

Hébergement Web Dédié

1 objet du descriptif de Service

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire met à la disposition du Client un serveur dédié sur sa plate-forme d'hébergement. Le contrat prévaut sur toute proposition commerciale, brochure commerciale, publicité ou contenu du site <http://hebergementweb.orange-business.com>.

2 définition générale du Service

Le service Hébergement Dédié permet au Client de disposer d'un serveur dédié sur la plate-forme d'hébergement du Prestataire aux fins d'héberger un ou plusieurs sites internet du Client. Ce serveur peut également être utilisé par le Client pour héberger tout autre service applicatif en ligne du client en mode dit ASP.

3 terminologie et définitions

ASP : abréviation de « fournisseur de services applicatifs » en ligne.

Bande passante : volume de données transférées depuis la plate-forme d'hébergement vers le réseau Internet.

Service: consiste en l'hébergement d'un ou plusieurs Site(s) Internet du Client sur une plate-forme d'hébergement du Prestataire. Un serveur situé sur la Plate-forme est dédié au client et connecté au réseau Internet, afin d'être accessible par les utilisateurs finaux et le Client. Ce serveur est exploité et supervisé par le client.

Internet : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

Nom de domaine : Le nom de domaine est l'équivalent alphanumérique de l'adresse IP, désignant de manière unique l'emplacement sur Internet du Site Internet du Client.

Plate-forme d'hébergement : Ensemble des ressources matérielles (machines, serveurs) et logicielles (système d'exploitation et composants logiciels) mis en place par le Prestataire pour fournir le Service. La plate-forme permet au Client de bénéficier des fonctions nécessaires à la publication, la maintenance et la mise en ligne de son ou ses site(s) Internet.

Serveur dédié : ordinateur de la plate-forme d'hébergement auquel peuvent se connecter d'autres ordinateurs pour exploiter les données et ressources qui y sont stockées, réservé exclusivement au Client et destiné à héberger le ou les sites Internet du Client et/ou les services applicatifs du Client à destination des utilisateurs finaux.

Site Internet : ensemble de données nécessaires à la publication et à l'échange d'informations sur Internet associées à un ou plusieurs noms de domaine.

4 description du Service

Les Services d'hébergement dédié et options que le client peut souscrire font l'objet d'une description en ligne sur le site du Prestataire accessible à l'adresse <http://hebergementweb.orange-business.com>, ou à toute autre adresse que le Prestataire viendrait à lui substituer.

Le Prestataire met à la disposition du Client un Serveur dédié sur sa plate-forme d'hébergement aux fins d'héberger un ou plusieurs sites Internet du Client ou tout autre service applicatif en ligne du Client en mode dit ASP. Le Serveur est dédié au Client mais l'environnement est mutualisé (bande passante, connexion de la plateforme au réseau Internet, maintenance des machines, locaux, logiciels pare-feu).

Le bon de commande détaille les différentes formules d'abonnement et options que le client a souscrit en vue de la préparation par le Prestataire du serveur dédié et des ressources que celle-ci réserve au Client sur sa plate-forme

d'hébergement. Les prix applicables au client lors de la souscription d'un Service d'hébergement de serveur dédié sont ceux indiqués sur le Bon de Commande signé par le client.

Le Service d'Hébergement de serveur dédié comprend la location d'un serveur pour la durée de souscription du Service. Le serveur demeure la propriété exclusive du Prestataire.

Le Service d'Hébergement de serveur dédié inclus l'installation du serveur dédié alloué au client dans les salles d'hébergement du Prestataire, l'hébergement du serveur dédié au sein de l'infrastructure du Prestataire, ainsi que la connexion du serveur au réseau Internet.

4.1 outils mis à la disposition du client par le Prestataire

Le Prestataire met à la disposition du client des outils logiciels sur le Serveur dédié afin de lui permettre d'accéder au Serveur dédié et de l'administrer à distance. La description de ces outils figure au bon de commande. Ces outils peuvent être la propriété de tiers ou du Prestataire ; le Client s'engage à en respecter les conditions d'utilisation conformément à l'article 15 – Droits de propriété intellectuelle - des Conditions Générales du Prestataire.

Ces outils logiciels sont fournis en l'état, le Prestataire ne peut fournir aucune garantie d'aucune sorte sur ces produits. Le Client est libre d'utiliser ces outils ou d'en utiliser d'autres à l'exception de l'interface d'administration éditée et fournie par le constructeur du serveur, dans tous les cas sous sa responsabilité exclusive.

En cas de commande de plusieurs Serveurs dédiés par le Client, aucun système d'interfaçage entre eux ne peut être mis en place dans le cadre du présent contrat. De telles demandes doivent faire l'objet d'une étude préalable par le Prestataire et, en cas de faisabilité, d'un devis spécifique sous la forme d'une offre sur mesure.

A l'exception des outils fournis par le Prestataire et mentionnés dans le bon de commande, le Prestataire ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la maintenance du site Internet du Client ou de ses outils informatiques de gestion et d'administration ou encore des services applicatifs qu'il décide d'implémenter sur le Serveur dédié. Le présent contrat n'a en aucun cas pour objet l'accès à Internet et/ou sa gestion.

La plate-forme d'hébergement du Prestataire est accessible pour le grand public par le réseau Internet au moyen de terminaux appropriés connectés à ce réseau.

Le Client administre seul le Serveur dédié et les éléments qu'il y a implémentés notamment au moyen d'une interface d'administration, communément appelé "tableau de bord", et qui est accessible par mot de passe et identifiant. Les mots de passe et identifiants sont communiqués par le Prestataire au Client lors de la mise en service du Serveur Dédié. Le Client s'engage à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit, en dehors des personnes habilitées à utiliser le Service. En cas de perte ou de vol d'un identifiant ou d'un mot de passe, le Client en informe dans les meilleurs délais le Centre Support Client qui lui en adresse un nouveau.

4.2 bande Passante

Les différentes formules d'hébergement dédié proposées par Oranges Business Services comprennent un certain volume de transfert correspondant à une bande passante allouée au Client.

Le client reconnaît avoir été informé que tout dépassement du volume de transfert correspondant à la bande passante qui lui est allouée est susceptible d'entraîner des perturbations du Service. Oranges Business Services ne pourra être tenue pour responsable de ces perturbations.

4.3 adresse IP fixe

Oranges Business Services met à la disposition du client pour la durée du contrat une adresse IP fixe, unique et publique dont il est le seul utilisateur. Le client reconnaît qu'il n'est pas propriétaire de cette adresse IP et que la propriété exclusive de cette adresse est celle du Prestataire.

L'adresse IP a pour objectif technique d'identifier sur le réseau Internet le Serveur Dédié mis à la disposition du Client pendant la période contractuelle.

A tout moment, Oranges Business Services se réserve la possibilité de modifier l'adresse IP fixe, un mois après l'envoi au Client d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception lui notifiant cette modification.



Oranges Business Services procédera uniquement au changement de la configuration de la plateforme d'hébergement afin que le réseau Internet reconnaisse la nouvelle adresse IP affectée au Serveur Dédié. Le Client reconnaît que la modification de l'adresse IP peut affecter la configuration du Serveur Dédié. En conséquence, il appartient exclusivement au Client de reconfigurer les paramètres techniques impactés, notamment ceux relatifs à son registrar, à son nom de domaine ou aux développements qu'il a réalisés.

4.4 centre Support Client

Le client peut accéder au service de Support Client par téléphone au numéro mentionné sur l'Espace Client, de 9 heures à 19 heures, du lundi au vendredi hors jours fériés, par le formulaire de l'Espace Client, ou à toute autre adresse que le Prestataire viendrait à lui substituer. En aucun cas, le Prestataire ne garantit la résolution des incidents qui lui sont soumis, ni le temps nécessaire à la fourniture d'une réponse ou d'une solution de contournement. Toutefois, le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de prendre en compte les incidents signalés et, dans la mesure du possible, y apporter une réponse qu'elle seule jugera appropriée.

Sur le domaine du support client, le client reconnaît connaître et maîtriser les concepts de gestion de serveurs, et de ses compétences dans les domaines de la gestion et d'administration de serveurs et des outils annexes, quelque soit l'environnement sélectionné (Windows, Linux).

5 description des services optionnels

Les fonctions additionnelles permettent de compléter au choix du Client, le Service Hébergement Dédié. Ces fonctions additionnelles sont facturées au Client en sus. Pour disposer des options proposées par le Prestataire, le client doit formaliser sa demande par un bon de commande.

Les tarifs en vigueur sont disponibles en ligne sur le site " <http://hebergementweb.orange-business.com> ", sur demande auprès du Prestataire et sont mentionnés dans le bon de commande.

5.1 option Nom de domaine

La fourniture d'un ou plusieurs nom(s) de domaine est soumis au Descriptif de Service Nom de domaine et fait l'objet d'un contrat distinct du présent contrat.

Le Descriptif de Service Nom de domaine et les tarifs applicables sont disponibles en ligne sur le site <http://hebergementweb.orange-business.com>, ou à toute autre adresse que le Prestataire viendrait à lui substituer, et sur demande auprès du Prestataire.

5.2 option Sauvegarde des données

Le client a la faculté de souscrire l'option sauvegarde de données qui lui permet d'obtenir une sauvegarde des données qu'il a stockées sur son Serveur dédié. La souscription de cette option implique une commande du client qui définit le tarif de l'option qu'il aura choisi.

Le client choisit l'une des options suivantes :

- ⇒ Option Sauvegarde bande rétention 1 semaine : le Prestataire déploie un agent TINA sur le serveur du client, configure une sauvegarde totale du file system hebdomadaire et incrémentale sur les 6 jours restant de la semaine, et paramètre la rétention des données à 1 semaine.
- ⇒ Option Sauvegarde bande rétention 3 semaines : le Prestataire déploie un agent TINA sur le serveur du client, configure une sauvegarde totale du file system hebdomadaire et incrémentale sur les 6 jours restant de la semaine, et paramètre la rétention des données à 3 semaines.

Le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de perte ou d'altération de données liée à un dysfonctionnement technique de l'équipement de sauvegarde (ex : bande défectueuse). En revanche, le Prestataire veille au bon déroulement journalier des sauvegardes.



5.3 option Panneau de Contrôle

Le panneau de contrôle Plesk inclus dans les solutions serveurs administrés est une interface graphique d'administration de serveur qui permet de gérer 30 domaines. Le client a la possibilité de gérer davantage de domaines à partir de son tableau de bord en souscrivant aux options Plesk 100 domaines et Plesk 300 domaines.

Les interfaces Plesk 100 domaines et Plesk 300 domaines sont disponibles en options de certaines offres d'hébergement dédié.

5.4 option Configuration logicielle

⇒ Sous environnement Windows, les solutions Serveurs Dédiés Windows et Serveurs Administrés Windows sont livrés avec Windows Server 2003 Web Edition en standard.

Les options Windows Server 2003 Standard Edition et Windows Server 2008 Data Center Edition sont également proposées au choix du client.

⇒ Sous environnement Linux, les solutions Serveurs Dédiés Linux et Serveurs Administrés Linux sont livrés avec Debian en standard.

L'option Red Hat Entreprise Linux est également proposée au client.

5.5 option Firewall personnalisé

Les solutions d'Hébergement dédié incluent un Firewall mutualisé laissant ouvert les ports les plus communs tout en protégeant le serveur.

En complément de ce Firewall mutualisé, le Prestataire propose l'option Firewall personnalisé qui permet au client de mettre en place ses propres règles de sécurité.

Le paramétrage d'un firewall personnalisé nécessite des connaissances techniques que le client reconnaît posséder en souscrivant à l'option Firewall personnalisé. L'utilisation de cette fonctionnalité et ses conséquences sur le serveur dédié du client sont de la seule responsabilité du client.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dans le cas d'un mauvais paramétrage du firewall personnalisé par le client lui-même.

5.6 option Monitoring

⇒ Monitoring Trafic et Bande Passante :

Le Prestataire met à disposition du client une option Monitoring qui permet de superviser le trafic et la bande passante des serveurs en temps réel (MRTG).

⇒ Monitoring Performance Web :

Le Prestataire met à disposition du client une option Monitoring qui permet d'assurer la supervision et le monitoring de la disponibilité et de la performance web de bout en bout et en temps réel des services sur IP (sonde ip-label).

5.7 option Redémarrage Serveur à distance

Cette option permet au client de redémarrer immédiatement son serveur à distance sans faire appel à notre équipe technique.

L'utilisation de cette fonctionnalité et ses conséquences sur le serveur dédié du client sont de l'entière et unique responsabilité du client.

5.8 option Bande Passante supplémentaire

Cette option permet au client d'augmenter la bande passante allouée à son serveur dédié.



Le Prestataire met à disposition du client les options suivantes :

- 1 Mbit/s de Bande passante supplémentaire
- 2 Mbit/s de Bande passante supplémentaire

5.9 option Adresses IP supplémentaires

Les solutions Serveurs Dédiés du Prestataire incluent des adresses IP fixes. Le client peut à tout moment souscrire des adresses IP supplémentaires.

Le Prestataire met à disposition du client les options suivantes:

- 1 adresse IP supplémentaire
- 4 adresses IP supplémentaires

5.10 option Prestation de service

Cette option permet au client de demander la réalisation de certaines interventions techniques sur son serveur dédié. Ces prestations de service sont réalisées par les équipes techniques du Prestataire après soumission d'un devis au client.

L'intervention des équipes techniques du Prestataire ne débute qu'après réception de l'accord du client pour le devis envoyé.

La liste des prestations réalisables par le Prestataire est disponible auprès des équipes techniques du Prestataire et sera transmise au client sur simple demande de sa part.

6 durée et résiliation des commandes

6.1 durée des commandes

Le contrat d'hébergement prend effet à compter de la date de signature du bon de commande ou de la confirmation de la commande en ligne par le client pour une période d'un an à compter de la date de communication par le Prestataire des identifiants et mots de passe nécessaires à l'accès au Serveur dédié sur la plate-forme d'hébergement du Prestataire.

En cas de transmission du bon de commande par télécopie, le Prestataire devra recevoir par courrier postal, l'original du bon de commande daté, paraphé et signé par le Client au plus tard un mois après la réception par le Prestataire du bon de commande transmis par télécopie.

Sauf dénonciation par le client trois mois avant son terme, et par dérogation au Conditions Spécifiques Applications Managées, le contrat est reconduit par tacite reconduction par période d'un an.

7 responsabilité du Client

7.1 Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu du Prestataire toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les commandes effectuées par le client demeurent sous son entière responsabilité.

7.2 L'utilisation du tableau de bord par le Client s'effectue sous sa seule responsabilité. Le Client est seul responsable de la conservation et de la communication des identifiants et mots de passe nécessaires à l'emploi du tableau de bord.



- 7.3** Aucune données du Client présentes sur le Serveur Dédié ne font l'objet de sauvegarde, y compris le système d'exploitation choisi par le Client. Par conséquent, le Client doit effectuer ses propres sauvegardes afin d'éviter la perte ou l'altération de ses fichiers, bases de données et système d'exploitation. Le Prestataire peut réaliser les opérations de sauvegarde des données du client sur le Serveur dédié s'il souscrit à l'option sauvegarde de données. En cas de perte ou de destruction des données du Client, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée pour quelle que cause que ce soit.
- 7.4** Le Client a pris connaissance de la limitation de la bande passante, dont le débit est conditionné par son utilisation mutualisée dans le cadre de la plate-forme. Le Prestataire se réserve le droit de mettre en place les outils logiciels nécessaires au suivi de l'utilisation de la bande passante et à sa limitation afin d'être en mesure de garantir une qualité de service aux autres clients utilisant la bande passante mutualisée sur la plate-forme d'hébergement.
- 7.5** En application des dispositions légales, le client est civilement et pénalement responsable du contenu de son site Internet ou des services applicatifs mis en ligne en mode ASP, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions pénales qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle, de droits de la personnalité et de protection des mineurs. Le client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dont notamment les règles ayant trait au fonctionnement des services en ligne, au commerce électronique, aux droits d'auteur, aux bonnes mœurs et à l'ordre public les règles déontologiques régissant Internet. Le client garantit le Prestataire contre toute action en revendication de tiers liées au contenu des informations hébergées et à ce titre, le client indemnifiera le Prestataire de tous frais, charges, indemnités et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais des conseils du Prestataire, y compris en cas de décision de justice non définitive.
- 7.6** En cas de violation des stipulations du présent article 7 par le client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre de plein droit et sans formalités supplémentaires le Service sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du client et sans préjudice de l'application de l'article 6 du présent document.

Le client s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer sur son site Internet et celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, en particulier celles relatives aux déclarations des traitements automatisés d'informations nominatives auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

- 7.7** En toute hypothèse, il est formellement interdit au Client d'analyser, visualiser ou modifier la configuration de la Plate-forme d'hébergement du Prestataire ainsi que sa structure et les fichiers la constituant. Les seules interventions autorisées du Client sur la Plate-forme d'hébergement sont l'implémentation, la mise à jour ou la suppression des éléments (fichiers et répertoires) constituant son site Internet et/ou ses services applicatifs et se trouvant sur son Serveur dédié. Toute intervention sur des sites Internet de tiers présents sur la plate-forme

d'hébergement et/ou toute intrusion ou tentative d'intrusion des systèmes informatiques du Prestataire entraînera la mise en jeu immédiate de la responsabilité du client.

Le Client s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le Client reconnaît que les logiciels et progiciels (édités par des tiers) utilisés sur la plate-forme d'hébergement et le Serveur dédié relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'ils ne peuvent matériellement pas faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation. Le Client accepte donc de supporter, dans des limites raisonnables, des risques d'imperfection ou l'indisponibilité de la plate-forme d'hébergement et/ou du Serveur dédié.

- 7.8** Dans la constitution de ses services, le Prestataire fait appel à des produits logiciels et matériels fournis par des sociétés tierces. Considérant les évolutions techniques et économiques propres aux activités d'éditeur de Logiciel, le Client reconnaît et accepte sans réserve que le Prestataire n'est pas responsable du support ou de la politique d'évolution du logiciel de l'Editeur concerné ; que le Prestataire se réserve le droit de mettre à jour vers une nouvelle version ou de remplacer un logiciel par un autre équivalent sur le plan fonctionnel dans le cadre du service.



Le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire pour assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils. Il s'engage à prendre en compte les prescriptions, notamment techniques, du Prestataire et à effectuer toute opération préconisée par le Prestataire dans les meilleurs délais requis, y compris la réinstallation et/ou la reconfiguration de son service ou la mise à jour des logiciels et/ou matériels. Le Client en sera préalablement informé dans son Espace Client ou tout autre moyen que le Prestataire jugera approprié.

7.9 Le Prestataire se réserve le droit de substituer le serveur attribué au Client si le Prestataire le juge nécessaire, notamment en cas de changement du parc de serveurs informatiques, de mise en conformité, de réparation ou maintenance du serveur. Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts afin d'en informer préalablement le Client et organisera, avec le concours de ce dernier, le transfert de la solution du Client sur le nouveau serveur.

En l'absence de collaboration du Client dans les délais requis, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service, jusqu'à la mise en conformité de l'utilisation du service de la part du Client ou, le cas échéant, à résilier le Service concerné, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun remboursement ou indemnisation de préjudice subi par le Client lui-même ou tout tiers.

8 responsabilité du Prestataire

Le Prestataire est tenu, pour l'exécution du Contrat, à une obligation de moyen, compte tenu de la technicité des technologies mises en oeuvre. La responsabilité du Prestataire envers le Client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables.

Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en oeuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

A cet égard, le Prestataire:

- s'efforce de rendre accessible le serveur sur sa plate-forme d'hébergement 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. En cas de nécessité, le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au serveur de la plate-forme d'hébergement pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement du Service. Le Prestataire fera en sorte d'informer le client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. Le Prestataire procède aux opérations de maintenance aux heures où le Serveur est le moins utilisé par le client, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente. Ces interruptions de Service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation du Client.
- fait ses meilleurs efforts aux fins de fournir au Client de manière stable une adresse IP publique fixe et unique.

