logiciels constituant la solution hébergée du Client dans un Data Center Interoute. Un Système d'Hébergement peut être constitué d'un ou plusieurs Dispositifs d'Hébergement (p. ex. serveurs, pare-feux, équilibreurs de charge etc.), systèmes d'exploitation, logiciels d'application, données du Client et services Interoute.

**"Service d'Accès Internet"** désigne la mise à disposition d'une connexion Internet via le Réseau IP Interoute. L'Accès Internet est fourni conformément aux dispositions prévues dans les Conditions Particulières Interoute applicables aux Services Internet.

**"Réseau IP Interoute"** désigne le réseau d'équipement paneuropéen d'Interoute, contrôlé et géré par les Systèmes de Gestion du Réseau Interoute aux fins d'acheminement du Trafic IP Client.

**"Logiciel Supervisé par Interoute"** désigne le logiciel installé sur un Dispositif Hébergé et géré en partie ou dans sa totalité par Interoute. Le Logiciel Supervisé par Interoute comprend,

## Annexe 2h

Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés de façon non limitative, le Système d'Exploitation, le Logiciel de Sauvegarde, le Logiciel Anti-Virus et le Logiciel de Monitoring.

**"Trafic IP"** désigne tous les paquets de données IP générés par le Client qui sont envoyés et reçus sur le Système d'Hébergement.

**"Dispositif d'Hébergement Redondant"** désigne un groupe de composants de matériel et de logiciel qui sont configurés dans le but d'exécuter toutes les autres tâches en cas de panne de façon à ce que la panne d'un seul composant ne causera pas de dommage conséquent pour le Système d'Hébergement. Sont compris les dispositifs groupés (serveurs actifs/passifs, équilibreurs de charge, pare-feux) et les serveurs à charge équilibrée.

**"Dispositif de Test ou de Développement"** désigne un Dispositif d'Hébergement présentant un Niveau de Service réduit.

**"Dispositifs Virtuels"** désigne une partition sur une infrastructure partagée appartenant à Interoute qui agit en tant que Dispositif d'Hébergement indépendant.

Tous les autres termes commençant par une majuscule prendront le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales Interoute (Annexe 1).

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE D'HEBERGEMENT

Le Service d'Hébergement géré d'Interoute offre au Client un hébergement personnalisé des applications de gestion situées dans un ou plusieurs data centre Interoute. Le Service d'Hébergement consistera et sera soumis à des restrictions pour les points indiqués au paragraphe 1. Par ailleurs, le Service d'Hébergement intégrera et sera soumis aux sections applicables du paragraphe 1, dans la mesure où il est expressément précisé dans le Bon de commande qu'elles font partie du Service d'Hébergement :

#### 1.1. Architecture Technique

Interoute fournira une Architecture Technique ("Architecture Technique") basée sur les demandes et recommandations du Client (qui seront annexées aux présentes (Annexe 1)) pour le Système d'Hébergement régi par le présent Contrat. L'Architecture Technique comprendra une liste de logiciels, services et équipements ainsi que d'une description détaillée du Système d'Hébergement. La mise en place du Système d'Hébergement pourra différer de l'Architecture Technique à des fins d'adaptation aux caractéristiques particulières d'un Data Center, de son environnement ou d'être en conformité avec la législation locale.

#### 1.2. Approvisionnement du hardware, Support et Service

Sauf disposition contraire prévue dans le Bon de commande, Interoute fournira l'ensemble du hardware pour le Système d'Hébergement, y compris la garantie de cet équipement pendant la Durée Initiale du Contrat. La propriété de cet équipement sera cédée au Client lors du paiement définitif du prix. Interoute se réserve un droit de rétention sur l'ensemble des équipements du Client situés dans le Data Center en cas de non paiement des sommes dues au titre d'un Bon de commande (y compris, les frais d'annulation le cas échéant).

Interoute permettra l'installation de l'équipement fourni par le Client dans le Data Center et son intégration dans le Système d'Hébergement si les conditions suivantes sont remplies :

Le Client communique par écrit l'ensemble des détails concernant l'équipement en question et Interoute donne son accord express relativement à l'installation de cet équipement. Interoute se réserve le droit de révoquer son consentement dès lors que ledit équipement ne figure pas sur la liste du matériel approuvé par Interoute ou si cet équipement n'est pas intégré dans l'Architecture Technique.

Le Client demeurera entièrement responsable de la livraison des pièces de rechange de l'équipement fourni.

Sauf disposition contraire, Interoute est responsable de l'installation, du support et de la maintenance de l'ensemble des équipements intégrés dans le Système d'Hébergement (qu'ils aient été fournis par le Client ou par Interoute). Interoute devra remplacer tous les composants du hardware défectueux (panne, dommage) utilisés pour les services (à condition que ces défauts, pannes ou dommages du matériel n'aient pas été occasionnés, en tout ou en partie, à la suite d'une négligence ou d'un manquement du Client aux dispositions contractuelles et que ces composants soient couverts par la garantie). Les Parties conviennent que les obligations prévues au présent paragraphe ne sauraient s'assimiler à une obligation d'amélioration d'un quelconque équipement à la charge d'Interoute. En outre, Interoute ne saurait être tenue responsable de toute panne ou dysfonctionnement causé par la fourniture d'informations incomplètes ou incorrectes par le Client au moment de l'achat de l'équipement.

#### 1.3. Approvisionnement du Logiciel du Serveur, Support et Service

Interoute fournira le système d'exploitation et le serveur web pour chaque serveur du Système d'Hébergement, tels qu'indiqués dans l'Architecture Technique.

Interoute est responsable de l'installation, du support et de la maintenance de l'ensemble des Logiciels installés selon la configuration définie dans l'Architecture Technique. En outre,

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

Interoute installera, entretiendra et fournira une assistance technique pour le Logiciel de Sauvegarde, le Logiciel Anti-Virus ainsi que le Logiciel de Monitoring dans la mesure où Interoute considérera que cette assistance est nécessaire pour le management du Système d'Hébergement.

Le Logiciel Supervisé par le Client sera installé sur un serveur aux risques et périls du Client. Interoute se réserve le droit de désinstaller le Logiciel Supervisé par le Client (ou de refuser l'installation) dès lors qu'Interoute estime que le logiciel risque de nuire au bon fonctionnement ou à la sécurité de tout autre Système d'Hébergement hébergé par Interoute sans que cela n'implique une quelconque responsabilité d'Interoute à l'égard du Client. Le Logiciel Supervisé par le Client n'est pas entretenu ni ne fait l'objet d'un support technique de la part Interoute. Le Client est seul responsable du bon fonctionnement du Logiciel qu'il installe et de son interopérabilité avec le Système d'Hébergement.

### 1.4. **Installation du Service**

Interoute prend en charge tous les aspects de l'installation du service tout en contrôlant le matériel et le Logiciel Supervisé par le Client dans le but d'optimiser leur intégration dans l'infrastructure Interoute ainsi que d'optimiser la qualité du service. Le hardware est installé dans un rack situé dans une salle sécurisée d'un Data Center Interoute qui n'est accessible que par le personnel autorisé d'Interoute. Les installations s'effectueront uniquement durant les heures ouvrables.

### 1.5. **Hébergement de l'équipement**

Interoute installera l'équipement dans les Locaux et fournira l'espace nécessaire à cet effet. Interoute est uniquement responsable du choix de l'emplacement de l'équipement dans les Locaux. Seul le personnel autorisé d'Interoute aura accès à l'équipement et aux systèmes. Le Client pourra, sous la supervision d'Interoute, accéder à ses risques et périls à cet équipement à des fins de contrôle et ce, pas plus de deux (2) fois par an, moyennant l'envoi d'un préavis écrit d'au moins 48 heures conformément aux règles d'accès d'Interoute.

### 1.6. **Adresses IP**

Interoute s'engage à fournir, par défaut, une (1) adresse IP publique routable par Dispositif d'Hébergement. Le Client pourra demander des adresses supplémentaires, lesquelles seront allouées et signalées au Client par Interoute. Toutes les adresses IP seront fournies par Interoute conformément aux règles édictées par la RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)) et/ou par le centre de gestion local des noms de domaine compétent (par exemple, l'AFNIC, DENIC etc.). L'utilisation d'adresses IP supplémentaires est soumise à un forfait calculé au taux indiqué dans la section 8 de la présente Annexe 2. Les adresses IP fournies seront prises parmi des adresses IP sans classe et demeureront la propriété d'Interoute. En cas de résiliation du Service d'Hébergement, Interoute pourra, à sa seule discrétion, réattribuer et réutiliser les numéros pour d'autres clients. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les adresses IP attribuées n'enfreindront aucun droit de tiers.

### 1.7. **Service de Monitoring**

Interoute utilise un système de monitoring automatisé qui contrôle la disponibilité de tous les Dispositifs d'Hébergement. Les sondes de Monitoring suivantes sont configurées pour tous les Dispositifs d'Hébergement.

- a. Ping (ICMP)
- b. Pour les serveurs Internet : HTTP / HTTPS

En outre, Interoute surveillera également les éléments de performance suivants du matériel du serveur, dans la mesure où ils sont pris en charge par le Dispositif d'Hébergement.

- a. Usage CPU par CPU,
- b. Usage de la mémoire,

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

- c. Utilisation du système de fichiers,
- d. Utilisation des fichiers d'échange "swap files",
- e. Pagination,
- f. Nombre de processus,
- g. Composants du matériel défectueux, en panne ou endommagés.
- h. Tout autre point de Monitoring validés entre les parties

Les seuils de surveillance de la performance seront définis par défaut par Interoute. Néanmoins, le Client a la possibilité de solliciter la modification de ces seuils selon les plages définies par Interoute.

### 1.8. Rapport au Client

Le Client aura accès à une page Internet sécurisée ("Hub") détaillant la performance du Service d'Hébergement. Ce service comprend des rapports de gestion permettant de suivre la conformité du niveau du Service d'Hébergement. Le Client est responsable du stockage sécurisé et de l'utilisation des noms d'utilisateur et mots de passe permettant d'accéder à la page Web. Il est également responsable de tout accès par des personnes non autorisées.

### 1.9. Maintenance du Système d'Hébergement

La maintenance du réseau d'Interoute sera effectuée conformément à l'article pertinent de l'Annexe 1 applicable à la maintenance.

- a. **Maintenance de la Configuration** : Interoute enregistre les modifications apportées à l'équipement, au réseau et aux paramètres du système d'exploitation.
- b. **Maintenance Planifiée** : A des fins de maintenance du service, il est possible qu'Interoute effectue des travaux susceptibles d'interrompre temporairement le Service d'Hébergement. Ces opérations seront normalement réalisées entre minuit (00h00) et six (06h00) heure du matin, heure locale du site où le Service d'Hébergement est situé et feront l'objet d'un préavis d'au moins 24 heures.
- c. **Maintenance d'Urgence** : Interoute se réserve le droit d'effectuer toute opération de maintenance urgente sur le Système d'Hébergement ou sur les connexions réseau (par exemple, installation de patchs / mises à jour revêtant un caractère important pour la sécurité) sans l'autorisation préalable du Client. Ces opérations de Maintenance non planifiées peuvent provoquer une interruption temporaire du Service. Interoute s'efforcera de réduire au minimum la durée de cette interruption. Interoute s'engage à informer le Client de toute opération de Maintenance non planifiée dans la mesure où cela est raisonnablement possible.
- d. **Contrôle des Modifications** : Si le Client requiert un changement du Service d'Hébergement, cette demande devra s'effectuer par e-mail en utilisant le formulaire de contrôle des modifications Interoute (une copie devra être jointe aux documents à remettre) à l'adresse indiquée tout en précisant la référence Client et en indiquant le délai requis, la raison et les effets de la modification. Interoute examinera ces modifications et informera le Client de toute mise en œuvre, plan de reprise d'activité et frais supplémentaires nécessaires pour la réalisation des travaux, conformément aux taux horaires spécifiés dans la section 8 de la présente Annexe 2 ou à tout autres frais convenus entre les Parties.
- e. Les responsabilités d'Interoute quant au contrôle des modifications comprennent le suivi des modifications proposées et effectuées sur les systèmes et services gérés par Interoute et la notification au Client de toutes modifications proposées susceptibles d'affecter la performance/disponibilité du service. Les demandes de modifications sollicitées par le Client seront traitées en fonction de la priorité des tickets d'incident.

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

- f. Interoute installera le système d'exploitation et les patches d'application pris en charge après accord préalable du Client et à la date convenue par les deux Parties.

### 1.10. Sauvegarde & Restauration

#### a. Calendrier et période de sauvegarde

Interoute exécutera une sauvegarde incrémentale planifiée tous les jours et une sauvegarde complète planifiée toutes les semaines des données des Dispositifs d'Hébergement. Les supports pour les sauvegardes complètes et les sauvegardes incrémentales sont respectivement conservés pendant 28 jours et 14 jours. Passé ce délai, ils seront supprimés.

#### b. Granularité

Tous les fichiers du Système d'Hébergement du Client sont sauvegardés. Les sauvegardes sont effectuées 'en ligne' et uniquement au niveau du système de fichiers. Cela signifie que les fichiers transactionnels, tels que les lecteurs de base de données ou la mémoire d'hibernation, peuvent être sauvegardés mais devront être "vides" et "fermés" avant la sauvegarde, à défaut de quoi les fichiers risquent d'être corrompus lorsqu'ils seront restaurés.

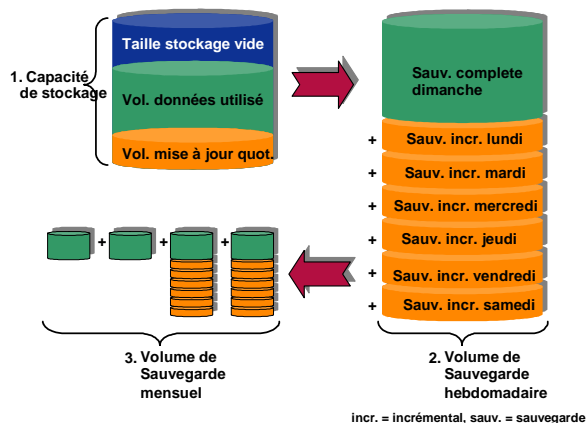
#### c. Site

Les supports de sauvegarde sont stockés dans l'équipement détenu et exploité par Interoute sur site aux Data Centers respectifs. Le Client peut choisir d'avoir des copies des supports de sauvegarde stockés en dehors du site moyennant le paiement de frais supplémentaires.

#### d. Capacités et limites

Interoute dimensionne les sauvegardes en fonction du Volume de Sauvegarde de chaque serveur. Il s'agit de la quantité de données sur les supports de sauvegarde exigée pour réaliser la sauvegarde d'un serveur conformément au programme à la durée et à la granularité indiqués.

Le diagramme ci-dessous explique le lien entre la capacité totale de stockage d'un serveur et le Volume de Sauvegarde, en considérant que la sauvegarde est effectuée conformément au programme, à la durée et à la granularité définis par défaut.



# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

Le Client peut utiliser gratuitement un Volume de Sauvegarde allant jusqu'à 150 Go par serveur. Dans la mesure où les limites totales pour l'ensemble des serveurs du Client sont dépassées, Interoute se réserve le droit de facturer le volume supplémentaire de Sauvegarde au taux indiqué à la section 8 et ne sera pas responsable du bon fonctionnement de la Sauvegarde. Par ailleurs le Client devra soit :

- (a) acheter un Volume de Sauvegarde limite supérieur en contactant le responsable du compte « Account Manager »,
- (b) solliciter une modification du calendrier, de la période de rétention et/ou de la granularité des sauvegardes de manière à ne pas dépasser la limite, modifications qui entraîneront des frais supplémentaires au taux indiqué à la section (8).

### e. **Restauration**

Toute restauration nécessaire due à une anomalie non imputable au Client sera effectuée gratuitement 24h sur 24, 7j sur 7.

En outre, le Client dispose d'un nombre illimité et gratuit de demandes de restauration au cours du premier mois suivant la Date de Mise en Service d'un Service d'Hébergement. Passé ce délai, le Client bénéficiera d'une demande par mois de restauration par Dispositif d'Hébergement et toute demande de restauration supplémentaire sera facturée aux taux indiqués dans la section 8. Ces restaurations auront lieu à une date convenue par le Client et Interoute.

Il est de la responsabilité du Client de rétablir toutes les applications à l'état souhaité une fois la restauration effectuée avec succès. Interoute ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la perte de données dues à l'incompatibilité du Logiciel du Client avec le logiciel de sauvegarde d'Interoute.

#### 1.11. **Assistance technique**

Interoute s'engage à fournir une assistance technique raisonnable dès lors que le Client requiert une telle assistance pour ses équipements. L'assistance technique comprend l'installation de supports de logiciel, tels que des CD-ROM, dans l'équipement du Client. Interoute se réserve le droit de facturer toute assistance technique aux taux indiqués dans la section 8.

#### 1.12. **Service clientèle 24h/ 24, 7j/ 7**

Le Service Clientèle d'Interoute (SC) est le point principal de contact en cas de problème ou demande liée au Service. Le personnel du SC est joignable 24h/ 24, 7j/ 7. Le SC traitera toutes les demandes d'assistance et utilisera l'ensemble des ressources disponibles pour résoudre le problème ou répondre à la demande dans les plus brefs délais.

Le SC est joignable par téléphone, par fax ou par e-mail. Les langues supportées sont l'anglais, l'allemand et le français. Pour chaque contact du SC, les informations suivantes devront être fournies:

- a. Nom de la Société,
- b. Numéro de Compte Interoute,
- c. Description du problème,
- d. Personne à contacter,
- e. Numéro de téléphone du contact.

Pour des raisons de sécurité, Le SC n'acceptera que les demandes émanant du personnel du Client explicitement désigné dans le Document de Disponibilité du Service ('*Service Handover Document*').

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

### 1.13. Exclusion de Service

Le Service d'Hébergement n'inclut aucun autres services que ceux indiqués explicitement dans le Contrat, notamment, et de manière non limitative :

- a. Le développement ou l'intégration du contenu d'un site Web ou d'un logiciel d'application,
- b. L'architecture quelle qu'elle soit du réseau, système ou service,
- c. La protection des données, systèmes ou applications contre les attaques, tentatives de piratage, virus, vers informatiques ou chevaux de Troie Internet,
- d. L'assistance à l'installation du Logiciel Supervisé par le Client,
- e. La mise à jour du système d'exploitation sur le Dispositif d'Hébergement dans la mesure où Interoute maintient toujours une assistance du système d'exploitation installé sur le Dispositif d'Hébergement. Toutes les mises à niveau du système d'exploitation à la demande du Client seront facturées sur la base des coûts horaires indiqués dans la section 8 de la présente Annexe 2.
- f. Interoute n'est et ne pourra être tenue responsable de la baisse de performance en cas de restrictions physiques du hardware (mémoire, CPU, espace disponible sur le disque) ou du logiciel. Interoute informera le Client de ces restrictions et suggéra des modifications du hardware.

Dans le cas où le Client requiert un des services précité, il devra d'abord s'adresser à son responsable commercial afin de s'assurer de la faisabilité des services.

## 2. OBLIGATIONS DU CLIENT

Les paragraphes ci-après énumèrent les différentes obligations du Client durant toute la durée du présent Contrat.

### 2.1. Représentants techniques

Le Client doit indiquer une ou plusieurs personnes désignées en qualité de représentant(s) technique(s) et définir des points de contact avec Interoute. Ces contacts pourront être actualisés par téléphone, par fax ou par e-mail et devront être fournis avant et après l'installation du Service.

### 2.2. Arrêt et Protection de démarrage

Pour entretenir le Système d'Hébergement, Interoute se réserve le droit de redémarrer un serveur. Le Client devra s'assurer que tous les Logiciels Client sont mis hors tension et redémarrent correctement. Les pannes provoquées par le logiciel du Client lors de l'arrêt ou du démarrage des Dispositifs d'Hébergement ne seront pas considérées comme des indisponibilités du Dispositif d'Hébergement.

### 2.3. Backup /Sauvegarde

Le Client doit s'assurer que tous les fichiers qui pourraient être restaurés sont conformes aux spécifications prévues à l'article 1.10 " Sauvegarde & Restauration", en particulier à l'article 1.10(b).

### 2.4. Maintenance par le Client et Coupures

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

Le Client s'engage à informer dans les plus brefs délais Interoute de toute modification qu'il souhaite apporter au Logiciel Supervisé par Interoute ou de toute coupure de service dont il est responsable.

### 2.5. Contenu

Le Client sera seul responsable du contenu transmis ou rendu disponible par le Service (y compris les données électroniques, logiciels, programmes ou information, ainsi que le contenu de sites Web hébergés par Interoute) et de son utilisation conformément à la législation en vigueur du pays où le serveur est situé.

Interoute se réserve le droit d'interrompre le Service, y compris mais de façon non limitative, dans le cas où (i) le Client a enfreint la loi, (ii) s'il existe un faisceau d'indices établissant cette violation de la loi, (iii) si un tiers informe Interoute de cette violation et que cette dénonciation repose sur des preuves évidentes ou (iv) si une autorité publique dénonce une violation de la loi et enjoint à Interoute d'interdire l'accès au contenu. Dans la mesure où il n'existe aucun autre moyen permettant de bloquer l'accès au contenu litigieux, Interoute sera en droit de suspendre la fourniture du Service. L'ensemble des autres droits d'Interoute demeurent inchangés, notamment le droit de résilier le présent Contrat et de solliciter des réparations pour le préjudice subi.

Le droit d'accès au Service d'Hébergement en utilisant un compte privilégié, par exemple, pour maintenir/gérer des données ou applications installées dans un Dispositif d'Hébergement, est strictement réservé au Client, à ses employés et/ou prestataires dans le cadre de l'exécution de leur mission pour le compte du Client et ses Sociétés Affiliées. Le Client doit s'assurer que seul le personnel ou les sociétés affiliées précitées accéderont au Service d'Hébergement via un compte privilégié. Les mots de passe devront être tenus secrets et toute modification apportée devra reposer sur des indices sérieux de divulgation de ces informations à un/des tier(s).

### 2.6. Autres obligations

Le Client s'engage par les présentes à :

- a. informer Interoute de toutes les modifications apportées aux applications installées sur Système d'Hébergement avant que ces modifications soient effectuées ;
- b. s'assurer que tout redémarrage ou arrêt des services surveillés par Interoute est précédé d'un appel au numéro du Centre de Support Client d'Interoute (indiqué dans le Document de Disponibilité du Service) ;
- c. signaler toute anomalie ou problème lié aux Services d'hébergement au numéro d'Assistance Clientèle convenu dès que ces problèmes ont été constatés ;
- d. répondre aux demandes d'autorisation de maintenance qu'Interoute lui a adressées dans un délai raisonnable.
- e. fournir la liste exacte à Interoute des domaines des serveurs qui doivent être référencés.
- f. installer et configurer l'accès à distance du Client sur son ordinateur distant, si applicable, afin d'entretenir à distance les Services d'hébergement.
- g. fournir tous les détails relatifs à la configuration pour tous les équipements de la solution.

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

- h. ne pas installer de patchs sur le système d'exploitation ou les applications supervisées par Interoute sans son consentement préalable.
- i. s'assurer que les applications du Client ne sont pas corrompues, détériorées ou endommagées en raison des patchs sur le système d'exploitation. Interoute ne pourra être tenue responsable de la corruption, détérioration des applications du Client causée par un patch sur le système d'exploitation.
- j. rétablir toutes les applications du Client à l'état dans lequel elles se trouvaient préalablement à la panne du service.
- k. fournir à Interoute tous les détails liés à la configuration du logiciel de base de données. Ceci comprend le logiciel de configuration, le logiciel d'application et la configuration propre à la Base de Données.
- l. permettre à Interoute d'accéder à la Base de Données dans le but d'installer et de configurer un client de sauvegarde pour effectuer les sauvegardes.
- m. permettre à Interoute d'accéder à la Base de Données pour installer et superviser la Base de Données.
- n. créer un compte d'utilisateur SQL avec les droits administrateur (gestionnaire) du système.
- o. Répondre à toute autre demande et fournir toutes les informations raisonnablement sollicitées par Interoute afin que cette dernière puisse fournir le Service d'Hébergement ou gérer les équipements.

### 3. SUPPORT DU SERVICE

Interoute fournira les Services d'hébergement 24h/ 24, 7j/ 7, 365j/ 365, sous réserve des restrictions détaillées dans le présent Contrat. Dès lors qu'elle a répondu à la demande du Client, Interoute déploiera ses meilleurs efforts pour réparer l'anomalie ou résoudre le défaut.

Priorité 1 = urgent ; p. ex. système en panne, inaccessible depuis l'Internet  
Priorité 2 = important ; p.ex. baisse de performance, restauration de données critique  
Priorité 3 = moyen ; redémarrage du serveur, redémarrage du serveur à la demande du Client  
Priorité 4 = standard ; maintenance normale et coupure planifiée, questions relatives au service, demandes de mot de passe.

Interoute utilise les procédures d'escalades suivantes :

Catégorie de l'anomalie	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Priorité 1	15 min	2 heures	4 heures
Priorité 2	15 min	4 heures	8 heures
Priorité 3	15 min	12 heures	24 heures
Priorité 4	15 min	24 heures	48 heures

Niveau de support	Appellation standard	Responsabilités standard
Niveau 1	Ingénieur de Support de Niveau 1	Généraliste. Réparation de Niveau Un comprenant la vérification, l'isolement et l'intervention générale pour résoudre un

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

		problème.
<b>Niveau 2</b>	Ingénieur de Support de Niveau 2	Spécialiste. Spécialistes des systèmes/systèmes spécifiques.
<b>Niveau 3</b>	Fournisseur / Support tiers	Support extérieur du fournisseur

### 4. OPTIONS A VALEUR AJOUTEE ET MISES A JOUR

Toutes les options et mises à jour sont indiquées séparément et font l'objet de frais supplémentaires. Dans le cas où le Client sollicite un des Services ci-dessous, il devra spécifier par écrit ses demandes dans l'Annexe 1, le Bon de commande ou la Demande de Modification.

#### 4.1. Installation en dehors des heures ouvrables

Bien que le Système d'Hébergement soit géré et surveillé 24 heures sur 24, les opérations d'installation et de configuration sont généralement effectuées durant les Heures Ouvrées uniquement. Si le Client demande une installation en dehors des Heures Ouvrées, celle-ci sera calculée séparément et fera l'objet de frais supplémentaires.

#### 4.2. Sauvegarde & Restauration de la Base de Données

Sont inclus dans cette option les systèmes de gestion de base de données MS-SQL ou Oracle "Sauvegarde & Restauration

Interoute installera le logiciel client Veritas MS-SQL ou Oracle dans chaque serveur de base de données inclus dans cette option. Interoute pourra changer ce logiciel client à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois.

Cette option est facturée pour chaque base de données (p. ex. jeu de données), telle que prévue séparément dans le présent contrat de service. Si le Client souhaite modifier le nombre de bases de données concernées par cette option, Interoute pourra apporter cette modification dans une offre/quote séparée.

##### a. Restrictions

- i. Les Bases de Données ne pourront être restaurées que dans l'état dans lequel elles étaient au moment de leur dernière sauvegarde. Les journaux de transaction ne pourront pas être restaurés, ce qui risque de causer une perte des modifications apportées aux données après la sauvegarde. Interoute ne pourra être tenue responsable de tout changement au niveau de la base de données ainsi que de tout dysfonctionnement de l'application de la base de données suite à une restauration.
- ii. Les restaurations de données se limitent à la restauration de la base de données à son emplacement d'origine.
- iii. L'unité la plus petite pouvant être restaurée est une "TABLE". Par conséquent, les entrées individuelles ne peuvent pas être restaurées.
- iv. Interoute ne pourra apporter assistance au Client pour le rétablissement de l'application basée sur la base de données.

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

### b. Responsabilités du Client

Le Client doit fournir à Interoute tous les détails liés à la configuration du logiciel de base de données. Ceci comprend le logiciel de configuration, le logiciel d'application et la configuration propre à la base de données. Le Client doit par ailleurs :

- i. permettre à Interoute d'accéder à la base de données dans le but d'installer et de configurer le client Veritas.
- ii. fournir un compte d'utilisateur SQL avec les droits administrateur (gestionnaire) du système, le cas échéant.

### 4.3. **Archivage des données**

Cette option permet d'archiver les données dans un système de sauvegarde d'Interoute une fois la période de rétention initiale de 28 jours écoulée. Le prix de cette option est déterminé suivant la taille des sauvegardes, le temps d'archivage et l'intervalle entre les archivages.

### 4.4. **Sauvegarde à un emplacement différent**

Dans le cadre de cette option, Interoute effectue des sauvegardes dans un de ses autres locaux. Le prix dépend de la bande passante requise pour effectuer ces sauvegardes et de la capacité de stockage supplémentaire nécessaire dans les systèmes de sauvegarde Interoute.

### 4.5. **Restauration Bare Metal**

Cette option offre plus de temps utilisable grâce à la rapidité de restauration de l'ensemble du serveur. Cette sauvegarde et cette restauration concernent non seulement le système d'exploitation mais aussi la configuration du système, les applications et les données du Client. Les serveurs peuvent être restaurés avec des configurations de matériel similaires ou différentes. La sauvegarde des données est soumise aux exigences normales relatives à la sauvegarde, telles que la sauvegarde à chaud de bases de données. Les points de restauration sont conformes aux calendriers de sauvegarde normaux.

### 4.6. **Location du Logiciel Microsoft®**

Interoute s'est associé à Microsoft® et a signé le Contrat Microsoft® Service Provider License Agreement afin de fournir des solutions flexibles d'attribution de licence de logiciel à ses Clients. Cette option est un service de location de logiciel uniquement. En particulier, tout logiciel sous licence dans le cadre de cette option est soumis aux dispositions de la section 1.3 « Approvisionnement du Logiciel du Serveur, Support et Service ».

### 4.7. **Gestion de base de données Oracle**

Installation et gestion de base de données Oracle. Font partie des responsabilités d'Interoute :

- a. Installation et Configuration de l'environnement Oracle.
- b. Installation des Patches Oracle.
- c. Support Produit Oracle.
- d. Contrôle des processus du système et des fichiers journaux, diagnostic des pannes, signalisation progressive des pannes à Oracle (dans le cas où la licence a été achetée auprès d'Interoute) et coopération avec le support d'Oracle.
- e. Surveillance de l'application de base de données et de la taille des tables.

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

Le cas échéant, le Client pourra se voir demander de signer un contrat supplémentaire avec Oracle régissant l'utilisation du service Oracle.

### 4.8. Services de pare-feu info géré

Interoute est responsable de l'entretien de tout service de pare-feu géré Interoute et du maintien en vigueur de toute politique de sécurité convenue avec le Client au moment de l'achat du service de pare-feu géré Interoute. Le Client a la possibilité de choisir une solution basée sur l'infrastructure partagée d'Interoute ou sur un dispositif dédié approprié. Le Client reconnaît qu'il est impossible de se protéger contre toutes les formes d'attaque et que la seule obligation incombant à Interoute est la gestion du pare-feu conformément aux bonnes pratiques de l'industrie.

Le Client pourra modifier de manière illimitée sa politique de sécurité lors des deux (2) premiers mois du Service d'Hébergement. Passé ce délai, le Client ne pourra effectuer que 2 modifications par mois. Toutes modifications supplémentaires de la politique seront facturées sur la base des coûts horaires spécifiés dans la section 8 de la présente Annexe 2.

### 4.9. Equilibrage de charge & traitement SSL

Cette option permet au Client d'améliorer la performance et la disponibilité d'une application basée sur la technologie TCP/IP en répartissant la charge sur plusieurs serveurs. Le Client a la possibilité de choisir une solution basée sur la fonction d'équilibrage de charge intégrée de certains systèmes d'exploitation, d'utiliser une infrastructure partagée Interoute ou un dispositif dédié approprié. Par ailleurs, le Client peut choisir de transférer le traitement SSL pour son site Web vers un dispositif d'équilibrage de charge séparé dans le but de décharger les serveurs et les dispenser de la configuration complexe nécessaire pour la prise en charge HTTPS.

### 4.10. Cluster Haute Disponibilité

Cette option offre une paire de serveurs redondants dans une configuration de cluster qui exclut le serveur comme SPOF (*Singe Point Of Failure*) et augmente ainsi la Disponibilité du Serveur standard jouant un rôle important pour les applications vitales.

### 4.11. Basculement géographique pour les Serveurs virtuels

Cette option offre une reprise après sinistre pour les Serveurs virtuels en cas de panne d'une des plates-formes d'Hébergement virtuelles d'Interoute ou du Data Center dans lequel elle est située. Interoute démarrera la synchronisation des données du Système d'exploitation et des données du Client respectivement toutes les heures et toutes les 15 minutes à partir du site principal vers le site de reprise. En cas de prolongement du temps d'arrêt du site principal, Interoute migrera l'intégralité de ses clients vers le site de reprise en utilisant cette option. Tous les serveurs situés sur le site de reprise seront disponibles avec les mêmes fonctionnalités que ceux se trouvant sur le site principal (avant la panne) dans un délai de 1 jour suivant le début du temps d'arrêt du site principal.

## 5. PRIX

### 5.1. Frais dus par le Client

Le prix des Services d'hébergement comprennent les Frais d'installation, les Frais mensuels et les Frais supplémentaires.

Sauf stipulation contraire du Bon de commande, le Prix des Services d'hébergement et tous les autres frais applicables seront facturés conformément aux conditions spécifiées dans l'Annexe 1.

Tous les Frais supplémentaires seront facturés au Client (tels qu'indiqués dans le Bon de commande ou dans la section 8 de la présente Annexe 2).

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

### 6. CREDITS DE SERVICE

Interoute fournira au Client des Crédits de Service en cas de non-respect des Niveaux de Service suivants :

#### 6.1. Disponibilité du Service

Des requêtes Ping ICMP programmées sont effectuées pour chaque Dispositif d'Hébergement par intervalle de 5 minutes ("Tests").

Un Dispositif d'Hébergement est considéré comme disponible à un moment précis si la requête Ping ICMP programmée a été exécutée et a reçu une réponse affirmative dans un délai de dix secondes ("Tests réussis"). En ce qui concerne les Dispositifs d'Hébergement Redondants, le test est considéré comme réussi lorsqu'un des composants redondants est disponible.

Le pourcentage de Disponibilité du Dispositif d'Hébergement est calculé tous les mois à l'aide de la formule suivante :

$$P = \frac{A}{T} \times 100$$

Dans laquelle :

- Représente la disponibilité en pourcentage ;
- A correspond au nombre total de Tests réussis durant le mois correspondant ;
- T correspond au nombre total de Tests durant le mois correspondant ;

Pour ce qui est des Dispositifs d'hébergement et des Dispositifs d'Hébergement Redondants, tous les tests sont compris dans T. Pour les Dispositifs de test ou de développement, seuls les tests réalisés en semaine entre 8h00 et 18h00 CET sont pris en compte.

Objectifs de Disponibilité de Niveau de Service

Sous réserve des autres dispositions du présent paragraphe :

- Objectif de Disponibilité pour les Dispositifs d'Hébergement : 99,5%
- Objectif de Disponibilité pour les Dispositifs d'Hébergement Redondants : 99,8%
- Objectif de Disponibilité pour les Dispositifs de test ou de développement : 99,5%

#### 6.2. Calcul des Crédits de service

Interoute s'engage à créditer le compte du Client des Frais mensuels calculés au prorata (définis ci-après) pour la période d'indisponibilité lors de laquelle les Dispositifs d'Hébergement/Dispositifs d'Hébergement Redondants dépassent les objectifs indiqués dans le Paragraphe 6.1 :

Indisponibilité totale au-delà de l'objectif fixé en heures (u)	Crédits de service en % des Frais mensuels :
u ≤ 1 heure	2%
entre 1 heure < u ≤ 4 heures	5%
entre 4 heures < u ≤ 8 heures	10%
entre 8 heures < u ≤ 12 heures	15%
entre 12 heures < u ≤ 18 heures	20%
entre 18 heures < u ≤ 40 heures	25%
u > 40 heures	30%

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

Le Client peut prétendre aux Crédits susnommés conformément aux procédures définies dans le Paragraphe "Crédit de Service" de l'Annexe 1.

### 6.3. Exceptions au versement des Crédits de Service

Interoute ne sera pas dans l'obligation de verser des Crédits de Service au Client suite à des anomalies ou à des interruptions de Service causées par l'un des événements suivants :

- a. Anomalies liées à l'utilisation du dispositif hébergé par le Client ou ses clients, par exemple, charge excessive de trafic ;
- b. Attaques par Déni de Service ;
- c. Restauration de données en cours depuis une bibliothèque de sauvegarde.
- d. Les autres restrictions au versement des Crédits de Service sont indiquées dans le paragraphe 9.6 de l'Annexe 1.

Pour toute Période Mensuelle de Référence, le montant total de tout Crédit de Service résultant d'un manquement au SLA ne devra pas excéder 50% des Frais mensuels pour le Service concerné.

Les Crédits pour le service d'installation ne s'appliqueront pas lorsque les circuits d'accès nécessaires pour le Service ne sont pas fournis ni entretenus par Interoute. Dans le cas où Interoute doit se procurer les Circuits d'accès auprès d'un tiers, la Date de Mise en Service sera fonction des délais de livraison des circuits d'accès indiqués par le fournisseur tiers.

Les Crédits de Service ne s'appliquent pas si un Niveau de Service décrit dans l'Annexe 2 n'est pas atteint plus d'une fois pour un même événement.

## 7. SIGNALEMENT ET GESTION DES ANOMALIES

### 7.1. Traitement de l'anomalie

Toute anomalie détectée devra être signalée au Centre de Support Client Interoute en suivant les procédures détaillées dans le Document de Mise en Service/Service Handover Document' remis à la Date de Mise en Service. Lorsqu'il signale une anomalie, le Client doit identifier le Service concerné et fournir les détails de l'anomalie.

### 7.2. Temps de réparation

Interoute s'engage à réparer les anomalies provoquant l'indisponibilité du Service dans un délai de quatre (4) heures. Sauf convention contraire, Interoute fera état au Client de la progression de la réparation toutes les deux (2) heures.

### 7.3. Durée de l'anomalie

Toutes les anomalies enregistrées par le Système de Gestion de l'Hébergement seront attribuées au ticket d'incident correspondant émis par le Centre de Support Client. La durée exacte de l'anomalie correspondra au temps écoulé entre le signalement de l'anomalie au Centre de Support Client et le rétablissement du Service.

## 8. FRAIS SUPPLEMENTAIRES

### 8.1. Frais pour les services supplémentaires

Les services supplémentaires sollicités par le Client et acceptés par Interoute seront facturés au taux horaires suivant :

Niveau Ingénieur	Coût par heure
------------------	----------------

# Annexe 2h

## Conditions particulières pour les services d'hébergement infogérés

Ingénieur 150 €

- 8.2. Interoute se réserve le droit de modifier le taux indiqué ci-dessus sur une base annuelle et, le cas échéant, d'informer le Client avec un préavis d'au moins un (1) mois avant la prise d'effet de ces modifications.
- 8.3. **Les autres frais supplémentaires comprennent mais ne sont pas limités aux frais suivants :**
- a. Les frais liés au Burst Trafic facturés mensuellement à terme échu à un taux de 50 € par Mb,
  - b. La mise en place des modifications (voir paragraphe 1.9iv de l'annexe 2) facturées conformément à la Demande de Modification,
  - c. Les frais pour le Volume de Sauvegarde supplémentaire (voir paragraphe 1.9 de l'annexe 2) facturés tous les mois à terme échu au taux de 0,50 € par Gb d'espace de stockage utilisé sur les systèmes à bande d'Interoute,
  - d. La restauration des données à la demande du Client au taux [ingénieur] indiqué dans le paragraphe 8.1 ci-dessus (voir paragraphe 1.10 de l'annexe 2) facturée mensuellement à terme échu,
  - e. Les modifications apportées au niveau de la politique d'équilibrage de charge au taux [ingénieur] indiqué dans le paragraphe 8.1 ci-dessus, facturées mensuellement à terme échu,
  - f. Les mises à niveau du Système d'exploitation au taux [ingénieur] indiqué dans le paragraphe 8.1 ci-dessus (voir paragraphe 1.13 de l'annexe 2) facturées mensuellement à terme échu,
  - g. L'assistance technique au taux [ingénieur] indiqué dans le paragraphe 8.1 ci-dessus (voir paragraphe 1.11 de l'Annexe 2) facturée mensuellement à terme échu,
  - h. L'attribution et la mise en place d'adresses IP publiques routables supplémentaires au taux [ingénieur] indiqué dans le paragraphe 8.1 ci-dessus facturées au moment de l'achat,
  - i. L'achat de bandes de sauvegarde à la demande du Client, facturé mensuellement à terme échu,
  - j. Le stockage à distance des bandes de sauvegarde à la demande du Client, facturé mensuellement à terme échu,
  - k. L'achat des fonctions définies à l'article 4 de l'Annexe 2, facturé conformément à la Demande de Modification ou au Bon de Commande,
  - l. Les achats d'équipements facturés au moment de l'achat,
  - m. Les modifications du calendrier des sauvegardes telles que définies à l'article 1.10 seront facturées en une seule fois au tarif de 100 Euros par serveur.