



Descriptif de Service

Flexible Web Platform

Table des matières

1	DEFINITIONS	2
2	OBJET	2
3	PRESENTATION DU SERVICE	2
3.1	APERÇU DU SERVICE	2
3.2	NIVEAUX DE SERVICE	2
3.3	PLANS ET FAMILLES DE PLANS	2
3.4	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	3
4	CONDITIONS D'UTILISATION	3
4.1	PRIX	3
4.2	DUREE MINIMALE	3
5	ACCES AU SERVICE	3
5.1	PREREQUIS	3
6	CONTENU DU SERVICE	3
6.1	NIVEAU DE SERVICE PROFESSIONNEL	4
6.1.1	<i>Sauvegardes famille Grid (G)</i>	4
6.1.2	<i>Certificat TLS</i>	4
6.1.3	<i>Option trois Environnements de développement supplémentaires</i>	4
6.1.4	<i>Option de stockage supplémentaire</i>	4
6.1.5	<i>Option de licence utilisateur supplémentaire</i>	4
6.2	NIVEAU DE SERVICE ENTREPRISE / ELITE	5
6.2.1	<i>Environnement de staging inclus dans la famille Grid+ (G+)</i>	7
6.2.2	<i>Environnement de staging inclus dans la famille Dédié (D, M)</i>	7
6.2.3	<i>Sauvegardes</i>	7
6.2.4	<i>Certificat TLS</i>	8
6.2.5	<i>Onboarding</i>	8
6.2.6	<i>CDN inclus dans les familles Grid+ (G+) et Dédié (D, M)</i>	8
6.2.7	<i>Technical Account Manager</i>	8
6.2.8	<i>Option de scalabilité dans les familles Grid+ (G+) et Dédié (D et M)</i>	8
6.2.9	<i>Option trois Environnements de développement supplémentaires</i>	9
6.2.10	<i>Option de stockage supplémentaire</i>	9
6.2.11	<i>Option de licence utilisateur supplémentaire</i>	9
7	MISES A JOUR	9
8	LIMITATION	9
9	SUPPORT	9

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.

Conditions Générales désigne les conditions générales relatives aux Services de Cloud du Prestataire.

Environnement désigne un sous-ensemble d'une Organisation destiné à l'un des usages suivants : développement, staging, production.

Organisation désigne un compte Flexible Web Platform disposant d'un quota de ressources auquel seuls les Utilisateurs authentifiés par login et mot de passe peuvent avoir accès.

Pile Applicative désigne l'ensemble des Logiciels déployés sur l'Organisation du Client, allant des applications du Client aux Logiciels sous-jacents nécessaires à leur exécution, jusqu'au système d'exploitation inclus.

Région désigne une zone géographique où le Service est disponible sur une ou plusieurs Zone(s) de Disponibilité. Les Régions sont listées dans le Descriptif de Service.

Service désigne le service « Flexible Web Platform » fourni pour une Organisation. Chaque Organisation constitue un Service distinct.

Zone de Disponibilité désigne un centre de données isolé ou suffisamment éloigné des éventuels autres centres de données de la Région pour permettre la mise en œuvre d'une résilience locale. Les Zones de Disponibilité de chaque Région sont listées dans le Descriptif de Service.

2 Objet

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service « Flexible Web Platform » (ci-après le « Service ») au Client.

Le présent descriptif est rattaché aux Conditions Spécifiques Cloud .

3 Présentation du Service

3.1 Aperçu du Service

Flexible Web Platform est proposée en partenariat avec l'entreprise Platform.sh. C'est une solution de Platform as a Service (PaaS) en Cloud Public opérée par le Prestataire. Cette plateforme est basée sur une infrastructure Openstack sur laquelle est installée la surcouche de gestion Platform.sh.

3.2 Niveaux de Service

Flexible Web Platform dispose de 3 niveaux de Service : Professionnel, Entreprise et Elite. Ces niveaux de Service sont associés à des engagements de Service et des conditions tarifaires spécifiques. Le Client choisit un Niveau de Service qui s'applique à tous ses projets

La souscription des niveaux Entreprise et Elite est soumise à des seuils minimums de contractualisation annuelle, précisés dans le document Fiche Tarifaire.

3.3 Plans et Familles de Plans

Flexible Web Platform est constituée de 3 familles de plans : Grid, Grid+ et Dédié. Chacune des familles dispose de plans permettant un dimensionnement adapté au besoin du projet Client.

La famille Grid (G) mutualise les ressources virtualisées de l'infrastructure sous-jacente pour accueillir les projets Clients.

Le principe est le même pour la famille Grid+ (G+), avec un stockage plus important et la fonctionnalité de CDN (Content Delivery Network).

La famille Dédié (D, M) alloue de manière dédiée les ressources virtualisées (triple redondées) de l'infrastructure sous-jacente à l'Environnement de production d'un projet Client, permettant ainsi d'assurer une qualité de Service plus élevée. En plus de cet Environnement de production, chaque plan dispose (souscription depuis Septembre 2020) d'un

Environnement de staging sur ressources virtualisées dédiées (non triplement redondées) et d'Environnements de développement sur ressources virtualisées mutualisées.

Le ratio Nombre de Giga Octets RAM / nombre de vCPU est de 2 sur les plans D, et 4 sur les plans M.

Les familles « Grid+ Bundle » et « M+ Bundle » reprennent les caractéristiques des familles Grid+ et Dédié avec des licences utilisateur supplémentaires et la prestation d'Onboarding inclus.

3.4 Implantation géographique

Flexible Web Platform est déployé sur l'infrastructure Flexible Engine, sur les trois Zones de Disponibilité de la Région de Paris : centres de données de Pantin, Saint-Denis et Aubervilliers. Le Service peut être délivré sur le Territoire France et International.

4 Conditions d'utilisation

4.1 Prix

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

Toutes les options sont facturées en plus du service standard.

4.2 Durée minimale

Pour les Niveaux de service Entreprise et Elite la durée minimale du Service est d'un an.

5 Accès au Service

5.1 Prérequis

Le déploiement d'applications sur une offre PaaS nécessite le respect par le Client des règles de l'art en manière de développement cloud natif, suivant la méthode « 12 factors ».

Flexible Web Platform supporte les technologies et langages suivants :

- Langages : <https://docs.platform.sh/languages/dotnet.html>
- Services : <https://docs.platform.sh/configuration/services.html>

La faisabilité du projet doit être validée au préalable par les équipes techniques du Client et, pour les Niveaux de Service Entreprise et Elite, par le Prestataire.

6 Contenu du Service

Le Service se décompose en trois Niveaux de Service :

- Professionnel : déploiement et hébergement d'application et site web non critique
- Entreprise : déploiement et hébergement d'application et site web en haute disponibilité
- Elite : déploiement et hébergement d'application et site web en haute disponibilité, garantie de Service renforcée

6.1 Niveau de Service Professionnel

Le Niveau de Service Professionnel met à disposition l'ensemble des plans de la famille Grid.

Le choix du plan est effectué selon le nombre de pages vues et la technologie du site ou de l'application web.

Plans famille G	Standard	Medium	Large	XLarge	2XLarge
vCPU	1	2	4	8	16
RAM (Go)	1	3	6	12	24
Stockage Bloc (Go)	5				
Environnements inclus	1 production G + 3 développements G DEV-S				
Licences utilisateur incluses	1				
Trafic sortant datacenter (Go)	500				
Nombre maximal de pages vues (valeur indicative)	200 000	1 000 000	2 000 000	4 000 000	8 000 000

6.1.1 Sauvegardes famille Grid (G)

Le Client peut effectuer des sauvegardes de son Environnement et en conserver jusqu'à 20 avec une durée de rétention de 7 jours.

Une procédure d'automatisation, à mettre en œuvre par le Client, est disponible.

6.1.2 Certificat TLS

Un certificat de type Let's Encrypt est inclus avec chaque plan.

6.1.3 Option trois Environnements de développement supplémentaires

Chaque plan inclut 3 Environnements de développement de taille DEV-S. Cette option permet la mise à disposition d'un pack de trois Environnements supplémentaires de développement au client.

Il est également possible de souscrire sur devis à des tailles d'Environnement de développement plus importantes en fonction des besoins.

6.1.4 Option de stockage supplémentaire

Le client peut souscrire du stockage supplémentaire par bloc de 5 Go.

6.1.5 Option de licence utilisateur supplémentaire

Le client peut souscrire à une ou plusieurs licences supplémentaires.

6.2 Niveau de Service Entreprise / Elite

Les Niveau de Service Entreprise et Elite mettent à disposition l'ensemble des plans des familles Grid, Grid+ et Dédié.
Le Niveau Elite garantit un engagement de Service supérieur tel que décrit dans le document « Qualité de Service »

Plans famille G	Standard	Medium	Large	XLarge	2XLarge
vCPU	1	2	4	8	16
RAM (Go)	1	3	6	12	24
Stockage Bloc utile (Go)	5				
Environnements	1 production G + 3 développements G DEV-S				
Onboarding	Non inclus				
Licences utilisateur	1				
Trafic sortant datacenter (Go)	500				
Nombre maximal de pages vues (valeur indicative)	200 000	1 000 000	2 000 000	4 000 000	8 000 000

Plans familles G+	G-L+	G-XL+	G-2XL+
vCPU	4	8	16
RAM (Go)	6	12	24
Stockage Bloc utile (Go)	50		
Environnements	1 production G + 1 staging G DEV-S + 3 développements G DEV-S		
Licences utilisateur	6		
Onboarding	Non inclus		
Trafic sortant datacenter (Go)	1000		
Trafic sortant CDN (Go)	1000		

Plans familles G+ Bundle	G-L+ Bundle	G-XL+ Bundle	G-2XL+ Bundle
vCPU	4	8	16
RAM (Go)	6	12	24
Stockage Bloc utile (Go)	50		
Environnements	1 production G + 1 staging G DEV-S + 3 développements G DEV-S		

Licences utilisateur	10
Onboarding	inclus
Trafic sortant datacenter (Go)	1000
Trafic sortant CDN (Go)	1000

Plans familles D	D-6	D-12	D-24	D-48	D-96
vCPU	3 x 2	3 x 4	3 x 8	3 x 16	3 x 32
RAM (Go)	3 x 4	3 x 8	3 x 16	3 x 32	3 x 64
Stockage Bloc utile (Go)	50				
Environnements	1 production D + 1 staging D + 3 développement G DEV-S				
Licences utilisateur	6				
Onboarding	Non inclus				
Trafic sortant datacenter (Go)	1000				
Trafic sortant CDN (Go)	1000				

Plans famille M	M-6	M-12	M-24	M-48	M-96
vCPU	3 x 2	3 x 4	3 x 8	3 x 16	3 x 32
RAM (Go)	3 x 8	3 x 16	3 x 32	3 x 64	3 x 128
Stockage Bloc utile (Go)	50				
Environnements	1 production M + 1 staging M + 3 développement G DEV-S				
Licences utilisateur	6				
Onboarding	Non inclus				
Trafic sortant datacenter (Go)	1000				
Trafic sortant CDN (Go)	1000				

Plans famille M+ Bundle	M-6+ Bundle	M-12+ Bundle	M-24+ Bundle	M-48+ Bundle	M-96+ Bundle
vCPU	3 x 2	3 x 4	3 x 8	3 x 16	3 x 32
RAM (Go)	3 x 8	3 x 16	3 x 32	3 x 64	3 x 128
Stockage Bloc utile (Go)	50				
Environnements	1 production M + 1 staging M + 3 développement G DEV-S				
Licences utilisateur	15				
Onboarding	inclus				
Trafic sortant datacenter (Go)	1000				
Trafic sortant CDN (Go)	1000				

6.2.1 Environnement de staging inclus dans la famille Grid+ (G+)

Il s'agit d'un Environnement de test de taille DEV S disposant de ressources mutualisées. Cet Environnement est connecté au CDN tout comme celui de production (les Environnements de développement ne sont pas connectés au CDN). Le Client peut également souscrire à d'autres Environnements de test supplémentaires ou de taille plus importante selon ses besoins.

6.2.2 Environnement de staging inclus dans la famille Dédié (D, M)

Il s'agit d'un Environnement de test disposant de ressources dédiées distinctes des ressources dédiées utilisées par l'Environnement de production. Cet environnement est connecté au CDN tout comme celui de production (les Environnements de développement ne sont pas connectés au CDN). Pour la famille D, cet environnement est de taille 2 vCPU, 4 Go RAM (non redondé). Pour la famille M, cet environnement est de taille 2 vCPU, 8 Go RAM (non redondé). Le Client peut également souscrire à d'autres Environnements de test supplémentaires ou de taille plus importante selon ses besoins.

6.2.3 Sauvegardes

Les environnements de production type G et G+ (famille Grid et Grid+) sont sauvegardés automatiquement chaque jour et ces sauvegardes sont conservées selon la procédure suivante :

Ancienneté de la sauvegarde	Rétention
1 à 7 jours	Toutes les sauvegardes
1 semaine à 4 semaines	Une sauvegarde par semaine
1 mois à 12 mois	Une sauvegarde par mois

Les Environnements de production type D et M (famille Dédié) sont sauvegardés automatiquement toutes les 6 heures et ces sauvegardes sont conservées selon la procédure suivante :

Ancienneté de la sauvegarde	Rétention
1 à 3 jours	Toutes les sauvegardes
4 à 6 jours	Une sauvegarde par jour
7 jours à 6 semaines	Une sauvegarde par semaine
8 semaines à 12 semaines	Une sauvegarde pour 2 semaines
12 semaines à 22 semaines	Une sauvegarde par mois

Des sauvegardes manuelles (5 maximum) peuvent être déclenchées par le Client sur tous ses environnements.

6.2.4 Certificat TLS

Deux certificats TLS partagés sont inclus avec chaque plan (domain.com et *.domain.com).

Un ou plusieurs certificats supplémentaires peuvent être souscrits.

6.2.5 Onboarding

Cette prestation obligatoire permet l'accompagnement du Client dans la mise en place de son projet. Cette prestation comporte les Livrables suivants :

- Spécification des prérequis et préconisations pour l'hébergement des applications du Client
- Planning de mise en place
- Certificat(s) TLS
- Configuration des Environnements et middleware
- Liste des URL d'accès aux Environnements de staging et production

6.2.6 CDN inclus dans les familles Grid+ (G+) et Dédié (D, M)

Le Service inclut par défaut le CDN (Content Delivery Network) de Fastly pour les plans des familles G+, D et M. La bande passante est également incluse dans la limite des ressources disponibles avec 1 To de trafic sortant CDN inclus.

Un supplément de trafic sortant peut être souscrit de manière pré-payé. Tout dépassement de trafic sortant sera facturé au tarif post-payé.

Les plans de la famille G ne peuvent pas utiliser de CDN.

6.2.7 Technical Account Manager

Un service d'accompagnement personnalisé peut être mis en œuvre :

- Assistance aux mises à jour majeures de middleware, optimisations de performance
- Reporting mensuel de Qualité de Service (réunion téléphonique)
- Point de contact d'escalade dédié.

Le niveau de Service Entreprise comprend 0,5 jour de TAM / trimestre.

Le niveau de Service Elite comprend 2 jours de TAM / mois.

Une durée plus importante peut être proposée sur devis.

6.2.8 Option de scalabilité dans les familles Grid+ (G+) et Dédié (D et M)

En cas de surcharge applicative ponctuelle, le Prestataire peut, si le client a choisi cette option, procéder au sur-classement du plan souscrit. Ce sur-classement aura une durée minimale de 7 jours et sera facturé par journées entières au tarif « Upscale » précisé dans la Commande. Si le client refuse cette possibilité de scalabilité, la garantie de Niveau de Service GTD ne s'applique pas.

6.2.9 Option trois Environnements de développement supplémentaires

Chaque plan inclut 3 Environnements de développement de taille DEV-S. Cette option permet la mise à disposition d'un pack de trois Environnements supplémentaires de développement au client.

Il est également possible de souscrire sur devis à des tailles d'Environnement de développement plus importantes en fonction des besoins.

6.2.10 Option de stockage supplémentaire

Le client peut souscrire du stockage supplémentaire par bloc de 5 Go.

La même procédure de sauvegarde que sur le stockage inclus est appliquée sur ce stockage supplémentaire.

6.2.11 Option de licence utilisateur supplémentaire

Le client peut souscrire à une ou plusieurs licences supplémentaires.

7 Mises à jour

Le Prestataire réalisera l'ensemble des mises à jour suivantes du système :

- Système d'exploitation
- Middleware nécessaires au fonctionnement de l'applicatif (PHP, Elasticsearch...) installés par le Prestataire

Les mises à jour dites "mineures" et les patches de sécurité seront automatiquement déployés sur les infrastructures Clients.

Les mises à jour majeures, comme les montées de version de PHP, seront proposées au Client et devront être validées par ce dernier avant passage en production. Le Prestataire informera le Client de la fin de support des versions obsolètes.

Le Client restant responsable de son applicatif, il revient à ce dernier de s'assurer que l'ensemble des bibliothèques, frameworks et logiciels intégrés soient également à jour et ne contiennent pas de failles de sécurité connues ou prévisibles.

8 Limitation

Flexible Web Platform ne fournit pas d'accès aux sondes et logs de sa solution. En cas de besoin, le Client peut demander auprès du support la communication des logs dont il a besoin, qui lui seront fournis s'ils sont disponibles.

Le Client reste libre d'utiliser des applications tierces de monitoring de ses applications.

Pour les plans des familles Grid et Grid+, les ressources vCPU mentionnées sont des ressources maximales.

9 Support

Le support est proposé selon les 3 niveaux de Service : Professionnel, Entreprise et Elite.

La sollicitation des équipes de support pour le niveau de support Professionnel est limitée à la déclaration et à la résolution des incidents.

Le support est assuré en anglais, et le cas échéant en français.

Le support peut être contacté par les canaux suivants :

- dépôt de tickets : <https://accounts.platform.sh/platform/support>
- messagerie instantanée : <https://chat.platform.sh>