

Descriptif de Service

Flexible Web Publisher

Table des matières

1	DEFINITIONS	1
2	OBJET.....	2
3	PRESENTATION DU SERVICE	2
3.1	APERÇU DU SERVICE	2
3.2	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	2
4	CONDITIONS D'UTILISATION	2
4.1	PRIX.....	2
4.2	DUREE MINIMALE.....	2
4.3	LICENCES.....	2
4.4	MAINTENANCE PROGRAMMEE	2
4.5	REVERSIBILITE	3
5	ACCES AU SERVICE	3
5.1	PORTAILS	3
5.1.1	<i>Console Flexible Web Publisher.....</i>	<i>3</i>
5.1.2	<i>Console Platform.sh</i>	<i>3</i>
5.1.3	<i>Espace Client Entreprise.....</i>	<i>3</i>
5.2	RESEAU	3
6	CONTENU DU SERVICE	3
6.1	PACKS	3
6.2	SITES WEB	4
6.3	STOCKAGE.....	4
6.4	SAUVEGARDES ET RESTAURATIONS	5
6.5	MISES A JOUR	5
6.6	NOMS DE DOMAINE.....	5
6.7	BOITES DE MESSAGERIE	5
6.8	PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT	5
7	SUPPORT	5

1 Définitions

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

CMS (ou **Content Management System**) désigne un Logiciel permettant la création et la modification en ligne d'un Site Web.

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

Environnement : Sous-ensemble d'un Site Web destiné à l'un des usages suivants : développement, validation des mises à jour de CMS, production.

Nom de Domaine désigne l'équivalent alphanumérique de l'adresse IP, désignant de manière unique l'emplacement sur Internet du Site Web du Client.

Pack désigne un ensemble de prestations incluant un Site Web et un ou plusieurs nom(s) de domaine ainsi que l'accès aux outils nécessaires à l'administration du Service. Le Pack est facturé sous la forme d'un abonnement mensuel.

Service désigne le service « Hébergement Mutualisé » dans sa version « Flexible Web Publisher » fourni pour un Pack et ses options. Chaque Pack constitue un Service distinct.

Site Web désigne l'ensemble des ressources du Service activées par le Client pour la création, l'hébergement et la maintenance d'un site web sur Internet.

2 Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir le Service « Hébergement Mutualisé » dans sa version « Flexible Web Publisher » 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 permet au Client de créer, héberger et maintenir des sites Internet sur une plateforme mutualisée avec d'autres clients, exploitée et supervisée par Orange Business Services.

3.2 Implantation géographique

Les sites Internet sont hébergés en France, sur des datacenters situés en région parisienne.

4 Conditions d'utilisation

4.1 Prix

Les prix sont révisables dans les conditions prévues aux Conditions Générales.

Toutes les options et prestations d'accompagnement sont facturées en plus de l'abonnement au Pack.

4.2 Durée minimale

La durée minimale du Service est d'un an.

L'option Nom de domaine est souscrite pour une durée minimale d'un an, conformément au Descriptif de Service « Nom de Domaine ».

Toute autre option est souscrite pour la durée d'utilisation du Site Web correspondant, et facturée par mois entier.

4.3 Licences

Les CMS mis à disposition du Client sont des Logiciels Open Source, dont les conditions de licence sont documentées par les fournisseurs concernés, notamment à partir des liens suivants :

- Wordpress : <https://wordpress.org/about/>
- Drupal : <https://www.drupal.org/about/licensing>
- Joomla : <https://tm.joomla.org/joomla-license-faq.html>
- PrestaShop : <https://www.prestashop.com/fr/conditions-utilisation-prestashop-download>

4.4 Maintenance programmée

Les opérations de maintenance programmée sont annoncées conformément aux dispositions des Conditions Générales. Les mails de notifications concernant la maintenance ou d'autres opérations techniques pourront dans certains cas être émis par notre prestataire Platform.sh.

4.5 Réversibilité

Le client est autonome pour récupérer les données stockées sur son hébergement. Orange Business Services n'intervient pas, mais peut être sollicité dans le cadre des prestations d'accompagnement proposées dans le Service et donnant lieu à une facturation additionnelle.

Le Client est informé que toute suppression d'un Site Web est **immédiate** et **irréversible**. En validant la suppression d'un Site Web le Client supprime immédiatement et définitivement toutes les données et sauvegardes liées à ce site. S'il souhaite récupérer ses données, le Client doit les télécharger avant de supprimer son Site Web.

5 Accès au Service

5.1 Portails

5.1.1 Console Flexible Web Publisher

La console Flexible Web Publisher permet au Client de consulter ses Packs, de créer des Sites Web et de souscrire des options et des prestations d'accompagnement.

Pour les Sites Web gérés en CMS 1-clic ou avec l'option Booster, la console d'administration permet également d'effectuer toutes les opérations de mise à jour et de déploiement.

5.1.2 Console Platform.sh

La console Platform.sh permet d'administrer les Sites web lorsque l'option Expert est souscrite. C'est une console PaaS offrant des Fonctionnalités avancées de gestion des versions sous forme de branches de développement.

5.1.3 Espace Client Entreprise

L'Espace Client Entreprise permet au Client de déposer des tickets d'incident et d'administrer ses Noms de Domaine.

5.2 Réseau

La connexion au Service s'effectue via le réseau Internet.

6 Contenu du Service

Le Client souscrit au Service sous la forme d'un Pack, qui lui donne la possibilité de créer un ou plusieurs Sites Web et de disposer dans son abonnement des ressources de base. La souscription de ressources supplémentaires se fait au moyen d'options payantes.

6.1 Packs

Les Packs disponibles incluent l'utilisation des ressources suivantes :

	EASY	START	CLASSIC	SELECT	PREMIUM
Site Web inclus	1 Site Web 1-clic				
Stockage inclus pour chaque Site Web (inclus ou non) du Pack	5 Go	5 Go	10 Go	15 Go	20 Go
Noms de Domaine inclus	2	1	2	3	5
Boîtes de messagerie incluses	Non	10	25	50	100

Seul le Pack Easy est ouvert à de nouvelles souscriptions.

6.2 Sites Web

Le Service propose trois types de Sites Web, au choix : 1-clic, Booster ou Expert.

Le dimensionnement des Sites Web 1-clic est adapté à des sites de faible trafic (moins de 100 000 pages vues par mois). Les options Booster et Expert permettent d'étendre les capacités du Site Web pour un trafic moyen (< 500 000 pages vues par mois). L'option Expert permet en outre de disposer de la console Platform.sh, et de déployer une plus grande variété de technologies.

Le prix d'un Pack inclut un seul Site Web. Le client peut cependant créer plusieurs Sites Web en souscrivant pour chaque nouveau Site Web l'option Site Web supplémentaire.

Les Sites Web inclus dans le prix du Pack ou de l'option Site Web supplémentaire sont de type 1-clic. Afin de disposer de ressources et de fonctionnalités étendues, le Client peut souscrire pour chacun de ses Sites Web, au choix, à l'option Booster ou Expert.

Les ressources mises à disposition du Client sont les suivantes, selon qu'il s'agit d'un Site Web 1-clic, Booster ou Expert :

	1-clic	option Booster	option Expert
RAM	372 Mo	768 Mo	768 Mo
CPU	0,7 CPU	0,96 CPU	0,96 CPU
Stockage	selon Pack		
Environnement de production	1	1	1
Environnement de validation des mises à jour du CMS	1	1	0
Environnement de développement	0	1	3
CMS	Wordpress, Drupal, Prestashop	Wordpress, Drupal, Prestashop	Toutes technologies supportées par Platform.sh dans la limite des ressources allouées
Middleware	PHP, MySQL, Redis	PHP, MySQL, Redis	
Moteur de recherche	non	Elastic Search, Solr	
Sauvegardes	à la demande et hebdomadaire	à la demande et quotidienne	à la demande, hebdomadaire et programmable
Certificat SSL	Let's Encrypt	Let's Encrypt	Let's Encrypt
Accès aux logs	non	non	oui
Console	Console Flexible Web Publisher	Console Flexible Web Publisher	Consoles Flexible Web Publisher et Platform.sh

6.3 Stockage

Le stockage souscrit par le Client pour un Site Web est disponible sur chacun des environnements dont il dispose. Par exemple un Site Web Booster avec 10 Go disposera de 10 Go en production, mais également de 10 Go sur chacun des environnements de validation des mises à jour CMS et de développement.

Le client peut souscrire du stockage supplémentaire par paliers de 5 Go ou 20 Go. Le stockage supplémentaire est souscrit pour un Site Web donné et s'applique à chacun des environnements mis à disposition.

6.4 Sauvegardes et restaurations

L'Environnement de production est sauvegardé et restauré selon la procédure suivante :

- Le client peut procéder, depuis sa Console Flexible Web Publisher à des sauvegardes « immédiates »
- Les sauvegardes hebdomadaires sont préprogrammées pour les Sites Web 1-Clic et Expert.
- Les sauvegardes quotidiennes sont préprogrammées pour les Sites Web Booster.
- Le Client peut gérer la programmation de ses sauvegardes pour les Sites Web Expert.
- Les sauvegardes sont conservées 30 jours.
- Le client procède à une restauration via la console Flexible Web Publisher pour les Sites Web 1-clic et Booster, et via la console Platform.sh pour les Sites Web Expert.
- Le stockage utilisé pour les sauvegardes n'est pas décompté du stockage souscrit par le Client

6.5 Mises à jour

Pour un Site Web 1-clic ou Booster, les mises à jour non retro-compatibles des CMS au catalogue seront proposées au Client qui aura la possibilité de les valider sur l'environnement dédié à cette opération avant de les répercuter en production. L'identification d'éventuelles régressions et leur correction est de la responsabilité du Client.

Dans le cas où le Client ne validerait pas les mises à jour successives de l'éditeur, Orange Business Services se réserve le droit de les appliquer automatiquement ou de fermer le Site Web du Client afin de garantir la sécurité du Service.

Les mises à jour rétro-compatibles des CMS au catalogue (tels que patches de sécurité ou correctifs mineurs), ainsi que la mise à jour des autres composants de l'environnement (tels que les OS et middleware), sont appliquées automatiquement par Orange Business Services.

Aucune mise à jour ne sera proposée par le système en cas d'installation d'un Site Web s'écartant des spécifications générales du Service. Dans ce cas, les mises à jour sont possibles soit par le Client en utilisant l'option Expert, soit après étude de faisabilité dans le cadre d'une prestation d'accompagnement.

Le Client est responsable de la sécurité de son Site Web : à ce titre il doit s'assurer que l'ensemble des librairies, frameworks et logiciels intégrés sont également à jour et ne contiennent aucune faille de sécurité connue ou prévisible.

Le Client est informé qu'Orange Business Services se réserve le droit de fermer le Site Web du Client en cas d'atteinte ou de risque d'atteinte à la sécurité du service fourni aux clients.

6.6 Noms de domaine

Les Noms de Domaine souscrits sont soumis au Descriptif de Service Nom de Domaine. Seuls les Noms de Domaine de catégorie « Classique » et « Europe Proche » peuvent être inclus dans un Pack.

6.7 Boîtes de messagerie

Les Boîtes de messagerie sont soumises au Descriptif de Service Hosted Mail.

6.8 Prestations d'accompagnement

Orange Business Services met à disposition du Client des prestations d'accompagnement payantes lui permettant de se familiariser avec le Service, avec les composantes suivantes :

- Préconisations pour l'hébergement et la création du Site Web du Client
- Aide à l'utilisation des outils inclus dans le Service
- Configuration des Environnements et middlewares, le cas échéant
- Aide à la migration

Cet accompagnement est dispensé par téléphone, sur la base d'une première qualification Client et sur prise de rendez-vous.

7 Support

La sollicitation des équipes de support est limitée à la déclaration et à la résolution des incidents. Le support est assuré en français et peut être contacté par les canaux suivants :

- dépôt de tickets : Espace Client Entreprises
- téléphone : 0825 808 180