

Contrat de Niveau de Service v2.2

Serveurs dédiés Combell

1 Table des matières

1	Table des matières	2
2	Infrastructure.....	3
2.1	Centre de données	3
2.2	Alimentation électrique.....	3
2.3	Surveillance et contrôle fiables	3
2.4	Détection d'incendies et de fumée.....	3
2.5	Climatisation active.....	3
2.6	Infrastructure du réseau.....	4
2.7	La connectivité du réseau.....	4
3	Packs de Niveau de Service	5
3.1	Assistance pour le système d'exploitation	6
3.2	Assistance basique.....	6
3.3	Assistance du Système.....	7
3.4	Assistance avancée	7
3.5	Incidents.....	8
3.5.1	Incidents critiques pour l'entreprise	8
3.5.2	Incidents non critiques pour l'entreprise	8
3.5.3	Temps de communication	Error! Bookmark not defined.
3.5.4	Délai de rétablissement.....	8
3.5.5	Effort Reasonnable.....	8
3.6	Surveillance.....	9
3.6.1	Surveillance basique	9
3.6.2	Surveillance avancée.....	9
3.6.3	Surveillance des Performances	10
3.7	Sauvegarde.....	10
3.7.1	Sauvegarde basique	10
3.7.2	Sauvegarde avancée	10
3.8	Pare-feu	10
3.8.1	Pare-feu basique.....	10
3.8.2	Pare-feu avancé.....	11
3.9	Redémarrage à distance	11
3.10	RPV SSL	11
3.11	KVM over IP	11
3.12	Gestion des Patchs.....	11
3.12.1	Gestion des Patchs basique.....	11
3.12.2	Gestion des Patchs avancée.....	12
3.13	Accès à les Assistances directes.....	12
4	Disponibilité	13
4.1	Méthode de mesure	13
4.2	Disponibilité du centre de données et du réseau	13
4.3	Disponibilité du matériel.....	13
4.4	Disponibilité de la bande passante.....	13
4.5	Disponibilité du service d'assistance	14
4.5.1	Assistance basique	14
4.5.2	Assistance du Système.....	14
5	Installation et livraison	15
5.1	Livraison du serveur.....	15
5.2	Installation logicielle	15
6	Abus des systèmes	16
6.1	Accès aux systèmes	16
6.2	Signaler un abus	16
7	Compensations.....	17
7.1	Compensations pour non-respect temps de communication et/ou rétablissement pendant des incidents critiques pour l'entreprise	17
7.2	Compensations pour non-respect temps de communication et/ou rétablissement pendant des incidents non-critiques pour l'entreprise.....	17
7.3	Compensations en cas de non-disponibilité du service utilisé	17
7.4	Soumission des réclamations	18
7.5	Traduction du document	18

2 Infrastructure

2.1 Centre de données

Combell dispose de plusieurs espaces dans différents centres de données en Belgique. Tous ces centres de données sont équipés de : systèmes ASC (alimentation sans coupure), air conditionné, systèmes de détection d'incendies, systèmes de contrôle de la température et autres systèmes de sécurité. L'infrastructure de réseau de Combell est réalisée de manière redondante, ce qui signifie concrètement que Combell a installé tous les systèmes en double. Ainsi, lorsqu'un système tombe en panne, l'autre prend la relève.

2.2 Alimentation électrique

Combell veille à ce que le serveur placé dans le centre de données dispose d'une alimentation électrique continue. Combell n'est cependant pas responsable des interruptions découlant (i) de l'utilisation de matériel ou d'applications de tiers, (ii) d'actes ou de la négligence du Client ou de tiers (iii) d'une situation de force majeure.

Chaque serveur est connecté à deux circuits d'alimentation électrique (A + B). Ainsi, une redondance est créée au niveau de l'alimentation électrique du serveur du Client. Si un circuit devait tomber en panne, le serveur continuerait d'être alimenté par l'autre circuit d'alimentation électrique. De plus, chaque circuit est connecté avec un réseau électrique public séparé. Chaque circuit dispose également de systèmes ASC (alimentation sans coupure) et de batteries de secours. Outre les circuits d'alimentation électrique redondants avec leurs dispositifs de sauvegarde, il y a également un générateur afin qu'une alimentation électrique permanente puisse être assurée en cas de panne de courant de longue durée. Tous les dispositifs de secours sont régulièrement testés par une équipe d'entretien spécialisée qui, du fait qu'elle est bien habituée à l'entière procédure, peut agir de manière adéquate au moment opportun.

2.3 Surveillance et contrôle fiables

Des systèmes de surveillance avancés sont présents afin de contrôler l'entièreté du centre de données 24 h/24 et 7 j/7. La surveillance par caméra a lieu via un circuit fermé au sein duquel chaque activité est enregistrée et conservée. Chaque personne qui a accès au centre de données doit toujours d'abord s'identifier et est ainsi toujours enregistrée lorsqu'elle entre ou qu'elle sort du centre.

2.4 Détection d'incendies et de fumée

Dans les différents centres de données, un système de détection d'incendies et de fumée est présent. Divers systèmes de détection et de dispersion de gaz sont dispersés au travers du centre de données. Dès l'instant où de la fumée est détectée à deux endroits différents du centre de données, l'alarme retentit et un gaz est répandu dans le centre de données. Ce gaz vide l'air de tout son oxygène, ce qui permet d'étouffer l'incendie. Il est interdit de laisser des matériaux inflammables dans le centre de données. Le centre de données et Combell effectuent régulièrement des contrôles et se réservent le droit d'immédiatement éliminer ou faire éliminer tout matériau inflammable aux frais du Client.

Le centre de données est entièrement homologué selon les strictes normes de sécurité incendie.

2.5 Climatisation active

Le refroidissement est assuré par des systèmes d'air conditionné de haute qualité qui sont installés de manière redondante à divers endroits du centre de données. Un refroidissement efficace est obtenu grâce à l'application du principe du "hot/cold aisle containment", où l'on mélange le moins possible l'air chaud et l'air froid.

2.6 Infrastructure du réseau

L'entièreté de l'infrastructure du réseau de Combell a été conçue par les ingénieurs certifiés de CISCO. C'est ainsi que Combell a obtenu le label "CISCO empowered network" de la part de CISCO Belgium. Le routage a été conçu de manière entièrement redondante.

2.7 La connectivité du réseau

Pour la connectivité de son réseau, Combell fait appel à plusieurs fournisseurs. Les réseaux fédérateurs de ces fournisseurs sont entièrement redondants : tous les nœuds des réseaux fédérateurs sont reliés à un minimum de deux autres nœuds via des circuits qui suivent des chemins différents. Ainsi, on obtient un réseau qui résiste de façon optimale aux pannes.

3 Packs de Niveau de Service

Pour chaque serveur virtuel, dédié ou infonuagique (cloud), Combell offre automatiquement le **Contrat Niveau de Service (CNS)** <<Start Pack>>, tel que décrit ci-dessous. Lors de la commande ou durant le terme du contrat, le Client a la possibilité d'acquiescer un pack de Niveau de Service plus élaboré aux tarifs en vigueur.

Dans le tableau ci-dessous, on trouve un aperçu des services inclus par pack de Niveau de Service. Dans les paragraphes en-dessous du tableau, on trouve une description plus détaillée de chaque service.

CNS	Start	Basic	Plus	Pro	Premium
Assistance basique	Incluse 24/7	Incluse 24/7	Incluse 24/7	Incluse 24/7	Selon accord
Assistance du Système	Non incluse	30min En semaine 9:00 – 17:00	60min Tous les jours 9:00 – 22:00	120min Tous les jours 24-24	Selon accord
Assistance avancée	Optionnelle	Optionnelle	Optionnelle	Optionnelle	Selon accord
Délai de rétablissement dans le cas d'incidents critiques pour l'entreprise	Effort Raisonnable	Jour ouvrable suivant	4h – 3h(*) – 2h(**)	2h – 1,5h(*) – 1h(**) – 0,5h (***)	Selon accord
Délai de rétablissement dans le cas d'incidents non critiques pour l'entreprise	Effort Raisonnable	5 jours ouvrables	3 jours ouvrables	2 jours ouvrables	Selon accord
Temps de communication dans le cas d'incidents critiques pour l'entreprise	Effort Raisonnable	Jour ouvrable suivant	4h – 3h(*) – 2h(**)	4h – 3h(*) – 2h(**)	Selon accord
Temps de communication dans le cas d'incidents non critiques pour l'entreprise	Effort Raisonnable	5 jours ouvrables	3 jours ouvrables	Jour ouvrable suivant	Selon accord
Surveillance basique	Non incluse	Incluse	Incluse	Incluse	Selon accord
Surveillance avancée	Optionnelle	Optionnelle	Optionnelle	Incluse	Selon accord
Surveillance des Performances	Optionnelle	Optionnelle	Optionnelle	Incluse	Selon accord
Sauvegarde basique	5 Go	10 Go	25 Go	50 Go	Selon accord
Sauvegarde avancée	Non disponible	Optionnelle	Optionnelle	Optionnelle	Selon accord

Pare-feu	Basique	Avancé	Avancé	Avancé	Selon accord
Redémarrage à distance	Optionnel	Inclus	Inclus	Inclus	Selon accord
RPV SSL	Optionnel	Optionnel	Optionnel	2 utilisateurs	Selon accord
KVM over IP	Optionnel	Optionnel	Optionnel	Inclus	Selon accord
Gestion des Patches	Basique	Basique	Basique	Avancée	Selon accord
Accès direct à l'Assistance Senior	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Inclus	Selon accord

(*) Si le serveur fait partie d'une plate-forme de virtualisation, où les conditions suivantes sont d'application :

- Toutes les données sont enregistrées sur un support mutualisé, tel que p. ex. un SAN (Storage Area Network)
- Chaque machine physique doit disposer de suffisamment de mémoire pour pouvoir à tout moment démarrer le nombre de serveurs virtuels d'un nœud en panne.
- La plate-forme se compose d'au moins 2 serveurs physiques.

(**) Si le serveur/service fait partie d'une grappe de serveurs où ses services sont automatiquement repris par un serveur/service alternatif au cas où une panne devait survenir. Exemples : les grappes de bases de données, les parcs web ou les grappes de pare-feu, où le mécanisme de redondance est géré par Combell.

(***) Si le serveur/service fait partie d'un entourage où les services sont automatiquement repris par un serveur/service alternatif qui se trouve dans un autre centre de données au cas où une panne devait survenir.

3.1 Assistance pour le système d'exploitation

Les systèmes d'exploitation suivants sont supportés tant que le fournisseur relatif offre l'assistance pour ces systèmes, et à condition qu'ils sont installés par Combell:

- Le serveur Microsoft Windows (web/standard/entreprise et les éditions des centres de données)
- Debian
- Redhat (Enterprise Server)

Dès que le système d'exploitation soit en cas "end of life", le système d'exploitation ne sera plus supporté par Combell.

3.2 Assistance basique

L'assistance basique comprend toutes les questions de base concernant l'utilisation de noms de domaines, du DNS, du courriel, du FTP et concernant tous les logiciels et services installés par Combell.

Elle concerne les demandes d'assistance suivantes:

- la gestion de noms de domaines et de paramètres DNS
- les questions relatives à l'utilisation du panneau de contrôle du Client
- aide à la publication d'un site web
- le redémarrage du serveur si le redémarrage à distance est inclus dans le pack CNS.

3.3 Assistance du Système

L'Assistance du Système comprend toutes les activités effectuées par Combell à la demande du Client et qui ne sont pas incluses dans l'Assistance basique.

Elle concerne les demandes d'assistance suivantes:

- l'installation/configuration de patchs spécifique, de mises à niveau, de hotfixes ou d'extensions spécifiques pour les logiciels et modules existants installés par Combell
- la résolution de dysfonctionnements qui ont des effets néfastes sur les services acquis (p. ex. le fait qu'un serveur web, de courriel ou de bases de données ne réagisse pas) et qui ont été causés par une intervention qui n'a pas été effectuée par Combell
- le paramétrage d'équipement de réseau (commutateurs, RPV, etc.) dans le centre de données de Combell
- la réalisation de divers audits de sécurité
- la restauration d'une sauvegarde (de données ou pour une reprise sur sinistre),

S'il s'agit de demandes d'Assistance du Système qui ne tombent pas sous la résolution urgente d'incidents, celles-ci seront traitées par Combell en fonction des temps de communication et de rétablissement pour les incidents non critiques pour l'entreprise déterminés dans le pack de Niveau de Service du Client.

Les heures comprises dans le pack CNS du Client ne peuvent être utilisées que pour des services et des applications existantes installées et configurées, valables pour un mois. Les heures comprises dans votre pack de Niveau de Service ont une validité d'un mois et ne peuvent pas être transférées à un mois suivant. Dans ce cas, les heures tombent sous le point de l'Assistance avancée 3.3. La disponibilité de l'Assistance avancée dépend du pack de Niveau de Service choisi.

Si de l'assistance devait toutefois être requise en dehors des limitations susmentionnées (que ce soit en termes de disponibilité ou en termes du nombre d'heures comprises), l'Assistance avancée sera appliquée.

3.4 Assistance avancée

L'assistance avancée comprend toutes les activités effectuées par Combell à la demande du Client et qui ne sont pas incluses dans l'Assistance basique et l'Assistance du Système. Dépendant du Pack CNS, certaines heures d'Assistance du Système sont incluses. Si de l'assistance devait toutefois être requise en dehors des limitations, les tarifs d'Assistance avancée seront appliqués.

L'Assistance avancée concerne entre autres les demandes d'Assistance suivantes:

- L'installation ou configuration des nouveaux logiciels ou modules
- Les mises à niveau du matériel
- Le développement des scripts (ex. monitor scripts)
- L'exécution des migrations
- La recherche et la résolution des problèmes qui ne sont pas causées par l'infrastructure offerte.
- ...

L'Assistance avancée est toujours payante, quel que soit le Pack CNS choisi par le Client.

Tarif horaire (voir liste tarifaire en vigueur) :

- Tarif valable en semaine (9 h – 22 h) 100%
- Tarif valable en semaine (22 h – 9 h) 200%
- Tarif valable le samedi, le dimanche et les jours fériés 200%

L'Assistance avancée est exécutée selon le principe Effort Raisonnable et selon la disponibilité des ingénieurs désignés. Il n'y a aucune garantie sur le temps de réaction, de réparation et d'exécution. Toutes les activités doivent être organisées d'avance.

3.5 Incidents

3.5.1 Incidents critiques pour l'entreprise

Par incidents critiques pour l'entreprise, Combell entend les dysfonctionnements survenant au niveau du réseau de l'infrastructure, du matériel et des services acquis pour le serveur (p. ex. le fait qu'un serveur web, de courriel ou de bases de données ne réagisse pas) ou au niveau du centre de données de Combell qui ont un effet réellement néfaste prouvable sur le service acquis. Cela comprend entre autres l'indisponibilité totale du service pour le Client.

3.5.2 Incidents non critiques pour l'entreprise

Par incidents non critiques pour l'entreprise, Combell entend les dysfonctionnements survenant au niveau du réseau de l'infrastructure, du matériel et des services acquis pour le serveur ou au niveau du centre de données de Combell qui n'ont pas un effet réellement néfaste prouvable sur le service acquis. Cela comprend entre autres toutes les modifications au niveau des configurations.

3.5.3 Délai de rétablissement

Le délai de rétablissement est le délai dans lequel Combell résout l'incident signalé par le Client, ou dans lequel Combell a proposé une solution alternative.

Le temps nécessaire pour restaurer une sauvegarde ne compte pas dans ce délai de rétablissement, vu que ce temps dépend de la quantité de données à restaurer. Durant le délai de rétablissement, Combell lancera la restauration, mais n'offrira aucune garantie quant à la durée totale de la restauration.

3.5.4 Temps de communication

Le temps de communication est le temps dans lequel Combell avertit le Client de l'incident rapporté. Pendant cette période Combell doit informer le Client d'une solution possible ou d'une option alternative.

Cette période ne s'applique qu'aux communications avec le client et ne s'applique donc pas à l'incident ou la résolution de l'incident lui-même. Consultez le tableau dans la section 3 de ce document pour voir la disponibilité du personnel de soutien pour chaque Contrat de Niveau de Service à Combell.

3.5.5 Effort Raisonnable

Effort Raisonnable signifie que Combell fait tout son possible pour résoudre les incidents signalés le plus rapidement possible, sans offrir de garanties au niveau des temps de communication et de rétablissement.

3.6 Surveillance

3.6.1 Surveillance basique

Chaque serveur faisant partie du réseau de Combell est relié au système de surveillance basique. Combell applique les intervalles suivants sur le contrôle des services ci-dessous :

- Disponibilité de 1 page site web (mis en sécurité): toutes les 5 minutes
- icmp (ping, disponibilité hébergeur): toutes les 5 minutes
- POP3 et SMTP: toutes les 10 minutes
- Utilisation du disque: toutes les 30 minutes
- système moyen chargé: toutes les 5 minutes
- état du contrôleur RAID: toutes les 10 minutes
- disponibilité accès à distance: toutes les 10 minutes

Lors du dépassement d'une certaine valeur ou de la non disponibilité d'un service, un message SMS et un courriel sont envoyés au gestionnaire du système de garde. Celui-ci résoudra le problème selon les termes du CNS.

Seules les applications (p. ex. serveur web) qui ont été installées par Combell sont reprises dans le système de surveillance. Si le problème devait survenir de manière récurrente, un gestionnaire de système de Combell prendra contact avec le Client. Si le problème est causé par une application du Client, soit surveillance sera temporairement désactivée, soit le Client sera prié de résoudre le problème au plus vite. Pour chaque Surveillance basique, la maximal de 8 contrôles par serveur peuvent être exécutés.

La Surveillance basique n'est que activée par Combell dès que Combell a reçu le document de remise signé par le Client.

3.6.2 Surveillance avancée

La surveillance avancée comprend toutes les possibilités de la surveillance basique. Avec la surveillance avancée, le Client a toutefois la possibilité de reprendre deux personnes de son entreprise dans la liste de contacts utilisée pour l'envoi de messages SMS ou de courriels. Cela signifie que deux personnes de contact de l'entreprise sont averties par SMS ou courriel lorsqu'un ou plusieurs services tombent en panne. Ces courriels de SMS sont qu'envoyés à Belgique et aux Pays-Bas.

L'addition des numéros de portables dans le système de surveillance de Combell doivent être demandée par le Client. Combell applique des intervalles plus brefs par rapport à la surveillance avancée, comparé à la Surveillance basique en ce qui concerne les services suivants :

- Disponibilité de 1 page site web (mis en sécurité): toutes les 2 minutes
- icmp (ping, disponibilité hébergeur): toutes les 2 minutes
- POP3 et SMTP: toutes les 5 minutes
- Utilisation du disque: toutes les 10 minutes
- système moyen chargé: toutes les 10 minutes
- état du contrôleur RAID: toutes les 10 minutes
- disponibilité accès à distance: toutes les 10 minutes
- des contrôles adaptés (ex. contrôle de contenu, services,...)

Sur demande, d'autres services peuvent également être surveillés (tels qu'un service Windows, une application qui tourne via un autre port, la charge de l'UC, le temps de réponse du serveur SQL, etc.). En fonction du type de service ou l'application qui doit être surveillée, un frais de développement unique peut être facturé en concertation avec le Client. Cela fait partie de l'Assistance avancée. Pour chaque pack de Surveillance Avancée un maximum de 15 contrôles peut être exécutés.

3.6.3 Surveillance des Performances

Le Client peut voir l'évolution de ses ressources par serveur au moyen de statistiques de performances exhaustives. Les statistiques offrent un aperçu quotidien, hebdomadaire, mensuel et annuel sous forme de graphiques, disponibles en ligne. L'activation de la Surveillance des Performances doit être demandée par le Client.

En fonction des applications qui sont installées sur votre serveur, vous avez la possibilité d'examiner l'utilisation de votre espace disque, l'utilisation de votre mémoire physique et virtuelle, la charge de votre UC (par UC), le nombre de processus actifs, les informations IIS (tentatives, connexions, requêtes) et les statistiques du réseau (connexions TCP, utilisation). Les frais de développements relatés font part de l'Assistance avancée.

3.7 Sauvegarde

3.7.1 Sauvegarde basique

Combell met à disposition un espace de sauvegarde sur place, dont la taille dépend du volume choisi (p. ex. 5 Go, 10 Go, 2 Go, 50 Go...), dans un environnement de stockage central. Le Client est le seul responsable de la création et de la restauration de ses sauvegardes. Cet espace de sauvegarde est accessible par FTP ou NFS, et seulement par le réseau de Combell.

3.7.2 Sauvegarde avancée

Contrairement à ce qui se passe avec la sauvegarde basique, avec la sauvegarde avancée, la création et la restauration des sauvegardes sont entièrement gérées par Combell. Combell utilise un logiciel spécialisé pour effectuer une sauvegarde quotidienne de votre serveur. Tous les fichiers, y compris ceux du système d'exploitation, des logiciels supplémentaires installés et des configurations (comme p. ex. les droits d'écriture) sont sauvegardés dans un stockage de sauvegarde. Le plan de sauvegarde est fait et managé par Combell. Chaque nuit Combell fera une sauvegarde, à moins que le contrat ne le dise autrement.

Vu qu'une sauvegarde du système du Client est effectuée chaque jour, cette sauvegarde a, dans des conditions normales, maximum 24 h. Le Client ne peut donc pas perdre plus de 24 h de données.

Lorsque la sauvegarde du serveur échoue, les gestionnaires de systèmes à Combell sont prévenus du problème par courriel. Dans une telle situation exceptionnelle, la sauvegarde du Client peut dater de maximum 48 h.

Le délai de restauration de l'entièreté du système dépend fortement de la quantité de données et du nombre de fichiers qui doivent être restaurés. En utilisant des sauvegardes différentielles, Combell va toutefois essayer de ramener cette durée à un minimum.

3.8 Pare-feu

3.8.1 Pare-feu basique

Avec l'option du pare-feu basique, aucun serveur n'est relié à l'infrastructure de pare-feu redondante de Combell. Le pare-feu sera simulé sur le serveur du Client même à l'aide des paramètres logiciels (pare-feu logiciel). Lors de l'installation initiale, Combell détermine la configuration de ces pare-feu logiciels (serveur web/serveur de base de données Linux ou serveur web/serveur de base de données Windows...). Le trafic via les ports suivants peut être autorisé : POP3 (110), SMTP (25), HTTP (80), FTP (21), Remote Desktop (3389), Plesk (8843), MySQL (3306) et MS SQL (1433). Par défaut, tous les ports ne sont pas ouverts. À la demande du Client (par courriel), le trafic via certains des ports susmentionnés peut être autorisé.

Le Client peut faire effectuer des modifications au niveau de la configuration sans frais supplémentaires, à condition qu'il puisse donner la raison pour laquelle il souhaite ouvrir ces ports, mais dans un cas pareil, Combell a toujours le droit de refuser certaines modifications.

3.8.2 Pare-feu avancé

On parle de pare-feu avancé quand des serveurs sont reliés à l'infrastructure de pare-feu redondante de Combell (pare-feu matériel). Lors de l'installation initiale, la configuration de ces pare-feu est déterminée (serveur web/serveur de base de données Linux ou serveur web/serveur de base de données Windows...). Le trafic via les ports suivants peut être autorisé : POP3 (110), SMTP (25), HTTP (80), FTP (21), Remote Desktop (3389), Plesk (8843), MySQL (3306) et MS SQL (1433). Par défaut, tous les ports ne sont pas ouverts. À la demande du Client (par courriel), le trafic via certains des ports susmentionnés peut être autorisé.

Le Client peut faire effectuer des modifications au niveau de la configuration sans frais supplémentaires, à condition qu'il puisse donner la raison pour laquelle il souhaite ouvrir ces ports. Combell a toujours le droit de refuser certaines modifications. Pour faire cela, le Client peut à tout moment prendre contact avec Combell. Il y a un maximum de 50 lignes de pare-feu (objets) paramétrables par serveur.

3.9 Redémarrage à distance

Avec la fonctionnalité de redémarrage à distance, il est possible de redémarrer le serveur du Client « à froid » à distance. Cela signifie que l'alimentation électrique du serveur du Client est interrompue durant quelques secondes afin que le serveur puisse à nouveau démarrer. Pour faire effectuer un redémarrage à distance, le Client doit envoyer sa demande à l'adresse support@combell.com.

Si l'option de redémarrage à distance n'est pas incluse dans le pack CNS choisi par le Client, un redémarrage à distance sera facturé au Client au tarif en vigueur.

3.10 RPV SSL

Pour que la gestion à distance du serveur du Client puisse se faire en toute sécurité, un RPV SSL permet d'établir une passerelle protégée via Internet entre l'ordinateur et le serveur du Client, à l'aide d'une interface web spécifique de Combell. Un nom d'utilisateur et un mot de passe couplés (ou pas) à une adresse IP spécifique sont attribués au Client afin de pouvoir établir une connexion avec le serveur du Client. De cette manière, les ports de gestion du serveur du Client ne peuvent être accessibles que via la passerelle RPV SSL.

3.11 KVM over IP

« KVM » est l'acronyme de « Keyboard, Video and Mouse ». « KVM over IP » signifie donc que le clavier, l'écran et la souris du serveur du Client peuvent être pris en charge via Internet. De plus, cela peut très bien se faire après un plantage. Cela permet aux gestionnaires de système de Combell de déjà pouvoir effectuer une analyse à distance dans le cas où le serveur du Client devrait ne plus être en ligne. La plupart des problèmes peuvent également être résolus ainsi, à distance. Une intervention sur place devient alors inutile.

3.12 Gestion des Patches

3.12.1 Gestion des Patches basique

Le serveur de mise à jour effectue les mises à jour de sécurité du système d'exploitation Windows du Client. Dès que Microsoft lance des mises à jour, ce système (WSUS) télécharge les mises à jour critiques et les distribue vers le serveur dédié du Client. Dans le cas de serveurs Linux, les mises à jour sont directement récupérées chez le distributeur.

En fonction du schéma défini par Combell, les mises à jour seront effectuées à des moments déterminés. Combell veille à ce que les mises à jour soient toujours effectuées durant la nuit. Les mises à jour critiques sont installées dans les 48 heures. Les

autres mises à jour sont effectuées dans la semaine. Les Service packs sont toujours d'abord testés dans l'environnement de tests chez Combell avant d'être distribués au parc de serveurs dédiés. À sa demande, le Client peut être notifié des mises à jour. Combell met également à jour les autres logiciels qu'elle a installés elle-même (tels que SQL Server, Mail server, etc.). L'installation de patches de sécurité et des Service packs (entre autres) est incluse par défaut avec chaque serveur dédié.

Les mises à niveau vers des versions plus récentes ne sont pas incluses, telles que p.ex. les mises à niveau de SQL Server 2005 vers SQL Server 2008 ou de Windows 2003 édition standard vers Windows 2003 édition professionnelle. De telles mises à niveau peuvent être effectuées à la demande du Client et sont facturées au tarif en vigueur.

3.12.2 Gestion des Patches avancée

Toutes les mises à jour qui sont effectuées selon la procédure mentionnée ci-dessus dans le cadre de la gestion des patches basique sont effectuées en concertation avec le Client. Le Client indique les personnes de contact qui doivent être tenues au courant lors de mises à jour.

Ces personnes de contact sont prévenues au moins 48 heures avant que la mise à jour soit effectuée et peuvent ainsi éventuellement faire effectuer la mise à jour à un moment ultérieur à déterminer en concertation avec Combell.

L'activation de la Gestion des Patches avancée doit être demandée spécifiquement par le Client, sinon les règles de la Gestion des Patches basique s'appliquent.

3.13 Accès à les Assistances directes

Cette option offre au Client le privilège de pouvoir joindre directement le service d'Assistance Senior de Combell dans le cadre du signalement de toutes sortes d'incidents. À la livraison de son serveur, le Client reçoit des coordonnées de contacts spécifiques qui le permettent de pouvoir joindre directement ce service.

L'infrastructure de serveur du Client sera entièrement reprise dans un dossier technique personnel par les gestionnaires de système de Combell et sera suivie minutieusement par le service d'assistance senior. Cela permettra d'écourter les temps de communication et de rétablissement.

4 Disponibilité

4.1 Méthode de mesure

Pour calculer la disponibilité, Combell applique la formule suivante :

Disponibilité = (disponibilité maximale – temps d'arrêt) / disponibilité maximale * 100 %

Disponibilité maximale = période (en minutes) durant laquelle les services auraient pu être disponibles de manière maximale. En principe, il s'agit de 60 minutes x 24 heures x le nombre de jours du mois concerné.

Temps d'arrêt = période (en minutes) durant laquelle les services n'étaient pas disponibles, sans compter le temps d'arrêt convenu pour une maintenance, modification et/ou des nouvelles installations.

4.2 Disponibilité du centre de données et du réseau

Tous les centres de données Combell sont aménagés de façon à pouvoir assurer un service continu. Dans la section 1, on retrouve l'entièreté des détails concernant l'équipement de chaque centre de données permettant d'assurer ce bon fonctionnement.

- Disponibilité du réseau >= 99,97 %
- Disponibilité de l'alimentation électrique >= 99,98 %
- Disponibilité de l'air conditionné >= 99,98 %
- Disponibilité de la détection d'incendies >= 99,98 %
- Humidité ambiante 35 – 65 %
- Température 18 – 26 °C

Combell veille à ce que la latence moyenne sur son réseau ne dépasse pas les 90 ms par mois pour sa partie européenne et les 200 ms par mois pour sa partie transatlantique.

Combell veille à ce que la perte de paquets moyenne sur le réseau de Combell soit inférieure à 1,5 % par mois. Combell se réserve le droit d'effectuer des entretiens d'urgence (lorsque ceux-ci sont jugés nécessaires) sur l'infrastructure de réseau lorsque la fourniture de service générale est menacée.

4.3 Disponibilité du matériel

Combell veille au bon fonctionnement de tous les composants matériels du serveur dédié et à la réparation ou aux remplacements gratuits des composants qui ne fonctionnent plus. Les réparations matérielles entraînant un temps d'arrêt est considéré comme un incident critique pour l'entreprise. Combell prévoit toujours un stock de pièces et de serveurs dédiés de réserve afin de pouvoir effectuer les réparations le plus vite possible. Lorsque ces composants matériels ne sont pas compatibles avec le matériel du serveur dédié, Combell en discutera avec le Client.

Il n'est pas possible pour le Client de voir son serveur dédié physiquement, ni de lui apporter des modifications. Les serveurs sont en effet placés dans un environnement hautement sécurisé auquel seuls les employés de Combell ont accès. C'est seulement possible de voir l'infrastructure du centre de données sur demande.

4.4 Disponibilité de la bande passante

Combell veille à ce que l'utilisation moyenne de la bande passante mesurée sur 1 semaine ne dépasse jamais 45 % de la bande passante disponible totale afin d'assurer une disponibilité et une rapidité optimales 24 h/24, même aux heures de pointe.

4.5 Disponibilité du service d'assistance

4.5.1 Assistance basique

Notre service d'assistance basique est joignable au numéro gratuit (0800)8 5678 pour la Belgique et (0800)8 567890 pour les Pays-Bas, ou via courriel à l'adresse support@combell.com.

- Appels en semaine : entre 7 h et 1 h.
- Appels le samedi : entre 9 h et 1 h
- Appels le dimanche : entre 10 h et 1 h

En dehors de ces heures, tous les appels sont enregistrés par un centre d'appels. Si désiré, le Client sera transféré à un ingénieur l'assistance disponible.

4.5.2 Assistance du Système

Notre service d'assistance avancée est joignable au numéro gratuit 0800 8 567890 ou via courriel à l'adresse support@combell.com.

- Appels en semaine : entre 9 h et 17 h.

En dehors de ces heures, tous les appels urgents sont réceptionnés via un numéro d'urgence spécial qui est fourni au Client à la livraison des services que le Client a acquis auprès de Combell. Ce numéro d'urgence est traité par un centre d'appels qui transfère immédiatement son appel à un gestionnaire de système de garde. Lors de chaque contact avec le centre d'appels, le Client doit communiquer l'adresse IP de son serveur afin que Combell puisse respecter les temps de communication tels que décrits dans le présent CNS.

Ce numéro d'urgence ne peut être utilisé que pour rapporter des incidents critiques pour l'entreprise (tels que décrits au point 2.3.2 dans le présent document). Si le Client passez votre appel en dehors des heures définies dans le pack de Niveau de Service que il a acquis, un montant forfaitaire de 45 EUR HTVA par appel sera ajouté à votre prochaine facture, quel que soit la nature de l'incident. Ce montant forfaitaire correspond exclusivement au temps nécessaire pour pouvoir fournir l'assistance avancée.

Toutes les demandes d'assistance avancée sont traitées en fonction des paramètres du pack de Niveau de Service choisi par le Client. Dans ce cadre, Combell tient toujours compte des heures et des minutes d'assistance avancée incluses par mois. On retrouve de plus amples informations concernant l'assistance avancée spécifique au point 3.3 du présent document.

5 Installation et livraison

5.1 Livraison du serveur

Le serveur est livré dans les 48 h (en semaine) lorsque le choix a été effectué parmi les configurations de base proposées sur notre site web. Dans le cas d'un serveur personnalisé (c.-à-d. lorsque l'on modifie la quantité de mémoire, l'UC, etc.), la livraison dure au minimum 10 jours ouvrables, dès la date de commande. Dans ce cas, Combell n'est pas non plus responsable des éventuels retards encourus par le fournisseur.

5.2 Installation logicielle

Avec la livraison, Combell procédera à une installation unique du système d'exploitation.

À la demande du Client, des logiciels supplémentaires peuvent être installés par Combell au tarif en vigueur actuel.

La gestion des logiciels (p. ex. la création d'un utilisateur, la création de dossiers, l'attribution de droits, etc.) après la livraison doit être assurée par le Client, sauf accords contractuels contraires. Pour cela, le Client peut également faire appel au service d'assistance avancée de Combell. Il y a de plus amples informations à ce sujet au point 3.4 du présent document.

6 Abus des systèmes

6.1 Accès aux systèmes

Combell a le droit de contrôler le système du Client dans n'importe quelle circonstance sans permission du Client. Cela sera seulement le cas pour le contrôle de sécurité, pour la maintenance et pour les installations des patchs. Dans un cas pareil, Combell prendra des précautions techniques nécessaires et elle traitera le contenu du système du Client toujours en toute confidentialité.

6.2 Signaler un abus

Lorsque Combell reçoit un message lui rapportant un éventuel abus commis avec le serveur du Client, Combell se réserve le droit d'immédiatement désactiver ce serveur si tout porte à croire que le message est fondé. Des exemples d'abus sont l'envoi de courriel non sollicité (SPAM) ou l'utilisation du matériel du Client dans le but d'attaquer d'autres serveurs, que ceux-ci fassent partie du réseau Combell ou pas.

S'il devait s'avérer que le serveur du Client a été piraté, Combell effectuera une analyse à partir des fichiers journaux. Si l'analyse révèle que le serveur a été piraté en raison d'une erreur dans une application (p. ex. : injection SQL), la situation serait du ressort du service d'assistance avancée. On retrouvera de plus amples informations au sujet du service d'assistance avancée au point 3.4 du présent document. Combell supprimera – dans la mesure du possible – tous les fichiers ou scripts infectés et, si nécessaire, conseillera de procéder à une réinstallation du système.

Lorsque des attaques sur le réseau visent le serveur du Client, Combell se réserve le droit dans des cas exceptionnels de temporairement bloquer l'adresse IP du destinataire afin de garantir la stabilité du réseau.

Lors de la constatation d'abus, la personne de contact du Client sera contactée.

7 Compensations

Si Combell devait ne pas arriver à respecter les accords du contrat de niveau de service, le Client peut réclamer une compensation en fonction de ce qui suit. Cette compensation comprend une réduction unique qui est calculée en fonction du prix mensuel des services que Combell livre dans le cadre du système touché, appliquée sur la prochaine facture. Par système touché, on entend le système auquel le dysfonctionnement s'applique et donc pas le prix mensuel total facturé.

La responsabilité de Combell et la compensation payée par Combell suite ou ayant trait à quelque garantie ou responsabilité qui soit, dont celles relatives aux délais de réponse et de rétablissement, seront, par réclamation ou série de réclamations découlant d'un même fait ou d'une même cause, dans tous les cas limités au total des montants mensuels facturés au Client et acquittés par ce dernier (hormis les frais d'installation initiaux) sur une période de trois (3) mois précédant le problème et ayant trait au système spécifique auquel la plainte se réfère.

Les compensations ci-dessous sont les seules compensations que le Client peut réclamer si Combell ne respecte pas ses engagements conclus dans le CNS. De plus, ces compensations ne sont pas cumulables si elles découlent d'un même fait ou d'une même cause.

7.1 Compensations pour non-respect temps de communication et/ou rétablissement pendant des incidents critiques pour l'entreprise

Heures dépassant l'objectif	% de réduction
0 – 3 heures	25%
3 – 4 heures	50%
4 – 6 heures	75%
Plus de 6 heures	100%

Les heures dépassant l'objectif sont considérées comme la base des accords conclus dans la section 2 du présent document.

7.2 Compensations pour non-respect temps de communication et/ou rétablissement pendant des incidents non-critiques pour l'entreprise

Heures dépassant l'objectif	% de réduction
0 – 1 jours	25%
1 – 2 jours	50%
2 – 3 jours	75%
Plus de 3 jours	100%

Les heures dépassant l'objectif sont considérées comme la base des accords conclus dans la section 2 du présent document.

7.3 Compensations en cas de non-disponibilité du service utilisé

% disponibilité dépassée du centre de données	% de réduction
1 %	25%
2 %	50%
3 %	75%
Plus de 3 %	100%

Les heures dépassant l'objectif sont considérées à la base des accords conclus dans la section 3 du présent document.

7.4 Soumission des réclamations

Toutes les réclamations ayant trait aux niveaux de service offerts par Combell doivent dûment motivées et être envoyées dans les quinze (15) jours suivant la date du manquement par courrier recommandé à l'adresse suivante : Skaldenstraat 121, B-9042 GAND.

7.5 Traduction du document

Les points dans ce document ont été rédigés en néerlandais. Dans l'éventualité où des litiges surviendraient à la suite de nuances dans la signification provenant de traductions, la version néerlandaise prime.