

Descriptif de Service

Flexible Housing

Table des matières

1	DEFINITIONS.....	2
2	OBJET	3
3	PRESENTATION DU SERVICE	3
3.1	APERÇU DU SERVICE	3
3.2	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE.....	3
4	CONDITIONS D'UTILISATION	3
4.1	PRIX.....	3
4.2	MODALITES DE FACTURATION.....	4
4.3	DUREE MINIMALE.....	4
4.4	MINIMUM DE FACTURATION	4
4.5	MAINTENANCE PROGRAMMEE	4
4.6	REVERSIBILITE.....	5
4.7	ASSURANCE	5
5	ACCES AU SERVICE.....	5
5.1	PORTAIL.....	5
5.2	RESEAU.....	5
6	CONTENU DU SERVICE	5
6.1	HEBERGEMENT DU MATERIEL	5
6.2	POWER DISTRIBUTION UNIT INTELLIGENT.....	6
6.3	GESTES DE PROXIMITE	6
6.4	GESTION DE PROJET.....	6
6.5	RESPONSABLE SERVICE CLIENT ET CONTRACT BUSINESS MANAGER	8
7	SUPPORT	9
8	LIMITATION DE SERVICE	9

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 sont de 1200 mm x 800 mm. La capacité d'une Baie est exprimée en Unités de Baie.

Bâtiment désigne un ensemble immobilier choisi par le Prestataire pour accueillir l'Espace d'Hébergement.

Confinement/Corridor : une enceinte qui crée une allée froide ou une allée chaude entièrement cloisonnée entre deux rangées d'équipements Clients, élément clé pour augmenter la capacité de refroidissement.

Désinstallation désigne le transport dans l'Immeuble, 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. Le verbe « Désinstaller » et ses conjugaisons signifient procéder à la Désinstallation.

DCIM : système d'information décrivant les équipements du Client dans ses Baies et la manière dont ils sont connectés les uns aux autres (câblage).

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 pour fournir le Service, tels que les Baies, équipements d'énergie, équipements de climatisation/production de froid.

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

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

Installation désigne le transport dans un Site, 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 étiqueté et référencé dans le DCIM.

PQSC désigne le Plan Qualité Service Client. Ce document décrit les procédures et l'organisation des Services après prononcé de la Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement.

Prestation d'hébergement recouvre tout ce qui fait l'objet d'une facturation périodique à l'exclusion des prestations de service Client.

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

Salle : est un espace fermé, sécurisé hébergeant des baies.

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

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

U (Unité de Baie) désigne l'unité de hauteur standard d'un équipement informatique (de largeur standard 19 pouces) prévu pour être installé dans des Baies. 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
- Les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service « Flexible Housing » (ci-après le « Service ») au Client.

3 Présentation du Service

3.1 Aperçu du Service

Le Service Flexible Housing comprend la fourniture :

- De l'hébergement des Matériels du Client dans un Espace d'Hébergement
- Des gestes de proximité, qui sont sur demande Client, les demandes de changements inscrites au Catalogue des gestes de proximité ainsi que les interventions des techniciens datacenter sur les matériels Client en cas d'incident d'exploitation qui nécessite une action sur les Matériels ou câblages Client (sans se connecter aux Matériels)
- D'une prestation obligatoire de « Gestion de projet » pour la phase d'emménagement
- D'une prestation obligatoire « Responsable Service Client » pour la phase d'exploitation (appelée aussi vie de solution).

3.2 Implantation géographique

Les Sites disponibles pour le Service Flexible Housing sont :

Datacenter (DC)	Adresse accueil et livraison
Normandie - Val de Reuil Bâtiments ND1 et ND2	7 voie de l'Orée 27100 Val de Reuil
Centre-Val de Loire – Chartres Bâtiment CH1	5 rue du Commandant Charcot 28300 Amilly

4 Conditions d'utilisation

4.1 Prix

Le prix inclut :

- Des frais d'accès correspondant à la gestion du projet
- Les composants passifs standards : Baies, câbles Cuivre ou Fibre (hors câbles spécifiques constructeurs), alimentations électriques, PDU, passe-câbles, fils, obturateurs, panneaux de brassage pour le câblage structuré entre les Baies du Client d'un même Immeuble
- Les opérations de racking/câblage intra baies et inter baies suivant les spécifications Client
- Un abonnement mensuel en fonction du nombre de Baies commandées par le Client et de la puissance électrique souscrite
- La consommation électrique des Baies du Client dans la limite de la puissance souscrite pour chaque baie
- Les gestes de proximité
- Un abonnement mensuel au service Responsable Service Client.

Le client a la possibilité de réserver sans frais des baies disponibles dans la salle d'hébergement. Toutefois, si un tiers manifeste le souhait d'occuper ces mêmes espaces, le Prestataire en informera le client. Ce dernier disposera alors d'un délai maximum de trois jours ouvrés pour confirmer sa réservation et de deux semaines pour transmettre le bon de commande signé correspondant. Toute baie ainsi confirmée sera facturée aux mêmes conditions tarifaires que les baies déjà en exploitation.

Le prix des prestations d'hébergement est révisé de 3% par an à la date anniversaire de signature du bon de commande, et peut être à tout moment réévalué en cas de variation du prix de l'énergie.

Le prix des prestations de service Client est révisé tous les ans à la date anniversaire de la signature du bon de commande et suit l'évolution de l'indice Syntec, par application de la formule suivante :

$P1 = P0 \times (S1 / S0)$ dans laquelle :

- P1 : prix révisé.
- P0 : prix initial figurant dans la commande initiale.
- S0 : valeur de l'indice SYNTEC au mois de la commande.

S1 : dernier indice SYNTEC au mois de révision des prix.

En cas de disparition ou de non-publication de l'indice, il sera remplacé par un indice d'effet comparable.

4.2 Modalités de facturation

Les frais de mise en service sont facturés comme suit

30 % à la signature du bon de commande

70 % après fin du rackage/câblage des matériels à héberger (définis au lancement du projet) ou au plus tard à la date de début d'utilisation de tout ou partie des Matériels par des utilisateurs finaux du Client.

4.3 Durée minimale

La durée minimale du Service est de 36 mois, renouvelable par période de 12 mois par tacite reconduction.

La résiliation du service à échéance par l'une ou l'autre des parties doit être matérialisée par une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (LRAR).

4.4 Minimum de facturation

Le Client est redevable à minima de la somme portée sur le bon de commande. Dans le cas où le Client souhaiterait décommissionner une Baie et en avoir le bénéfice tarifaire, la Baie décommissionnée devra être obligatoirement située à une extrémité de son ensemble de Baies.

Le bénéfice tarifaire sera acquis uniquement quand le Prestataire disposera de l'espace totalement libéré et disponible à la vente.

Le nouveau tarif débutera le mois suivant la libération de l'espace et devra faire l'objet d'un nouveau bon de commande.

Les termes du contrat restent inchangés.

4.5 Maintenance Programmée

Les infrastructures des Espaces d'hébergement sont conçues de telle manière que leur maintenance n'implique aucun arrêt des services d'hébergement dès lors que les équipements du Client sont doublement alimentés et raccordés aux deux sources d'alimentation disponibles à chaque baie.

Le Prestataire demande que les matériels Clients soient bi alimentés (y compris routeurs d'accès WAN). Dans le cas contraire, le Client signera une dérogation.

En cas d'opération de maintenance prévue sur les infrastructures d'hébergement pouvant affecter les conditions d'hébergement (par exemple, interruption temporaire d'une des deux chaînes de distribution électrique desservant une Baie), le Prestataire prévient à l'avance le Client. Ces opérations de maintenance se déroulent en heures ouvrées.

4.6 Réversibilité

Au terme du Contrat, le Client devra récupérer le Matériel lui appartenant, à défaut la facturation du Service n'est pas suspendue.

Le Client devra aviser le Prestataire par LRAR, au minimum trois mois avant la date de fin du contrat.

4.7 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) et l'Espace Client Cloud Entreprise (ECC) permettent 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/> et intègre un espace documentaire associé.

L'ECC est accessible à l'adresse suivante : <https://selfcare.cloud.orange-business.com/> et permet au client de consulter ses factures.

Pour les incidents en HO nécessitant une intervention immédiate (incidents bloquants dits (P1), la signalisation est faite par ticket d'incident dans le portail ECE ou ECC.

Pour les incidents en HNO, un ticket doit impérativement être créé sur le portail ECE ou ECC au préalable, et la demande d'intervention doit être confirmée en téléphonant au : 02 32 09 26 26 (hébergement Val de Reuil) ou 02 37 23 50 54 (hébergement Chartres). Se munir du numéro du ticket.

5.2 Réseau

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

6 Contenu du Service

6.1 Hébergement du Matériel

Les Baies peuvent être fournies par le Prestataire ou par le Client, sans impact sur les prix décrits 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 les Baies 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/extinction incendie
- Les dispositifs de sécurité physique et de contrôle d'accès aux Espaces d'hébergement et aux Baies
- La construction du précâblage générique des infrastructures courants forts (électrique) et des infrastructures courants faibles (RJ45 ou fibre optique)
- L'installation/rackage et désinstallation/dérackage des équipements
- Le câblage et décâblage des équipements à l'intérieur de l'Immeuble
- L'inventaire, relevé des numéros de série, étiquetage des équipements et des câbles
- L'intégration des informations équipements et câblages dans le DCIM Orange.

Les indicateurs suivants permettent de mesurer les performances de l'hébergement, et peuvent être mis à disposition du Client selon le niveau de souscription du « Responsable Service Client » :

- L'alimentation électrique des équipements est dite disponible lorsqu'au moins une des deux chaînes de distribution électrique est disponible. 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 glissants
- La climatisation est dite disponible lorsque :
 - La température de l'Espace d'Hébergement est comprise entre 15 et 32°C
 - Le taux d'hygrométrie de l'Espace d'Hébergement est compris entre 20 et 80 %
 - Les température et hygrométrie sont mesurées à partir des enregistrements effectués par les sondes installées en allée froide et proches des baies Client. Les valeurs sont 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).

En cas de souscription d'une fraction 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.

Le Client est autonome dans la prise en mains, l'utilisation et l'administration de ses PDU intelligents.

Cette option est disponible uniquement en cas de souscription à un nombre entier de Baies. Le Prestataire propose dans son catalogue des modèles validés par les exploitants des datacenters.

Des modèles spécifiques non présents dans le catalogue du Prestataire sont possibles sous réserve de l'approbation des exploitants des datacenters.

Les dispositions rendant possible l'exploitation du PDU intelligent ainsi que la collecte des données issues des PDU sont à la charge du Client.

Seules les données issues des équipements de métrologie du Prestataire font foi pour attester de la conformité aux engagements de disponibilité et de consommation électrique.

6.3 Gestes de proximité

Les gestes de proximité compris dans le Service sont décrits dans le document : Flexible Housing – Catalogue des gestes de Proximité.

6.4 Gestion de Projet

Le service « Gestion de Projet » assure le pilotage des différents intervenants et opérations qui concourent à la mise en place du service Flexible Housing souscrit.

Ce pilotage consiste à :

- Etre garant de la fourniture du périmètre Flexible Housing souscrit par le Client, dans le respect du planning convenu
- Etre le point d'entrée unique du Client durant toute la durée de construction du service
- Animer un comité projet périodique avec le Client pour :
 - Présenter le planning, commenter les actions réalisées et en cours, organiser les actions à venir
 - Assurer un suivi de l'ensemble des thèmes liés au périmètre du service Flexible Housing
 - Gérer les risques et les éventuels problèmes
- Coordonner les ressources techniques Orange pour :
 - Partager avec le Client nos recommandations en matière d'urbanisation de ses Baies
 - Mettre en place les Baies, les alimentations électriques, les PDU, le câblage horizontal entre Baies et le câblage vertical dans les Baies dans le respect du Plan de racking et du Plan de câblage fournis par le Client
 - Réceptionner, racker et câbler les matériels livrés par le Client
- Gérer les demandes de visites, visites et demandes d'accès au datacenter
- Se concerter avec le chef de projet réseau WAN pour permettre l'arrivée des liens réseau du Client dans les Baies du Client
- Assurer la coordination avec le Responsable Service Client pour préparer la mise en place de la phase d'exploitation du service Flexible Housing
- Signer avec le Client un procès-verbal de Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement prérequis pour le début d'utilisation du service Flexible Housing par le Client, le début d'exploitation du service Flexible Housing et le début de la mise en facturation de la redevance mensuelle d'hébergement.

La gestion de projet Flexible Housing ne couvre pas le pilotage de la connectivité réseau WAN et des opérateurs tiers. Il prend fin à la signature du procès-verbal de Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement et au traitement de ses éventuelles réserves.

6.5 Responsable Service Client et Contract Business Manager

La prestation Responsable Service Client est obligatoire et fournit les prestations suivantes, selon le niveau de prestation choisi. Le niveau Standard est obligatoire à partir d'une Baie entière et le niveau Premium est obligatoire à partir de 10 Baies.

Prestation RSC	Prestation Basique	Prestation Standard	Prestation Premium
Edition d'un tableau de bord mensuel	non	oui	oui
Gestion des escalades	oui	oui	oui
Réunion téléphonique	non	4/an	12/an
Pilotage ajout/retrait équipement	oui	oui	oui
RSC			
Type de service	Mutualisé	Mutualisé	Dédié
Nombre maximum d'interlocuteurs à désigner par Client	1	3	5
Nombre maximum de présentations de l'Espace Client ECE ou ECC (30 minutes)	1	3	5
Suivi de la qualité de service			
Gestion des incidents datacenter et des plans d'action associés	oui	oui	oui

Le Responsable Service Client remet au Client le Plan Qualité Service Client (PQSC) et réalise l'initialisation du portail mis à disposition du Client.

Le Responsable Service Client réalise la formation à l'utilisation du portail aux interlocuteurs désignés par le Client.

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

Le Client a la possibilité de souscrire en option une prestation de Contract Business Manager. Le Contract Business Manager est l'interlocuteur du Client pour tous les sujets relatifs à la vie du contrat, tels que la souscription de services additionnels, le suivi de facturation et les réponses aux questions sur la facture. La tarification de cette option est sur devis.

7 Support

Le Service Flexible Housing comprend des 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 du Prestataire.

Prestations	Heures Ouvrées	Heures Non Ouvrées
Sécurité et surveillance du Site et des Espaces d'Hébergement	X	X
Personnel de sécurité et de proximité sur Site	X	X
Accès Client au datacenter sur ticket	X	X
Continuité de fonctionnement du datacenter	X	X
Traitement des incidents P1 (bloquants pour le Client)	X	X
Traitement des incidents P2 et P3	X (8h00 à 16h00)	
Traitement des demandes de changement	X (8h00 à 16h00)	
Livraisons en datacenter	X (8h00 à 13h00)	
Gestion du stock	X	
Gestion des configurations (DCIM)	X	

8 Limitation de Service

Le Service n'intègre pas les prestations de déplacement physique des équipements entre site extérieur et datacenter Orange lors des phases de déménagement et d'emménagement.

Les équipements Clients mono alimentés ne bénéficient pas du taux de disponibilité électrique cible de 99,99 % car leur unique alimentation électrique peut subir une défaillance ou bien une opération de maintenance datacenter peut conduire Orange à couper temporairement leur unique chaîne d'alimentation électrique.