



Descriptif de Service

Flexible Housing

Table des matières

1	DEFINITIONS.....	2
2	OBJET	2
3	PRESENTATION DU SERVICE	2
3.1	APERÇU DU SERVICE.....	2
3.2	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	2
4	CONDITIONS D'UTILISATION.....	3
4.1	PRIX	3
4.2	DUREE MINIMALE	3
4.3	MAINTENANCE PROGRAMMEE.....	3
4.4	REVERSIBILITE	3
4.5	ASSURANCE.....	3
5	ACCES AU SERVICE.....	3
5.1	PORTAIL	3
5.2	RESEAU	4
6	CONTENU DU SERVICE.....	4
6.1	HEBERGEMENT DU MATERIEL	4
6.2	POWER DISTRIBUTION UNIT INTELLIGENT	4
6.3	GESTES DE PROXIMITE.....	4
6.4	GESTION DE PROJET	7
6.5	RESPONSABLE SERVICE CLIENT	8
7	SUPPORT	8
7.1	PRESTATIONS 24/7.....	8
8	LIMITATIONS DE SERVICE	8

1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce Descriptif de Service.

Baie désigne l'armoire métallique munie d'un système de fermeture qui est mise à disposition du Client dans l'Espace d'Hébergement et dans laquelle sont installés les Matériels du Client. Les dimensions au sol de la baie n'excéderont pas 1200 mm x 800 mm. La capacité d'une Baie est exprimée en Unités de Rack.

Conditions Générales désigne les conditions générales relatives aux Services de Cloud d'Orange Business Services.

Désinstallation désigne le transport, la manutention du Matériel et toute autre opération effectuée pour le compte du Client, sous sa responsabilité, afin de retirer le Matériel des Espaces d'Hébergement de l'Immeuble. Le verbe « Désinstaller » et ses conjugaisons signifient procéder à la Désinstallation.

Emplacement désigne l'emplacement individuel situé dans un Site, en Espace d'Hébergement, et destiné à l'installation d'une Baie.

Équipements d'Environnement Technique désigne les équipements mis à disposition du Client par Orange Business Services pour fournir le Service, tels que Baies ou routeurs.

Espace d'Hébergement désigne l'espace dans lequel sont installés les Baies et Matériels.

Heures Ouvrées (ou **HO**) désigne les Jours Ouvrés de 8 heures à 18 heures, horaires français. Toutes les autres plages horaires sont appelées **Heures Non Ouvrées** (ou **HNO**).

Immeuble désigne l'ensemble immobilier choisi par Orange Business Services pour accueillir l'Espace d'Hébergement.

Installation désigne le transport, la manutention du Matériel et toute autre opération effectuée pour le compte du Client sous sa responsabilité afin de rendre le Matériel opérationnel dans l'Espace d'Hébergement. Le verbe « Installer » et ses conjugaisons signifient procéder à l'Installation.

Matériel désigne un équipement actif, installé pour le Client dans la Baie, ou un câble en pénétration d'Immeuble. Le Matériel est marqué au nom du Client par Orange Business Services.

Répartiteur Général désigne l'Équipement d'Environnement Technique permettant la connexion entre les câbles nécessaires à la connexion des équipements.

Services désigne le service « Flexible Housing » fournie pour une Baie. Chaque Baie constitue un Service distinct.

Site désigne un datacenter constitué d'un ou plusieurs Immeubles.

Unité de Rack (ou **U**) désigne l'unité de hauteur standard d'un équipement informatique prévu pour être installé dans des Baies serveur de 19 pouces de largeur. 1U équivaut à 1,75" et 44,45 mm.

2 Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir le Service « Flexible Housing » et les conditions spécifiques dans lesquelles il est fourni, en application des Conditions Générales.

3 Présentation du Service

3.1 Aperçu du Service

Le Service Flexible Housing prévoit la fourniture de :

- l'hébergement des Matériels du Client dans un Espace d'Hébergement
- les gestes de proximité, qui sont la mise en œuvre des moyens organisationnels et humains nécessaires pour assurer la disponibilité de l'environnement technique mis à la disposition du Client
- une prestation de « Gestion de projet » pour la phase d'emménagement
- une prestation optionnelle de « Responsable Service Client »

3.2 Implantation géographique

Les Sites disponibles pour le Service Flexible Housing sont :

Datacenter (DC)	Adresse livraison	Adresse accueil
Normandie (Val de Reuil)	Data Center Normandie 1 voie de l'orée 27100 Val de Reuil France	Data Center Normandie 1 voie de l'orée 27100 Val de Reuil France
Rueil-Malmaison	48 avenue Paul Doumer 92500 Rueil Malmaison France	90 rue Pierre Brossolette 92500 Rueil Malmaison France
Chevilly-Larue	72-74 av. De la République 94550 Chevilly-Larue France	232 rue du lieutenant Petit Leroy 94550 Chevilly-Larue France

4 Conditions d'utilisation

4.1 Prix

Le prix consiste en un abonnement mensuel en fonction du nombre de baies commandées par le Client. Toute Baie réservée est facturable à compter du jour de la Commande.

Le prix est révisable à la date anniversaire du Contrat, et évoluera conformément à l'indice Syntec.

4.2 Durée minimale

La durée minimale du Service est de 36 mois.

4.3 Maintenance Programmée

Les infrastructures des salles d'hébergement sont telles que la maintenance de ces infrastructures n'implique aucun arrêt planifié des services d'hébergement.

En cas d'opération de maintenance prévue sur les infrastructures d'hébergement pouvant fragiliser les conditions d'hébergement (par exemple, basculement sur une chaîne de distribution électrique secondaire d'un niveau de redondance inférieur à la chaîne primaire), Orange Business Service préviendra le Client.

4.4 Réversibilité

Au terme du Contrat, le Client pourra récupérer le Matériel lui appartenant dans les conditions visées à l'article « Réversibilité » des Conditions Générales.

4.5 Assurance

Le Client fait son affaire d'assurer les Matériels lui appartenant hébergés dans l'Espace d'Hébergement, y compris pendant les phases d'emménagement et de déménagement.

5 Accès au Service

5.1 Portail

L'Espace Client Entreprise (ECE) permet au Client de :

- demander les gestes de proximité et suivre leur réalisation
- déposer des tickets d'incidents et suivre leur avancement
- consulter les statistiques d'incidents et gestes de proximité

L'ECE est accessible à l'adresse suivante : <http://www.orange-business.com/ece/>

Pour les incidents en HNO (Heures Non Ouvrées) nécessitant une intervention immédiate (incidents bloquants), la signalisation doit impérativement être effectuée par téléphone au numéro suivant : **0825 807 000**.

5.2 Réseau

Le Client fait son affaire de la souscription des services réseau nécessaire à l'usage du Service auprès de l'opérateur de son choix.

6 Contenu du Service

6.1 Hébergement du Matériel

Les Baies peuvent être fournies au choix par Orange Business Services ou par le Client (uniquement sur le Site Normandie), sans impact sur le tarif décrit dans la Fiche Tarifaire.

- L'hébergement prévoit la mise à disposition des éléments suivants : l'alimentation électrique et les chemins de câbles nécessaires à l'énergie, les Power Distribution Units (PDU) standards,
- les chemins de câbles nécessaires à la transmission entre la Baie du Client et le Répartiteur Général de l'Espace d'Hébergement,
- l'éclairage,
- le conditionnement d'air (climatisation),
- l'exploitation et la maintenance du système de détection incendie.

Les indicateurs suivants permettent de mesurer les performances de l'hébergement, et seront mis à disposition du Client en cas de souscription de l'option « Responsable Service Client » :

- L'alimentation électrique des équipements est dite disponible lorsqu'au moins une des deux chaînes de distribution électrique est disponible, ce qui permet le fonctionnement des équipements du client. La disponibilité électrique est mesurée et rapportée par le taux de disponibilité dans le mois écoulé. Le taux de disponibilité électrique cible est de 99,99 %, soit 52 minutes d'interruption sur douze mois en moyenne sur plusieurs années.
- La climatisation est dite disponible lorsque :
 - la température de la salle d'hébergement est comprise entre 16 et 26°C. La température est mesurée à partir des enregistrements effectués par les thermomètres installés en salles à des endroits significatifs. Les valeurs extrêmes seront revues régulièrement en fonction de l'évolution des températures acceptables par les équipements informatiques définies par des organismes indépendants tels que ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers).
 - le taux d'hygrométrie dans la salle d'hébergement est compris entre 20 et 80 %

Les prestations suivantes sont réalisées dans le respect des règles de l'art :

- > Construction du pré-câblage générique des infrastructures courants forts (électrique) et des infrastructures courants faibles (RJ45 ou fibre optique). Adaptation des infrastructures courants forts et faibles au projet du client
- > Installation/rackage et Désinstallation/dé-rackage des équipements et des Baies.
- > Câblage et dé-câblage des équipements à l'intérieur du datacenter.
- > Inventaire, relevé des numéros de série, étiquetage des équipements.

En cas de souscription d'une demi-Baie ou d'un quart de Baie, le reste de la Baie pourra être attribué à un autre client.

6.2 Power Distribution Unit intelligent

L'option Power Distribution Unit (PDU) intelligent consiste en la mise à disposition de deux équipements par Baie permettant :

- de visualiser la consommation électrique de chaque Matériel logé dans la Baie
- de commander à distance les opérations marche / arrêt des Matériels logés dans la Baie

Cette option est disponible uniquement pour une Baie entière, à l'exclusion des demi-Baies et quarts de Baie.

6.3 Gestes de proximité

Les gestes de proximité courants sont décrits dans le tableau ci-dessous avec leur délai indicatif de réalisation.

En ce qui concerne les changements majeurs, Orange Business Service indiquera la date de réalisation dans une proposition de planning fournie lors de l'analyse du changement, et validée par le Client.

Codification et libellé du geste de proximité	Description du geste de proximité	Conditions requises, à la charge du Client, pour la réalisation du geste de proximité	Délai indicatif de Réalisation
DT1-L Réception d'une livraison effectuée par transporteur ou Réception/Expédition de petits colis envoyé par courrier postal	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil du transporteur (livreur) par le centre d'hébergement • Vérification des prérequis pour une bonne réception de matériel. • Comparaison du bon de livraison du transporteur avec les données de la demande DT1-L: nombre et état des colis • Gestion du stockage temporaire; • Information en retour via ticket et/ou le cas échéant, partage d'information sur un espace partagé ; • Mise à jour des référentiels • Traçage de la réception de la Livraison dans le ticket de livraison DT1-L • Les marchandises voyagent aux risques et périls du client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le bon de livraison précise le nom du projet et/ou du client. • La demande de travail reprend les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Le numéro de commande permettant d'identifier le projet de rattachement (propriétaire des équipements, référence de commande) • La date prévisionnelle de livraison. • Le nom du constructeur ou du fournisseur • La demande de travail peut être complétée par un formulaire renseigné (modèle stocké sous un espace partagée) comprenant un « protocole de sécurité » pour les colis encombrants (supérieur à 20kgs). 	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 2 Jours Ouvrés
DT1-S Sécurité du site. Escorte d'un intervenant ou d'un visiteur (transporteur, livreur, mainteneur, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Remise par l'accueil, aux personnes habilitées, d'un document rappelant les consignes ainsi que les règles d'hygiène et sécurité propres au centre d'hébergement. • Traçage de l'accès aux équipements hébergés dans <ul style="list-style-type: none"> • une main courante à l'accueil ; • le ticket d'accès DT1-S (entrée / sortie). • Accompagnement en salle devant la baie contenant équipements hébergés et ouverture de la baie. • Remontée d'informations sur les référentiels. • Récupération et mise en sécurité des disques et autres supports de données sur demande. • Fourniture de consommables si besoin. 	<ul style="list-style-type: none"> • La demande de travail reprend les informations suivante : n° de série, hostname, emplacement (salle / baie / rack / u), n°26e, motif de l'intervention • Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité. • Le Client informe son personnel, ses clients et ses prospects que : le centre d'hébergement est placé sous surveillance vidéo ; • L'accueil trace les entrées-sorties dans une main courante ; • L'accueil exige une pièce d'identité valide avec photo ressemblante ; les intervenants sont responsables, et à leurs frais, de la tenue en état de propreté et en ordre des installations du centre d'hébergement, ainsi que de l'évacuation des déchets. • Les intervenants doivent respecter les règles en vigueur sur le centre d'hébergement • Qu'en cas d'intervention, la société intervenante doit avoir signé un plan de prévention avec le centre d'hébergement Orange. 	100% des demandes satisfaites à une date souhaitée par le demandeur à condition de respecter un délai de prévenance de 2 Jours Ouvrés
DT1-V Vérification de liens "courant faible" RJ45 ou FO lors du « Build »	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de la mise en production d'une nouvelle plateforme, contrôler de liens "courant faible" RJ45 et FO • Contrôle les liens de bout en bout • Compte-rendu de l'état constaté. Mise en conformité du câblage et des référentiels si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • La vérification de liens est réalisée obligatoirement avec un rendez-vous planifié avec le client et la proximité. • Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités des parties en présence. 	Date demandée par le client A partir de J+1.
DT2-A Assistance, en vie de solution	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignement simple, réservation de local, recherche d'équipement. • Assistance au diagnostic, contrôle visuel, test manuel d'équipement. • Fourniture de consommables (rallonge électrique, jarretière). • Fourniture et pose de plateaux en baie de rackage. • Le cas échéant, échange téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de l'action uniquement en HO • Le Client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités de l'équipe de proximité. 	3 Jours Ouvrés

	ou mail avec le demandeur pour préciser les conditions de l'action.		
DT2-E Vérification / Configuration équipement en « Build »	<ul style="list-style-type: none"> Tous gestes de proximité pour mise en service des équipements. Exemple : Configuration initiale de ports/d'adresse. Configuration de carte management Installation de logiciel sur la base d'un mode opératoire et/ou sous pilotage. Réservation de ressources pour une opération spécifique Envoi de numéro de série/photos...etc Compte rendu de l'intervention. 	<ul style="list-style-type: none"> Mode opératoire préalablement fourni par le client Le client indique les dates et heure souhaitées : le cas échéant, ces souhaits seront ajustés selon les disponibilités des parties en présence. Si l'opération est prévue de durer plus de 2h00, une anticipation de 5 jours ouvrés est nécessaire 	J + 2 pour des opérations inférieures à 2 heures ou date demandée par le client
DT2-H Mise à jour de la liste d'habilitation pour l'accès aux locaux	<ul style="list-style-type: none"> Géré par les responsables sécurité du site Mise à jour des listes d'habilitation comprenant : le nom de la société ; le nom, prénom et qualité de la personne habilitée ; la période de validité. Utilisation de cette liste pour filtrer les entrées/sorties des salles hébergement. Les listes des personnes habilitées à accéder aux équipements hébergés sont mises à jour par le client qui les transmet, sous sa responsabilité et aussi souvent que nécessaire. 	Le Client peut avoir plus de 5 personnes habilitées.	3 Jours Ouvrés
DT3-C Demande de brassage "courant faible" (inter ou intra baies)	<ul style="list-style-type: none"> Brassage au répartiteur Réalisation du câblage selon les indications du client en respectant les standards du centre d'hébergement. Mise à jour du référentiel Installation de passe-câble Tests de câblage (continuité) Compte rendu d'avancement ou de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> Expression du besoin de câblage Délai selon la disponibilité des infrastructures de pré câblage 	
DT3-E Rackage d'équipements dans des baies existantes	<ul style="list-style-type: none"> Sortie de réserve, rackage et étiquetage des équipements. Pose de cordons "courant fort" et/ou "courant faible". Raccordement énergie avec ou non rééquilibrage des phases, mise sous tension Installation des cache-u, passe-câble et autres accessoires de baie lorsque nécessaire. Mise à jour des référentiels Compte rendu d'avancement ou de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> Cadrage du projet avec le pilote de déploiement. Etude et travaux préalables en salle si nécessaire : précablage, courant fort, aéraulique) Pour tenir le délai demandé et lorsque le poids de l'équipement est supérieur à 21 kg et/ou de hauteur supérieure à 2U, l'équipe du datacenter peut demander au Client de l'aide pour le rackage / dérackage en baie. 	Selon planning négocié avec le client
DT1-M Manipulation de média de sauvegarde	<ul style="list-style-type: none"> L'externalisation de médias de sauvegarde comprend habituellement : <ul style="list-style-type: none"> référencement des valises de transport et étiquetage des médias ; chargement, déchargement de la robotique de sauvegarde ; insertion des médias dans les valises et dépôt de celles-ci sur site, en vue d'être prise en charge par une société tierce. L'externalisation peut consister aussi à envoyer un colis aux risques et périls du Client, à une adresse convenue. 	<ul style="list-style-type: none"> L'externalisation des médias de sauvegarde fait l'objet d'un accord préalable avec le client sur l'estimation de la volumétrie des médias et sur la fréquence d'externalisation, les modalités de stockage temporaire. Le client fournit les médias et communique les règles de rotation nécessaires au bon déroulement des opérations. les bandes de sauvegarde voyagent aux risques et périls du client. La durée de conservation des médias chez le fournisseur est limitée à un mois et exceptionnellement à une année. 	

DT4-D Dé câblage en faux-plancher de câbles pour "courant faible".	<ul style="list-style-type: none"> Retrait des câbles de l'équipement mentionnés jusqu'à l'équipement d'extrémité. Mise à jour des référentiels Compte rendu d'avancement ou de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> Cadrage du projet avec le pilote de déploiement) 	Selon le planning négocié entre le client et le pilote de déploiement Orange
DT4-E Déconnexion et/ou dérackage d'équipement mise à disposition d'équipements	<ul style="list-style-type: none"> Déconnexion "courant fort" et/ou "courant faible" ; Dépose de l'équipement avec entrée en réserve. Récupération de matériel sur le DC par une société de transport/ déplacement de matériel d'un DC à l'autre Installation des cache-u, et autres accessoires de baie lorsque nécessaire. Mise à jour des référentiels Compte rendu d'avancement ou de réalisation 	<ul style="list-style-type: none"> Cadrage du projet avec le pilote de déploiement Liste des équipements à dérackeur au moyen du formulaire disponible. L'équipe de proximité ne prend pas en charge le transport de matériel à l'extérieur du centre d'hébergement: ces opérations sont gérées par le client et/ou le propriétaire des matériels. 	
DT4-I Extension de l'infrastructure "courant fort"	<ul style="list-style-type: none"> Pose de PDU Référencement et étiquetage Compte rendu d'intervention 	<ul style="list-style-type: none"> Le client précise les caractéristiques du câble ("courant faible" ou "courant fort") et de ses terminaisons à commander et à poser. Le client prend en charge le coût de l'opération. 	Selon planning et environnement technique.
DT4-B Installation de nouvelles baies	<ul style="list-style-type: none"> Préparation de baies et accessoires (cablofil, serrurerie,...)Déplacement de baies Aéroulque des baies (cache U, balai, ...) Référencement et étiquetage Compte rendu d'intervention. 		Selon Planning
DT5-R Référencement	Audits de commissionnement et autres. Mise à jour des référentiels.	<ul style="list-style-type: none"> Un formulaire adéquat complète la demande de travail 	2 jours ouvrés pour les clients

Le Client est responsable de la fourniture de pièces de rechange et de l'assistance pour le remplacement des modules défectueux.

6.4 Gestion de Projet

Le service « Gestion de Projet » consiste au pilotage des différents intervenants et opérations qui concourent à la mise en place de l'Hébergement du Matériel au moment de la souscription du Service.

La Gestion de Projet ne couvre pas le pilotage de la connectivité réseau et des opérateurs tiers.

Le service Gestion de Projet peut être souscrit selon plusieurs niveaux en fonction des exigences du projet et du Client :

niveau de service Gestion de Projet	Silver	Gold
Nature du suivi client	par tel	Présentiel/tel
Comité Projet (nombre max par mois)	2	4
Comité Pilotage Client mensuel	non	oui
Atelier technique (nombre max sur le projet)	0	2
Kick-off Client (organisation, préparation, rédaction CR)	oui	oui
Comité de Clôture projet (organisation, préparation, rédaction CR)	non	oui

Les prestations complémentaires suivantes peuvent être souscrites :

Prestations complémentaires
Comité Projet téléphonique (1h) en HO
Comité Projet téléphonique (1h) en HNO
Atelier technique (2h)

6.5 Responsable Service Client

L'option Responsable Service Client fournit les prestations suivantes, selon le niveau de prestation choisi. Le niveau Premium est obligatoire à partir de 10 baies.

	Prestations Standard	Prestations Premium
édition d'un tableau de bord mensuel	Oui	Oui
gestion des escalades	Oui	Oui
une réunion trimestrielle	4 téléphoniques	3 téléphoniques, 1 physique
Suivi des gestes de proximité	Oui	Oui

Des prestations complémentaires peuvent être proposées sur-mesure et feront l'objet d'une facturation complémentaire sur devis.

7 Support

Le Service Flexible Housing prévoit certaines prestations de service effectuées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et d'autres prestations en Heures Ouvrées uniquement.

Le Service ne donne lieu à aucun engagement de Qualité de service de la part d'Orange Business Services.

7.1 Prestations 24/7

Les prestations suivantes sont effectuées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

- Hébergement
 - Gestion de la sécurité des salles d'hébergement
 - Gestion des accès
 - Surveillance des salles d'hébergement
 - Gestion des incidents
 - Gestion de la continuité de fonctionnement
- Services de proximité et autres prestations
 - Gestes de proximité
 - Gestion des interventions

7.2 Prestations en Heures Ouvrées

Les prestations suivantes sont effectuées en Heures Ouvrées :

- Hébergement :
 - Étude des changements
 - Conduite des changements
- Services de proximité et autres prestations :
 - Gestion des livraisons
 - Étiquetage
 - Gestion du câblage
 - Gestion du stock
 - Maitrise d'œuvre et pilotage du contrat
 - Gestion des configurations

8 Limitations de Service

Le Service n'intègre pas les prestations de déménagement et d'emménagement.