

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
4.1.1	<i>Révision des prix</i>	4
4.2	DUREE MINIMALE	4
4.3	MAINTENANCE PROGRAMMEE	4
4.4	REVERSIBILITE	4
4.5	ASSURANCE	4
5	ACCES AU SERVICE	4
5.1	PORTAIL	4
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	7
7	SUPPORT	8
7.1	PRESTATIONS 24/7	8
7.2	PRESTATIONS EN HEURES OUVREES	8
8	LIMITATION DE SERVICE	8

1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Cloud, 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 du Prestataire.

Date d'effet : date de la signature du procès-verbal de recette ou de la date de facturation de la solution d'hébergement.

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 le Prestataire pour fournir le Service, tels que Baies ou routeurs.

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 20 heures du lundi au samedi, horaires français. Toutes les autres plages horaires sont appelées **Heures Non Ouvrées** (ou **HNO**).

Immeuble désigne l'ensemble immobilier choisi par le Prestataire 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 le Prestataire.

PQSC désigne le plan qualité service client

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 » fourni pour une Baie. Chaque Baie constitue un Service distinct.

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

U (Unité de baie) 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 les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service «Flexible Housing» (ci-après le « Service ») au Client.

Le présent descriptif est rattaché à la Condition Spécifique Cloud.

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 obligatoire de « Gestion de projet » pour la phase d'emménagement
- une prestation obligatoire «Responsable Service Client »

3.2 Implantation géographique

Les Sites disponibles pour le Service Flexible Housing sont :

Datacenter (DC)	Adresse accueil et livraison
Normandie - Val de Reuil	Parc d'affaires des Portes 7 voie de l'Orée 27100 Val de Reuil
Centre-Val de Loire - Chartres	5 rue du Commandant Charcot 28300 Amilly France

4 Conditions d'utilisation

4.1 Prix

Le Prix inclut :

- Des frais d'accès correspondant à la gestion du projet
- 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.
- Un abonnement mensuel au service Responsable Service Client

4.1.1 Révision des prix

Le prix des prestations d'hébergement est révisable tous les ans, à la date anniversaire de la date de prise d'effet par application de la formule d'indexation suivante :

$$P = P_0 \times \left(\frac{2}{3} \times \frac{S}{S_0} + \frac{1}{3} \times \frac{T}{T_0} \right)$$

où :

- S : Dernier indice du coût de la construction publié par l'INSEE (1) à la date de révision,
- So : Indice du coût de la construction en vigueur au moment de la souscription,
- T : Dernier indice du coût de l'électricité moyenne tension publié par l'INSEE (2) à la date de révision,
- To : Indice du coût de l'électricité moyenne tension en vigueur au moment de la souscription,
- P : Montant des prestations d'hébergement
- Po : Montant des prestations d'hébergement au moment de la souscription.

(1) Indice de Référence : 'Construction logement - Indice du Coût de la Construction - ICC (base 100 au 4ème trimestre 1953) - Indice trimestriel'

(2) Indice de Référence : « Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36 kVA »

Dans tous les cas, le Prestataire appliquera à minima les conditions tarifaires liées aux évolutions des coûts de l'énergie publiés par l'INSEE.

4.2 Durée minimale

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

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

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 affecter les conditions d'hébergement (par exemple, basculement sur une chaîne de distribution électrique secondaire d'un niveau de redondance inférieur à la chaîne primaire), le Prestataire préviendra le Client.

4.4 Réversibilité

Au terme du Contrat, le Client devra récupérer le Matériel lui appartenant.

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 HO nécessitant une intervention immédiate (incidents bloquants), la signalisation doit être faite dans le portail ECE et doit impérativement être suivi d'un appel téléphonique au numéro suivant : **0825 807 000**.

Pour les incidents en HNO, un ticket doit impérativement être créé sur le portail ECE au préalable, et la demande d'intervention doit être effectuée en téléphonant au : **02 32 09 26 26** (se munir du numéro du ticket)

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 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 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 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, 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 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

Cette option est disponible uniquement en cas de souscription pour une Baie entière.

6.3 Gestes de proximité

Les gestes de proximité compris dans le Service sont décrits dans le document : Flexible Housing -Gestes de Proximité, disponible sous le lien : <https://cloud.orange-business.com/documents-contractuels/>

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 du service Flexible Housing souscrit.

Ce pilotage prévoit :

- d'être garant de la fourniture du périmètre Flexible Housing souscrit par le Client, dans le respect du planning convenu
- d'être le point d'entrée unique du Client durant toute la durée de construction du service
- d'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
- de coordonner les ressources techniques du Prestataire 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 rackage 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 data center
- de se concerter avec le chef de projet réseau pour permettre l'arrivée des liens réseau du Client dans les baies du Client
- d'assurer la coordination avec le Responsable Service Client pour préparer la mise en place de la phase d'exploitation du service Flexible Housing
- de signer avec le Client un procès-verbal de Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement qui marque le début d'ouverture aux utilisateurs finaux du service Flexible Housing, 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 et des opérateurs tiers.

6.5 Responsable Service Client

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
Ajout/retrait équipement	oui	oui	oui
RSC			
Type de service	Mutualisé	Mutualisé	Dédié.
Nombre d'interlocuteur à désigner par client	1	3	5
Nombre de présentation de l'Espace Client ECE (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.

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 du Presatataire.

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 Limitation de Service

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