

DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Hébergement Dédié Interoute fournit au Client une solution d'hébergement pour des applications de gestion, situées dans un des centres d'hébergement Interoute. Quand il s'agit d'un service supervisé, Interoute est responsable de la configuration et du maintien de l'environnement du centre d'hébergement, du réseau, du matériel du système et du système d'exploitation. Le service inclut le contrôle et le support sur la base 24x7 et est régi par un Accord de Niveau de Service.

1. DEFINITIONS

« **Centre de Support Client** » désigne le centre de gestion des pannes d'Interoute, qui utilise le Système de Gestion du Réseau Interoute et le Système de Gestion d'Hébergement.

« **Date de Mise en Service** » ou « **Ready For Service Date** » ou « **RFS** » désigne la date à laquelle Interoute fournit le Service prêt à l'emploi dans le centre d'hébergement Interoute.

« **Débit de Données Garanti** » désigne le débit constant indiqué dans le Bon de Commande, qu'Interoute s'engage à respecter pour acheminer le Trafic IP du Client.

« **Dépassement** » désigne la possibilité pour un Client d'utiliser un débit au-dessus du Débit de Données Garanti.

« **Équipement d'Hébergement** » désigne les équipements qui constituent le Système d'Hébergement, y compris les serveurs, les pare-feu, les commutateurs et les *solutions de partage de charge*.

« **Frais d'Installation** » désigne les frais de Service d'Hébergement Non Récurrents dus par le Client pour l'installation et la fourniture des Services d'Hébergement Géré, conformément au Bon de Commande.

« **Frais Mensuels** » désigne les Frais mensuels récurrents des Services d'Hébergement dus par le Client plus les frais de Trafic, tels que prévus dans le Bon de Commande.

« **Frais Supplémentaires** » désigne les frais dus conformément à la présente Annexe et Appendice 1.

« **Logiciel Supervisé par Interoute** » désigne le logiciel installé sur l'Équipement Hébergé et géré en partie ou entièrement par Interoute. Le Logiciel supervisé par Interoute inclut, sans s'y limiter, le Système d'Exploitation, le Logiciel de Sauvegarde, le Logiciel Anti-virus, et le Logiciel de contrôle.

« **Logiciel Supervisé par le Client** » désigne le logiciel installé sur l'Équipement Hébergé et géré par le Client.

« **Période Mensuelle de Contrôle** » désigne les périodes mensuelles (mois civils) commençant le 1^{er} de chaque mois pendant la Durée, au

cours desquelles est calculée la Disponibilité du Service, étant entendu que la première Période Mensuelle de Contrôle commence à la Date de Début des Services.

« **Réseau IP Internet** » désigne le réseau d'équipements détenus par Interoute et contrôlés et gérés par les Systèmes de Gestion Interoute pour acheminer le Trafic IP du client.

« **Service d'Accès Internet** » désigne la fourniture de services de connectivité à l'Internet via le Réseau IP Interoute.

« **Service d'Hébergement** » désigne le Service Hébergement Dédié dont les détails sont précisés dans le Bon de Commande ainsi que toute les Demandes de Modification dont les éléments sont décrits dans la présente Annexe.

« **Système de Gestion d'Hébergement** » désigne le système intégré de gestion des pannes d'hébergement d'Interoute.

« **Système de Gestion du Réseau** » désigne le système intégré de gestion des pannes du réseau d'Interoute.

« **Système d'Hébergement** » désigne l'ensemble des équipements et des logiciels y compris l'architecture hébergée du Client dans un centre d'hébergement Interoute. Un Système d'Hébergement peut consister en divers Équipements d'Hébergement (à titre d'exemple des serveurs, des pare-feu, des solutions de partage de charge, etc), des systèmes d'exploitation, des logiciels d'application, des données du Client et des services d'Interoute.

« **Trafic** » désigne tous les paquets IP générés par le Client qui sont transmis et reçus sur le Système d'Hébergement.

Tous les autres termes commençant par une majuscule prendront le sens qui leur est donné dans les Conditions Générales d'Interoute.

2. DESCRIPTION DU SERVICE D'HEBERGEMENT

Interoute fournit au Client une solution d'hébergement pour des applications de gestion, situées dans un des centres d'hébergement d'Interoute. Le Service d'Hébergement consistera en et sera soumis aux limitations des matières exposées dans le présent paragraphe 2. De plus, le Service d'Hébergement sera incorporé et soumis aux sections appropriées du paragraphe 5 (dans la mesure où il est expressément précisé dans le Bon de Commande qu'ils font partie du Service d'Hébergement).

2.1 Architecture Technique

2.2 Fourniture d'Équipement, Support et Service

2.3 Fourniture du Logiciel du Serveur, Support et Service du Logiciel du Serveur

2.4 Installation du Service

2.5 Hébergement d'Équipement

2.6 Connectivité Internet

2.7 Adresses IP

Error! Reference source not found. Supervision du Service

2.9 Reporting au Client

2.10 Maintenance du e d'Hébergement

2.11 Sauvegarde et restauration

2.12 Assistance Technique

2.13 Service du Client

2.14 Maintenance du Système d'Hébergement

2.1. Architecture Technique

Interoute fournira une architecture Technique ("Architecture Technique") basée sur les demandes et les recommandations du Client, qui doivent être attachées à chaque Bon de Commande du Système d'Hébergement, et régie par le présent Contrat. L'Architecture Technique comprend la liste des Logiciels, des services et des Équipements. La mise en œuvre du Système d'Hébergement peut différer de l'Architecture Technique pour respecter les caractéristiques particulières des centres d'hébergement ou de son environnement ou afin de respecter la loi locale applicable.

2.2. Fourniture d'Équipement, Support et Service

Sauf disposition contraire contenue dans le Bon de Commande, Interoute fournira l'ensemble des équipements pour le Système d'Hébergement y compris toutes les pièces de rechange nécessaires. Le titre de l'Équipement sera transféré au Client sur le paiement intégral des sommes dues. Interoute maintiendra un privilège sur l'ensemble d'Équipement du Client dans le centre d'hébergement, conformément aux sommes dues indiquées dans le Bon de Commande applicable (y compris les charges de résiliation, si applicables).

Interoute exclusivement permettra l'installation de l'équipement fourni par Client dans le centre d'hébergement et son intégration dans le Système d'Hébergement lorsque :

- Le Client fournit à Interoute par écrit les détails de l'équipement et Interoute approuve ledit équipement. Interoute aura le droit de refuser son intégration si un tel équipement ne figure pas dans la liste de matériel approuvée par Interoute ou défini dans l'Architecture Technique.
- Le Client reste entièrement responsable de la fourniture de pièces de rechange pour tout l'équipement fourni par Client.

Interoute est responsable de l'installation, du support et de l'entretien de l'ensemble des équipements du Système d'Hébergement (fournis par le Client ou par Interoute). Interoute est responsable du remplacement des composants matériels défectueux, en panne ou dégradés (sous réserve que ce défaut, panne ou dégradation ne soit pas causé intégralement ou partiellement par la négligence ou le manquement contractuel du Client). Pour clarification, les obligations dans ce paragraphe ne comprennent pas les obligations d'Interoute de mettre à jour ou d'améliorer quelconque Équipement.

2.3. Fourniture du Logiciel du Serveur, Support et Service

Interoute fournira le système d'exploitation et le logiciel de serveur Web pour chaque serveur du Système d'Hébergement comme stipulé dans l'Architecture Technique.

Interoute est responsable de l'installation, du support et de l'entretien de l'ensemble du Logiciel Supervisé par Interoute dans la configuration exposée dans l'Architecture Technique. En plus, Interoute installera, exploitera et maintiendra le Logiciel de Sauvegarde, le Logiciel Anti-virus et le Logiciel de *monitoring* si ces logiciels sont nécessaires pour la gestion du Système d'Hébergement.

Le Client peut installer à son propre risque un logiciel supplémentaire sur un serveur. Interoute se réserve le droit de désinstaller le logiciel du Client (ou de refuser l'installation par le Client) dans la mesure où (selon l'avis raisonnable d'Interoute) tel logiciel pourra affecter les opérations ou la sécurité d'un autre Système d'Hébergement hébergé par Interoute. Ledit Logiciel est maintenu par le Client exclusivement. Le Client est entièrement responsable de la performance dudit Logiciel et de son interopérabilité avec le Système d'Hébergement.

2.4. Installation du Service

Interoute gère tous les aspects de l'installation du service, en maintenant le monitoring du matériel et du Logiciel supervisé par Interoute afin d'optimiser l'intégration dans l'infrastructure d'Interoute et la qualité du service. Le matériel est installé dans une baie située dans une salle protégée dans un centre d'hébergement Interoute, exclusivement accessible aux personnes autorisées par Interoute. Les installations sont faites exclusivement pendant les heures ouvrées.

2.5. Hébergement d'Équipement

Interoute fournira l'espace et installera l'Équipement dans un centre d'hébergement. Interoute est entièrement responsable de choix de l'emplacement exact de l'Équipement dans le centre d'hébergement. Le personnel autorisé d'Interoute aura l'accès exclusif à l'Équipement et aux systèmes. Le Client, à ses propres risques et coûts, peut accéder et vérifier l'équipement, toujours accompagné par le personnel d'Interoute mais pas plus que deux (2) fois dans période de douze (12) mois consécutifs. Ledit accès est soumis à un préavis écrit d'au moins 48 heures et doit être en stricte conformité avec la politique d'accès d'Interoute.

2.6. Connectivité Internet

Le Service d'Hébergement inclut une connexion internet livré sur une interface Ethernet à l'Équipement conformément à la bande passante figurant sur le Formulaire de Commande Interoute.

Le Débit de Données Garanti est le taux auquel Interoute transmettra les données du Client sur le réseau Interoute. Interoute ne garantit pas que le Débit de Données Garanti soit réalisable en dehors du Réseau Interoute. Soumis aux conditions ci-dessous, le Client disposera d'une capacité de Dépassement :

i La capacité de Dépassement ne peut pas excéder la taille de port physique figurant sur le Bon de Commande ni ne peut excéder les vitesses de la connexion Ethernet fourni.

ii les Frais en vertu du trafic de Dépassement ne sont pas inclus dans les Frais Mensuels récurrents et sont facturés séparément conformément à l'appendice 1.

iii. Utilisation : Interoute contrôle de façon ininterrompue l'utilisation du réseau. Si le Client dépasse le Débit de Données Garanti dans un mois applicable, Interoute pourra demander à ce que le Débit de Données Garanti soit augmenté. Si le Client refuse une telle demande, Interoute pourra (jugé par Interoute à sa propre discrétion) facturer le Client pour le Trafic de Dépassement.

iv. Fournisseur alternatif : le Client, à ses propres frais, peut commander et installer une ligne téléphonique dans les Locaux afin de bénéficier d'une ligne téléphonique d'accès à distance. Le Client peut également, à ses propres frais, installer les services de connectivité d'autres fournisseurs pour des raisons de redondance. Aucun travail ne peut être effectué sans le consentement express d'Interoute et doit être conduit conformément à la politique d'Interoute.

2.7. IP Adresses

Interoute fournira en standard, une (1) adresse IP publique, par Equipement d'Hébergement..Des adresses supplémentaires peuvent être demandées par le Client et seront allouées et notifiées au Client par Interoute conformément aux règles du RIPE. L'utilisation d'adresses IP supplémentaires implique une facturation en une fois, aux taux figurants dans l'Appendice 1 de la présente Annexe 2. Les adresses IP fournies sont de type PA et sont la propriété d'Interoute. A l'expiration du Service d'Hébergement, les adresses peuvent être réassignés et réutilisés par Interoute pour d'autres clients (ce qui est jugé par Interoute à sa propre discrétion).

Annexe 2h

Conditions supplémentaires pour le Service d'Hébergement Dédié

2.8. Supervision du Service

i. Réseau : Interoute maintient 24x7 un Centre de Support Client afin d'assurer la supervision du réseau en continu, la gestion et la résolution de problème. Si une coupure est détectée sur l'interface réseau du Client vers le réseau Interoute, les ingénieurs d'Interoute en notifieront le Client. Interoute ne sera pas responsable si il s'avère impossible d'entrer en contact avec le Client dans le cas où les informations fournies par le Client sont obsolètes ou dans le cas où les numéros de contact sont introuvables pour quelle que soit la raison.

ii. Service : Interoute supervisera les éléments suivants pour le Service de continuité Internet :

- HTTP / HTTPS
- ICMP

Interoute supervisera également les éléments suivants pour chaque serveur associé au service d'hébergement:

- utilisation de la CPU pour chaque CPU
- Utilisation de la Mémoire
- Utilisation du Système de Fichiers
- Utilisation du Fichier d'Échange
- Pagination
- Nombre de Processus
- Composants de matériel défectueux, défaillants ou dégradés

2.9. Reporting au Client

Interoute fournira au Client un accès Web sécurisé en ligne, détaillant la performance du Service d'Hébergement. Cela comprend des rapports standards de gestion pour suivre la conformité du niveau de service du Service d'Hébergement. Le Client est responsable du stockage sécurisé des noms d'utilisateurs et des mots de passes utilisés pour accéder à l'accès Web.

2.10. Maintenance du Système d'Hébergement

La maintenance du réseau Interoute sera conduite en conformité avec la clause 10 de l'Annexe 1.

i. Maintenance de Configuration : Interoute maintient un journal des changements faits à l'Équipement, au réseau et à la configuration du système d'exploitation.

ii. Maintenance Programmée : Afin de maintenir le service, Interoute peut réaliser les opérations qui pourraient affecter temporairement la disponibilité du Service d'Hébergement. Ces opérations seront normalement exécutées entre minuit et 6h00 heure locale et seront annoncées au moins 24 heures en avance.

iii. Maintenance Non Programmée: Interoute se réserve le droit d'effectuer toute maintenance urgente nécessaire sur l'Équipement ou les connexions de réseau (par exemple, l'installation de *patches* de sécurité critiques) sans attendre le consentement du Client. Une telle Maintenance Non Programmée peut aboutir à une coupure de service temporaire et ladite coupure sera réduite au minimum. Interoute informera le Client d'une telle Maintenance Non Programmée dès que possible.

iv. Gestion des Changements: Lorsque une demande est faite à Interoute pour effectuer un changement au Service d'Hébergement, cette demande devrait être faite par l'email en utilisant le formulaire de changement de contrôle Interoute (dont une copie sera compris dans le document de recette du service), à l'adresse indiquée dans la documentation de remise, spécifiant la référence du Client et incluant la date demandée, la raison du changement et l'impact du changement. Interoute considérera les changements et informera le Client si une procédure de migration, un plan de secours et des frais supplémentaires sont nécessaires pour qu'Interoute puisse compléter le travail, en appliquant les charges horaires indiquées dans l'Appendice 1 de la présente Annexe 2 ou tous les autres frais consentis à l'époque.

v. Les responsabilités de Interoute de gestion du changement incluent le suivi des changements proposés et les changements réalisés sur les systèmes et services gérés par Interoute en informant le Client des impacts sur la performance ou la disponibilité du service. Les demandes de changements initiés par le Client seront traitées en appliquant la priorité utilisée pour des tickets d'incidents.

vi. Interoute installera les *patches* correctifs sur le système d'exploitation et les applications, avec l'approbation du Client et dans un délai convenu entre les partis.

2.11. Sauvegarde et restauration

(a) Planification et rétention

Interoute exécutera de façon quotidienne une sauvegarde incrémentale et de façon hebdomadaire une sauvegarde complète sur les données du Système d'Hébergement. Les supports de sauvegarde sont conservés pendant une période de 28 jours, et au delà, seront effacés.

(b) Granularité

Tous les fichiers du Système d'Hébergement du Client sont sauvegardés. Les sauvegardes sont exécutées en ligne exclusivement au niveau du système de fichiers, c'est-à-dire les fichiers transactionnels utilisés par des diverses applications telles que les bases de données ou la mémoire tampon à long terme (XXX) peuvent être sauvegardées, à condition qu'elles soient dans un état "dumped et "closed" avant le démarrage des opérations de sauvegarde - sinon les fichiers peuvent être dans un état corrompu après rétablissement.

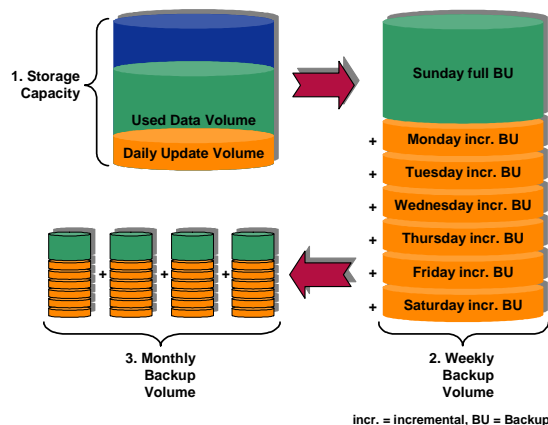
(c) Le Site

Les supports de sauvegarde sont stockés dans le centre d'hébergement Interoute. Le Client peut choisir d'avoir des copies des supports de sauvegarde stockées en dehors du site. Ce service fait l'objet d'une tarification supplémentaire.

(d) Capacité et limites

Le dimensionnement des sauvegardes est basé sur le Volume de Sauvegarde par serveur. Il s'agit de la quantité de données sur les supports de sauvegarde, exigés pour sauvegarder un serveur selon le programme stipulé, la durée et la granularité.

Le diagramme suivant définit la relation entre la capacité de stockage d'un serveur et la capacité totale de sauvegarde mensuelle, présument que la sauvegarde est exécutée selon le programme par défaut, la durée et la granularité.



Le Client peut utiliser gratuitement une capacité totale de sauvegarde mensuelle jusqu'à 150 Giga Octets par serveur. Si cette capacité est dépassée, le Client doit soit: (a) acheter une capacité supplémentaire de sauvegarde soit (b) changer le programme de sauvegarde, la durée et/ou la granularité afin que la capacité ne soit plus dépassée.

(e) Restauration

Chaque restauration due à une faute d'Interoute sera réalisée gratuitement 24x7.

De plus, le Client dispose d'un nombre illimité de demandes de restauration dans le premier mois du Service d'Hébergement et ce de manière gratuite. Par la suite, Interoute accorde gratuitement au Client une et une seule demande de restauration par serveur. Au delà d'une demande par serveur par mois ; Interoute facturera des frais supplémentaires comme indiqué en Appendice 1. Ces restaurations seront réalisées dans une période convenu entre le Client et Interoute.

Il est de la responsabilité du Client de reprendre toutes les applications dans un état voulu après une restauration réussie.

Annexe 2h

Conditions supplémentaires pour le Service d'Hébergement Dédié

2.12. Assistance Technique

Interoute fournira l'assistance technique raisonnable lorsque le Client exige une telle assistance pour son Équipement. L'assistance technique inclut le placement des supports de logiciel, tels que CD-ROM-s, dans l'équipement du Client. Interoute se réserve le droit de facturer l'assistance technique aux taux figurants dans l'Appendice 1.

2.13. Service Client 24x7

Le Centre de Support Interoute (CS) est le point principal de contact pour tous les problèmes ou les demandes liées au service. Le personnel du CS est disponible en 24x7. Le CS traitera toutes les demandes d'assistance et utilisera toutes les ressources disponibles chez Interoute pour assurer que le problème ou la demande soient résolus aussi rapidement que possible.

Le Client peut entrer en contact avec le CS par téléphone, fax ou email et le service est assuré en anglais, allemand et français.

Les informations suivantes doivent être fournies:

1. Le nom de la Société
2. Numéro de Compte Interoute
3. La description du problème
4. La personne à contacter
5. Le numéro du téléphone du contact

Pour des raisons de sécurité, le CS acceptera exclusivement les demandes de service de la part des individus enregistrés auprès de l'organisation du Client.

2.14. Les exclusions du service

Afin d'éviter des doutes, le Service d'Hébergement n'inclut pas d'autres services, non explicitement décrits dans le présent document, en particulier mais non limité à:

- i. Le développement ou l'intégration de contenu de site Web ou le logiciel d'application.
- ii. L'Architecture quelle qu'elle soit du réseau, système ou service
- iii. La protection des données, des systèmes ou des applications contre des attaques, des tentatives de hackers, des virus, des vers ou des chevaux de Troie venant de l'Internet.
- iv. Le support à l'installation du Logiciel Supervisé par le Client.
- v. La mise à jour du système d'exploitation sur l'Équipement d'Hébergement dans la mesure où Interoute soutient toujours le présent système d'exploitation installé sur l'Équipement d'Hébergement. Toutes les mises à jour du système d'exploitation demandées par le Client seront facturées en appliquant les frais horaires indiquées dans l'Appendice 1.
- vi. Interoute n'est pas responsable et en aucun cas ne peut pas être tenu responsable de la performance dégradée due aux limitations physiques du matériel (la mémoire, CPU, l'espace du disque). Interoute avisera le Client des telles limitations et proposera des changements de matériel.

Lorsque le Client demande un des services ci-avant, il devra consulter d'abord son responsable commercial local pour s'assurer de la faisabilité.

3. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Les alinéas ci-dessous énumèrent les diverses responsabilités du Client pendant le terme du présent contrat de service et assurent que l'installation et la gestion courante sont réalisées de façon professionnelle et opportune.

3.1. Représentatives Techniques

Le Client doit indiquer une ou plusieurs personnes désignées comme leurs représentants techniques et les points de contact chez Interoute. Ces contacts techniques peuvent être mis à jour par téléphone, fax ou email et doivent être fournis tant avant que après l'installation.

3.2. Arrêt et Protection de Démarrage

Pour entretenir le Système d'Hébergement, Interoute peut redémarrer un serveur. Le Client doit assurer que tout les Logiciels supervisés par le Client s'arrêtent et démarrent correctement.

Annexe 2h

Conditions supplémentaires pour le Service d'Hébergement Dédié

3.3. Backup/ Sauvegarde

Le Client doit assurer que tous les fichiers qui pourraient être rétablis un jour sont conformes au cahier des charges comme indiqué dans la section 2.10 "Sauvegarde et Restauration", en particulier dans la section 2.10 (b).

3.4. Maintenance du Client et coupure

Le Client informera Interoute aussitôt que possible de tous les changements au Logiciel supervisé par Interoute afin de gérer toutes les coupures provoquées par le Client.

3.5. Autres Responsabilités

Par le présent, le Client s'engage qu'il :

- i. avisera Interoute de tous les changements faits aux applications installées sur le Système d'Hébergement avant que ces changements soient faits;
- ii. assurera que tout redémarrage ou arrêt des services contrôlés par Interoute soit précédé d'un appel au numéro d'Assistance du Centre de Support Interoute (compris dans le document de recette du Service);
- iii. reportera tous les défauts ou problèmes des Services d'Hébergement au numéro d'Assistance du Client aussitôt que lesdits problèmes ont été identifiés;
- iv. fournira à Interoute le retour sur toutes les demandes de maintenance passées au Client dans un temps raisonnable, indiqué dans lesdites demandes.
- v. fournira à Interoute la liste correcte des domaines des serveurs du Client qui doivent être référencées.
- vi. installera et établira l'accès à distance du Client sur son ordinateur distant, si applicable, afin de permettre la maintenance à distance des Services d'Hébergement
- vii. fournira tous les détails de la configuration spécifique pour tous les équipements de l'architecture.
- viii. n'installera pas des *patches* sur le système d'exploitation ou sur les applications supervisés par Interoute sans son consentement.
- ix. assurera que les applications du Client ne sont pas corrompues, dégradées, ou endommagées en raison des *patches* sur le système d'exploitation. La responsabilité d'Interoute est exclue si un *patch* sur le système d'exploitation conduit à une corruption, une dégradation ou des dégâts des applications du Client.
- x. récupérera toutes les applications du Clients dans l'état précédant la coupure du service.
- xi. fournira à Interoute tous les détails concernant la configuration du logiciel de base de données. Ceci comprend, le logiciel de configuration, le logiciel d'application ainsi que la configuration propre à la base de données.
- xii. permettra l'accès à Interoute à la Base de Données pour installer et configurer le logiciel de sauvegarde afin de permettre les sauvegardes.
- xiii. permettra l'accès à Interoute à la Base de Données pour installer et établir une supervision du Client afin de permettre la supervision des processus de la base de données.
- xiiii. créera un compte d'utilisateur SQL avec les droits administrateurs du système (admin).

Annexe 2h

Conditions supplémentaires pour le Service d'Hébergement Dédié

4. SUPPORT DU SERVICE

Interoute fournira au Client ses Services d'Hébergement vingt-quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7, 365 jours par an, soumis aux exceptions détaillées dans la présente Annexe. A partir du moment où Interoute a répondu, il utilisera les efforts raisonnables pour résoudre le Défaut ou abordera le problème de façon différente aussitôt que c'est raisonnablement praticable.

Les directives suivantes d'escalade sont utilisées chez Interoute :

Priorité 1 = urgent; par exemple système en panne, inaccessible depuis l'Internet

Priorité 2 = haut; par exemple dégradation de performance, restauration de données critique

Priorité 3 = moyen; redémarrage de serveur, redémarrage du serveur à la demande du Client

Priorité 4 = standard; la maintenance standard et des coupures planifiées, des questions concernant le service, des demandes de mot de passe

Classification du Défaut	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Priorité 1	15 mins	2 heures	4 heures
Priorité 2	15 mins	4 heures	8 heures
Priorité 3	15 mins	12 heures	24 heures
Priorité 4	15 mins	24 heures	48 heures

Niveau du Support	Interlocuteur Standard	Niveau de Responsabilité Standard
Niveau 1	Ingénieur de Support de Niveau 1	Généraliste. Correction de Niveau 1 y compris vérification du problème, isolement et intervention général pour régler un problème.
Niveau 2	Ingénieur de Support de Niveau 2	Spécialiste. Les spécialistes des systèmes liés à un environnement technologique.
Niveau 3	Fournisseur / Tiers mainteneur	Support externe du fournisseur.

5. OPTIONS A VALEUR AJOUTÉE ET DES MISES À JOUR

Toutes les options et mises à jour suivantes sont cotées séparément et font l'objet de frais supplémentaires.

5.1. Installation en dehors des heures ouvrées

Bien que le Système d'Hébergement soit géré et contrôlé vingt-quatre (24) heures sur 24, l'installation et le travail de configuration sont faits uniquement pendant les heures ouvrées. Dans la mesure où l'installation hors heures ouvrées est requise, elle sera évaluée séparément et fera l'objet de frais supplémentaires.

5.2. Sauvegarde de Base de données et restauration

Avec cette option, Interoute inclut un agent MS-SQL ou Oracle au système de gestion de base de données relationnelles conformément aux caractéristiques du service "Sauvegarde et Rétablissement" (voir la section 2.11).

Interoute installera MS-SQL Veritas ou le logiciel Client Oracle sur chaque serveur de base de données inclus dans cette option. Interoute peut changer le logiciel Client à tout moment, avec une période de préavis d'un mois.

Cette option est facturée par base de données comme stipulé séparément dans le présent accord de service. Lorsque le Client veut changer le nombre de bases de données protégées par cette option, Interoute peut fournir le changement, sous réserve de paiement de frais supplémentaires.

(a) Restrictions

- Les bases de données peuvent uniquement être rétablies à l'état de leur dernière sauvegarde. Les journaux de transaction ne peuvent pas être rétablis, ce qui peut aboutir à la perte des changements de données après le moment de la sauvegarde. Interoute ne sera pas responsable ni d'une base de données incohérente ni d'aucune défaillance de l'application de base de données après un rétablissement suite à ce comportement.
- Les rétablissements des données sont limités à la reconstitution de la base de données à son emplacement original.
- La plus petite entité restituable est une « TABLE ». Ainsi, des enregistrements individuels ne peuvent pas être rétablis.
- Interoute ne peut pas supporter le Client pour le rétablissement de l'application basée sur la base de données.

(b) Responsabilités du Client:

Le Client doit fournir à Interoute tous les détails concernant la configuration du logiciel de base de données. Cela comprend la configuration et le logiciel d'application ainsi que sa configuration liée à la base de données. Le Client doit aussi :

- Permettre l'accès à la base de données pour que Interoute puisse installer et configurer le Client Veritas
- créer un compte d'utilisateur SQL avec les droits administrateurs du système (admin).

5.3. Restauration du *Bare Metal*

Cette option assure un temps de rétablissement plus rapide du serveur complet. La sauvegarde et la restauration inclut non seulement le système d'exploitation, mais aussi la configuration du système, des applications et des données du Client. Les serveurs peuvent être rétablis sur des configurations matérielles identiques ou différentes. La sauvegarde des données est soumise aux conditions normales de sauvegarde, comme la sauvegarde à chaud pour les bases de données. Les étapes pour le rétablissement sont conformes aux procédures standards de sauvegarde

5.4. La Location du Logiciel Microsoft ®

Interoute est associé avec Microsoft ® et souscrit le Contrat de Licence de fournisseur de Services Microsoft ® afin de livrer des options de licences logiciels à ses Clients. Cette option est uniquement un service de location de logiciel. En particulier, tout logiciel licencié sous cette option est fourni et soumis aux conditions générales de la section 2.3, "La fourniture du Logiciel du Serveur, Support et Service". A la résiliation du service, toutes les licences accordées au Client dans les limites de cette option ne peuvent pas être transférées au Client et seront restituées à Interoute.

5.5. Externalisation Oracle

Installation et gestion de bases de données Oracle. Les responsabilités comprennent:

- Installation et Configuration de l'environnement Oracle.
- Installation de patch Oracle.
- Support de Produit Oracle.
- Contrôle des processus du système- et des fichiers logs, diagnostic des pannes, escalade des pannes à Oracle (dans le cas où la licence a été achetée par Interoute) et coopération avec le support Oracle.
- Contrôle de l'application de base de données et la taille des tables.

5.6. Les services Pare-feu optionnels

Interoute est responsable d'entretenir tout Service Interoute de Pare-feu supervisé et les règles de sécurité comme spécifié par le Client au moment de l'achat des services Interoute de pare-feu supervisé. Le Client reconnaît qu'il est impossible de se protéger contre toutes les formes d'attaques et que l'obligation unique de la part d'Interoute est la gestion du pare-feu conformément aux bonnes pratiques de l'industrie.

Interoute permettra au Client les changements illimités des règles de sécurité pendant les deux premiers mois du Service d'Hébergement. Ensuite, Interoute permettra au Client deux (2) changements par mois. Les changements supplémentaires de politique seront facturés en appliquant les frais horaires indiqués dans l'Appendice 1 de la présente Annexe.

5.7. Partage de charge & certificats SSL

Cette option permet au Client d'augmenter la performance et la disponibilité d'une application basée sur TCP/IP en distribuant la charge de travail entre différents serveurs applicatifs. Le Client peut choisir une solution logicielle de partage de charge intégrée dans certains systèmes d'exploitation ou d'une solution matériel dédiée. De plus, le Client peut choisir de déplacer le traitement des certificats SSL de son site Web afin de séparer l'application de partage de charge pour diminuer la charge de travail des serveurs dans une configuration supportant HTTPS.

5.8. Cluster en Haute Disponibilité

Cette option fournit une paire de serveurs redondants dans une configuration de cluster qui élimine le serveur comme un point unique de faille et ainsi augmente la Disponibilité du Serveur standard comme stipulé dans le document à part Accord de Niveau de Service, qui est particulièrement important pour les critiques applications.

6. FRAIS

6.1. Frais payables par le Client

- Les Frais pour le Service d'Hébergement comprennent les Frais d'Installation, les Frais Mensuels et les Frais Supplémentaires.
- Sauf indication contraire dans le Bon de Commande, les Frais pour les Services d'Hébergement et toutes Frais de Résiliation applicables seront facturés conformément aux termes indiqués dans les Conditions Générales Interoute pour les sommes détaillées dans le Bon de Commande ou dans la Demande de Renouvellement.
- Tous les Frais Supplémentaires seront facturés au Client (comme précisé dans le Bon de Commande ou dans l'Appendice 1 de la présente Annexe).

7. CREDITS DE SERVICE

Interoute accordera au Client des Crédits de Service en cas de manquement aux objectifs suivants :

- Disponibilité du Service

7.1 Disponibilité du Service

Requête de Ping ICMP automatiques effectués vers chaque Equipement d'Hébergement par intervalle de cinq (5) minutes ("test").

L'Equipement d'Hébergement est considéré comme disponible à un moment donné si la requête de *Ping* ICMP automatique a été effectuée et a reçu une réponse positive dans un délai inférieur à dix (10) secondes ("Test Réussi"). En ce qui concerne l'Equipement d'Hébergement Redondant, le test est considéré comme réussi si n'importe lequel des composants est disponible.

Le pourcentage de disponibilité de l'Equipement d'Hébergement est calculé mensuellement, en utilisant la formule suivante :

$$P = \frac{A}{T} \times 100$$

Où:

- P est le pourcentage de disponibilité
- A est le nombre total de tests réussis dans le mois correspondant
- T est le nombre total de tests dans le mois correspondant.

Objectif de Niveau de Disponibilité du Service
Soumis aux conditions de ce paragraphe:

L'objectif de disponibilité pour l'Equipement d'Hébergement est : 99.5 %

7.2 Calcul des Crédits de Service

Interoute créditera le compte du Client au pro rata des charges mensuelles (défini ci-dessous) pour l'indisponibilité de l'Equipement d'Hébergement qui dépasse les objectifs spécifiés dans la clause 7.1

Indisponibilité cumulée au delà de l'objectif initial (u)	Crédits Service en % des frais mensuels:
u ≤ 1heure	2%
1heure < u ≤ 4 heures	5%
4 heures < u ≤ 8 heures	10%
8 heures < u ≤ 12 heures	15%
12 heures < u ≤ 18 heures	20%
18 heures < u ≤ 40 heures	25%
u > 40 heures	30%

Lorsqu'une Période Mensuelle de Contrôle comprend un mois incomplet, le Crédit de Service s'appliquera au prorata des Frais Mensuels.

Les frais Mensuels utilisés pour calculer les crédits de service, seront les Frais Mensuels globales pendant la Période Mensuelle de Contrôle en question.

Les crédits de service seront calculés mensuellement, regroupés puis crédités au Client sur une base mensuelle.

Annexe 2h

Conditions supplémentaires pour le Service d'Hébergement Dédié

Si le Service est annulé au cours d'une Période Mensuelle de Contrôle, aucun Crédit de Service ne sera dû relativement au Service de cette Période Mensuelle de contrôle.

Le Client doit réclamer par écrit tout Crédit de Service dû lorsque les objectifs de niveaux de service n'ont pas été atteints, dans les vingt-et-un (21) jours ouvrés de la date à laquelle le Client pouvait raisonnablement se rendre compte de ce manquement. Le Client n'aura droit à aucun Crédit de Service tant que Interoute n'a pas reçu une demande par écrit. Si Interoute demande des renseignements complémentaires au Client, ce dernier ne pourra réclamer aucun Crédit de Service avant qu'Interoute ait reçu toute l'information raisonnablement demandée.

7.3 Exceptions au paiement de Crédits de Service

Interoute n'accordera pas de Crédits de Service au Client pour des réclamations en raison de pannes ou de perturbations de Service causées par l'un des éléments suivants:

- Une défaillance ou un acte de négligence du Client, de ses salariés, de ses représentants ou de ses sous-traitants (non limité à) ;
 - Une défaillance de fournir des pièces de rechange pour l'équipement fourni par Client
 - Toute défaillance du Logiciel supervisé par le Client incluant un arrêt brutal suite à un échec ou un démarrage du Logiciel supervisé par le Client
- Le non-respect par le Client des Conditions Générales Interoute ;
- Une panne ou tout autre problème associé à des équipements raccordés du côté Client au Point de Raccordement du Réseau, par ex., sur le Réseau local du Client ;
- Tout événement qualifié de Cas de Force Majeure;
- Le fait que le Client n'a pas donné accès aux équipements, après avoir été sollicité à le faire par Interoute ;
- Les crédits de service ne sont pas applicables aux Coupures programmées stipulés dans l'Article 10 des Conditions Générales d'Interoute (Maintenance) ou dans le ci-joint paragraphe 2.10.
- Fautes résultant de l'utilisation de l'équipement hébergé par le Client ou ses propres clients tels que charge de trafic excessive;
- Attaques de déni de service;
- Restauration en cours des données à partir d'une bibliothèque de secours.

Les crédits de service ne sont pas applicables aux Coupures Programmées sur le Réseau IP Interoute.

Les crédits de service ne sont pas applicables si un objectif décrit dans le présent document n'est pas atteint plusieurs fois du fait du même événement. Pour toute Période Mensuelle de Contrôle, le montant total de Crédit de Service dû suite à un manquement à un engagement de service ("SLA") ne saurait dépasser 50% des Frais Mensuels pour le Service concerné.

Les crédits de service d'installation ne s'appliquent pas lorsque les circuits d'Accès nécessaires au Service ne sont pas fournis ni entretenus par Interoute. Lorsque les circuits d'Accès doivent être fournis par Interoute via un tiers, la Date de Mise en Service est soumise aux délais de livraison des circuits d'accès indiqués par le fournisseur tiers.

8. ANNULATION DU SERVICE

Outre les dispositions de résiliation anticipée prévues à l'Article 2 de l'Annexe 1 « Conditions Générales Interoute » du Contrat, si tout ou partie du Service est annulé ou modifié de manière significative avant la Date de Mise en Service, le Client sera redevable d'un pourcentage des Frais d'Installation du Service, selon le tableau ci-dessous :

Annexe 2h

Conditions supplémentaires pour le Service d'Hébergement Dédié

Nombre de jours ouvrés avant la Date de Mise en Service	Responsabilité du Client payable en % des Frais d'Installations
De 0 à 1 jour	100%
De 2 à 5 jours	90%
De 6 à 10 jours	70%
De 11 à 20 jours	50%
au-delà de 21 jours	25%

De plus, le Client sera responsable de tous les coûts du matériel.

9. RAPPORT ET GESTION DES PANNES

9.1 Traitement des pannes

Toute panne suspectée doit faire l'objet d'un rapport au Centre de Support Client, selon les procédures fournies en détail dans le document de recette du service remis au Client lors de la Date de Mise en Service. Lorsqu'il signale une panne, le Client doit identifier le Site et décrire la panne en détail.

9.2 Durée des réparations

Interoute a pour objectif de résoudre les pannes causant une perte de Service dans un délai de quatre (4) heures, à condition que l'accès au Site du Client concerné, si nécessaire, soit possible. Interoute fournira au Client des informations quant au suivi du problème toutes les deux (2) heures, sauf accord contraire.

9.3 Durée de la panne

Toutes les pannes enregistrées par le Système de Gestion d'Hébergement seront mises en relation avec le ticket d'incident correspondant, émis par le Centre de Support Client. La durée exacte de la panne sera calculée comme le temps écoulé entre l'heure de signalement de la panne au Centre de Support Client et l'heure à laquelle le Service est rétabli.

9.4 Notification du Client

Le Centre de Support Client Interoute a pour objectif d'informer le Client dans l'éventualité où le Service de support devrait subir des coupures. Cette information est transmise vingt-quatre (24) heures sur 24, sept (7) jours sur 7. Interoute s'efforcera de notifier au Client toutes les coupures affectant les Services d'un Client dans un délai de deux (2) heures suivant la prise de connaissance des perturbations par Interoute.

Annexe 2h

Conditions supplémentaires pour le Service d'Hébergement Dédié

1. APPENDICE 1 - FRAIS SUPPLEMENTAIRES

1.1. Frais pour les services supplémentaires

Des services supplémentaires demandés par le Client et agréés par Interoute, seront facturés au taux horaire suivant :

Niveau d'Ingénieur	Frais par Heure
Ingénieur	€150

1.2. Interoute se réserve le droit de revoir ledit taux sur une base annuelle et en cas de tout changement, notifiera au Client au moins un (1) mois en avance qu'un tel changement entre en vigueur.

1.3. D'autres Frais Suppléments incluent, mais ne sont pas limités aux frais pour :

- Les frais pour le Trafic de Dépassement (voir la clause 2.6ii de l'Annexe 2) sont facturés mensuellement terme échu à 50 € par Mb.
- La Mise en œuvre des changements (voir la clause 2.10iv de l'Annexe 2) est facturée conformément à la Demande de Changement
- La restauration des Données à la demande du Client au taux [ingénieur] dans le paragraphe 1.1 ci-dessus (voir la clause 2.11 de l'Annexe 2) est facturée mensuellement terme échu
- Les changements de la politique de partage de charge au taux [ingénieur] dans le paragraphe 1.1 ci-dessus sont facturés mensuellement terme échu
- Les mises à jour du Système d'Exploitation au taux [ingénieur] dans le paragraphe 1.1 ci-dessus (voir la clause 2.14 de l'Annexe 2) sont facturées mensuellement terme échu
- L'Assistance Technique au taux [ingénieur] dans le paragraphe 1.1 ci-dessus (voir la clause 2.12 de l'Annexe 2) est facturée mensuellement terme échu
- Les adresses IP supplémentaires publiques au taux de 5 € (excl. TVA) par adresse IP sont facturées lors de l'achat
- L'achat de bandes de sauvegarde demandées spécifiquement par le Client, est facturé mensuellement terme échu.
- Le stockage à distance de bandes de sauvegarde demandées spécifiquement par le Client, est facturé mensuellement terme échu
- L'achat des fonctionnalités décrites dans la Clause 5 de l'Annexe 2, est facturé conformément au bon de commande ou à la demande de changement
- L'achat d'Equipement est facturé au moment de l'achat