

Annexe technique au Descriptif de Service Managed Applications – Management de serveurs hébergés en colocation

Table des matières

1	DEFINITIONS.....	2
2	OBJECTIF DU SERVICE.....	3
2.1	APERÇU DU SERVICE	3
2.2	IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	3
3	CONDITIONS D'UTILISATION	3
3.1	PRIX.....	3
4	PRE-REQUIS	3
4.1	INFRASTRUCTURE EN PLACE, NOTAMMENT :	3
4.2	PERIMETRE DU SERVICE	3
5	LIMITES DE SERVICE	4
6	MODALITES DE LIVRAISON	4
7	RACI ET SUPPORT.....	4
8	MODELISATION CONTRACTUELLE	4
9	SUPPORT D'EXPERTISE : CATALOGUE DE SERVICES.....	5
9.1	DEMANDES DE SERVICES	5

1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Intégration, maintenance et prestations associées du Prestataire, 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.

Conditions Générales désigne les conditions générales du Prestataire.

Conditions Spécifiques désigne les conditions spécifiques Intégration, maintenance et prestations associées du Prestataire.

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 de l'Immeuble. Le verbe « Désinstaller » et ses conjugaisons signifient procéder à la Désinstallation.

DCIM désigne le 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**).

Immeuble désigne l'ensemble immobilier choisi par Orange Business pour accueillir l'Espace d'Hébergement.

Installation 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 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

Plateforme désigne l'environnement matériel et logiciel permettant la gestion et l'utilisation du Service, tel que choisi par le Client au moment de la Commande parmi les Plateformes disponibles mentionnées dans la Fiche Tarifaire.

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.

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 Immeubles.

Tenant : représente la bulle indépendante correspondant à la société du Client hébergée dans Microsoft Azure.

Token désigne l'unité d'œuvre utilisée pour exprimer les prix applicables aux changements demandés par le Client, tels qu'indiqués dans la Fiche Tarifaire.

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 Objectif du Service

2.1 Aperçu du Service

Cette annexe décrit un service complémentaire de gestion de serveurs physiques, hébergés dans une zone de colocation, fourni par le Prestataire. Il permet au Client d'exploiter ses serveurs physiques existants, tout en bénéficiant des services managés Managed Applications, dans un modèle hybride.

Ce service exclut explicitement la gestion des baies de colocation, de l'infrastructure réseau ou de la solution de sauvegarde elle-même.

2.2 Implantation géographique

Le Service est accessible aux Clients localisés en France métropolitaine et est opéré sur des Plateformes localisées en France.

3 Conditions d'utilisation

3.1 Prix

Les UOs disponibles dans le deviseur Managed Applications :

Managed OS for server with Linux OS in Cloud Avenue colocation (exluding housing, connectivity, backup platform) - per server

Managed OS for server with Windows OS in Cloud Avenue colocation (exluding housing, connectivity, backup platform) - per server

La tarification du Service est composée :

- Des frais d'accès au Service « Management de serveurs hébergés en zone de colocation » intégrant toutes les tâches mentionnées dans le RACI d'implémentation
- D'un récurrent mensuel couvrant les activités liées au maintien en condition opérationnelle du Service « Management de serveurs hébergés en zone de colocation ».

Les tarifs du Service n'incluent pas :

- Le prix de l'infrastructure que vous devez souscrire par ailleurs auprès du fournisseur de IaaS selon les tarifs en vigueur.
- Les demandes de changement.

4 Pré-requis

1. Un Contrat de colocation, Service « Flexible Housing » ou Service « Flexible Datacenter », souscrit sur un des datacenters suivants du Prestataire : Chartres, Val de Reuil.
2. Interconnexion réseau connecté des Serveurs Managés à l'Interconnexion mutualisée.

4.1 Infrastructure en place, notamment :

- Baies de colocation disponibles.
- Réseau opérationnel (commutateurs installés, cross-connects configurés).

4.2 Périmètre du Service

Équipements éligibles :

- Serveurs physiques non virtualisés standards (liste à confirmer avec l'Avant-Vente) **fournis** par le **Client**.
- Stockage local uniquement.

- OS pris en charge : Linux / Windows.

Prestations incluses (portefeuille Managed Applications) :

- Gestion du système d'exploitation.
- Supervision de l'OS.
- Gestion de bases de données (Oracle, SQL Server..., dans le périmètre Managed Applications).
- Middleware (dans le périmètre MA).
- Intégration à l'outillage CAV/MA (supervision, bastion, logs, DNS, DHCP, IPAM).
- **Sécurité & Réseau :**
 - Accès sécurisé via bastion (MaserPam/CyberArc).
 - Filtrage réseau via FortiGate ou VRF (T0/T1) selon architecture en place.
 - Connexions réseau redondées via 2 commutateurs (1U) gérés par Orange Business, avec BGP si requis.
 - Cross-connect logique entre la zone de colocation et la zone IaaS CAV.

5 Limites de Service

Serveurs : propriété du client – non fournis ni pris en charge matériellement par le Prestataire.

Services exclus :

- Gestion d'hyperviseurs (VMware, Hyper-V...), de baies SAN, ou de stockage mutualisé.
- Management de virtualisation.
- Gestion des équipements d'hébergement (baies, infrastructure réseau).
- Non standalone : ce service ne peut être souscrit indépendamment – il doit être adossé à un contrat Managed Applications sur Cloud Avenue.

6 Modalités de Livraison

1. Étude de faisabilité systématique pour chaque projet (inventaire, compatibilité, plan de migration).
2. Déménagement / Build : réalisé en mode projet, hors périmètre standard, avec devis et planning associés.
3. Activation du service conditionnée à la validation des prérequis techniques et contractuels.

7 RACI et Support

Élément	Responsable
Propriété des serveurs	Client
Support matériel/serveur (L1)	Client
Supervision matériel	Le Prestataire
Gestion OS / BDD / MW	Le Prestataire
Sauvegarde – outil	Le Prestataire, sur infrastructure Cloud Avenue du Client
Sauvegarde – usage	Le Prestataire
Commutateurs réseau	Le Prestataire
Cross-connect	Le Prestataire

8 Modélisation Contractuelle

Le service est modélisé sous forme d'Unité d'Œuvre (UO) dédiée dans le contrat Managed Applications, incluant :

- Les prestations de gestion (OS, BDD, supervision, sauvegarde...).
- L'intégration dans l'écosystème Managed Applications.
- L'outillage et les flux réseaux nécessaires.

Les équipes commerciales (AVV) peuvent s'appuyer sur cette UO pour les cotations standards. Les configurations spécifiques feront l'objet d'une offre sur mesure.

9 Support d'Expertise : Catalogue de Services

9.1 Demandes de Services

Le catalogue de demandes de services fait l'objet d'une tarification selon la nature de la demande.

Un jeton correspond à 30 minutes indivisibles.

Le catalogue de Change applicable est celui des composants OS, Database, et Middleware de l'offre Managed Applications, décrits dans les documents :

- Annexe technique - OS Managé
- Annexe technique - Base de données Managée
- Annexe technique - Middleware Managé

qui sont publiés à l'adresse suivante : <https://cloud.orange-business.com/annexes-techniques-managed-applications/>