

Descriptif de Service

Flexible Datacenter

Table des matières

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

1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, les définitions 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 1200 mm x 800 mm. La capacité d'une Baie est exprimée en Unités de Baie.

Bâtiment désigné 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.

Contract Business Manager est une prestation du service client, le contract business manager est l'interlocuteur du client pour tous les éléments du contrat.

Date d'effet : date de la signature du procès-verbal de Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement ou de la date de début d'utilisation par le client de sa plateforme hébergée.

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

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. 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.

Espace d'Hébergement désigne l'espace situé dans un Site 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 datacenter suivant le niveau de prestation souscrit par le client.

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 des équipements d'Espaces d'Hébergement différents.

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

Service désigne le service « Flexible Datacenter » 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 prévu pour être installé dans des Baies de 800 mm 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 « Datacenter » et les conditions dans lesquelles il est fourni, en application des Conditions Générales.

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

3 Présentation du Service

3.1 Aperçu du Service

L'offre prévoit la fourniture :

- De la mise en œuvre de la prestation d'hébergement selon le choix du client.
- De la mise à disposition des conditions d'hébergement selon la puissance électrique souscrite et l'alimentation électrique des équipements clients.
- Des 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.
- D'une prestation obligatoire de « Gestion de projet » pour la phase d'emménagement
- D'une prestation obligatoire « Responsable de Service client » pour la phase d'exploitation appelée aussi vie de solution.

Le Prestataire fourni a minima ;

- Les cross connects qui relient les Baies du client aux salles opérateurs du datacenter.
- La mise sous tension des Baies

Les options de mise en service disponibles sont ;

- Fourniture Baie
- Confinement (corridor)
- Cage (Grillage)
- PDU
- DCIM (DataCenter Infrastructure Management)
- Urbanisation et déploiement : installation de la baie en salle et raccordement à l'environnement du data center.
- Installation à partir du plan de câblage et connexion précise
- Caméras, badges, portes et SAS Petit vestibule entre deux portes servant à éviter une communication directe.

Le Client a la possibilité de souscrire une option de Contract Business Manager.

3.2 Limites du Service

Si le client réalise la mise en œuvre de la prestation d'hébergement, l'inscription du câblage des équipements dans les bases techniques du Prestataire (DCIM) ainsi que l'exécution des gestes de proximité pendant la durée du contrat ne sont pas réalisées par le Prestataire.

3.3 Implantation géographique

Les Sites disponibles pour le Service Flexible Datacenter sont :

Datacenter (DC)	Adresse accueil et livraison
Normandie - Val de Reuil Bâtiment 2	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

4 Conditions d'utilisation

4.1 Prix

Le Prix inclut :

- Des frais de mise en service
- Un abonnement mensuel en fonction du nombre de Baies et/ou de la puissance électrique souscrite
- La consommation électrique des baies du client
- Les gestes de proximité
- Un abonnement mensuel au service Responsable Service Client

Toute Baie réservée par le Client est facturée dans les mêmes conditions que celles en exploitation.

4.1.1 Révision des prix

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.

Le prix des prestations de service client est révisé tous les ans, à la date de 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 d'un 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 les utilisateurs finaux du client »

4.3 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 moyennant un préavis de 3 mois.

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.

Le bénéfice tarifaire sera acquis uniquement quand le Prestataire disposera de l'espace totalement libérée 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 telles que la maintenance de ces infrastructures n'implique aucun arrêt planifié des services d'hébergement, à l'exclusion des équipements clients mono alimentés

Le Prestataire demande que les matériels clients soient bi alimentés (y compris routeurs d'accès WAN).

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. Ces opérations de maintenance se déroulent en heures ouvrées.

4.6 Réversibilité

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

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 prévoit 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 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.

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 au niveau du corridor des Baies est comprise entre 15 et 32°C. La température est mesurée à partir des enregistrements effectués par les thermomètres installés en salles à des endroits significatifs des allées froides du corridor client et représentatifs de la température de l'air à l'entrée des équipements informatiques. 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 le corridor client est compris entre 20 et 80 %.

Si le client en fait la demande, 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

Le client est seul responsable de la continuité électrique pour l'alimentation des équipements placés dans la Baie.

Le client fait son affaire de la collecte et le traitement des données ainsi que de la connectivité pour activer les commandes à distance. En cas de divergence d'interprétation sur une mesure, le prestataire se réserve la possibilité de mesures contradictoires par les moyens qui lui sont propres.

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 à la demande.

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

Ce pilotage prévoit :

- D'être garant de la fourniture du périmètre Flexible Datacenter 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 Datacenter
 - Gérer les risques et les éventuels problèmes
- De coordonner les ressources techniques du prestataire pour et suivant les options souscrites :
 - Partager avec le client les 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 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 Datacenter
- De signer avec le client un procès-verbal de Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement qui marque le début d'utilisation par le client du Service Flexible Datacenter, le début d'exploitation du service Flexible Datacenter et le début de la mise en facturation de la redevance mensuelle d'hébergement.

La gestion de projet Flexible Datacenter ne couvre pas le pilotage de la connectivité réseau WAN.

Le service Gestion de projet prend fin à la signature du procès-verbal de Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement et au traitement de ses éventuelles réserves.

6.4 Responsable Service Client

La prestation Responsable Service Client est obligatoire et fournit les prestations suivantes, selon le niveau choisi. Le niveau Standard est obligatoire au-delà d'une Baie entière et le niveau Premium est obligatoire au-delà de 9 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'interlocuteur à désigner par client	1	3	5
Nombre maximum de présentation 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.

7 Support

Le Service Flexible Datacenter comprend 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 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 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 data center peut conduire le prestataire à couper temporairement leur unique chaîne d'alimentation électrique.