



CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

HÉBERGEMENT EN CLOUD PRIVÉ

RÉFÉRENCE : PARTITIO_Cloud Prive_Caracteristiques Generales_2024-04-25

VERSION : 25/04/2024 VERSION : 4

CLASSIFICATION : Confidentiel

BERTRAND IGNACE
Account Manager
E. bignace@partitio.com
P. +33 (0)6 26 40 42 61

ÉMERIC LEBON
Responsable Pôle Cloud
E. elebon@partitio.com
P. +33 (0)6 51 00 72 93

PARTITIO
8, rue Claude Marie Perroud
31100 TOULOUSE
T. +33 (0)5 34 60 42 84

Clause de Confidentialité :

Ce document contient des informations confidentielles qui sont la propriété de la société PARTITIO. Il ne peut être diffusé ou transféré en dehors de votre organisation sans l'autorisation écrite d'une personne habilitée par PARTITIO. Il ne peut être copié ou reproduit sous quelque forme que ce soit. Il constitue une offre fondée sur les informations disponibles à ce jour et doit être formalisé par un contrat engageant les parties. Les renseignements contenus dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications.

SOMMAIRE

1	VOS SERVICES D'HÉBERGEMENT & D'INFOGÉRANCE	4
1.1.	PRESENTATION GENERALE	4
1.2.	LES NIVEAUX DE SERVICE PROPOSES	5
1.3.	HYBRIDATION DE VOTRE INFRASTRUCTURE HEBERGEE EN CLOUD PRIVE	8
1.4.	DESCRIPTIFS DE VOS SERVICES MANAGES	11
1.4.1.	Sécurité réseau	11
1.4.2.	Sauvegarde	11
1.4.3.	Supervision active	12
1.4.4.	Journalisation	12
1.4.5.	Solution antivirus	13
1.4.6.	Mises à jour des systèmes d'exploitation	13
1.4.6.1.	Windows	13
1.4.6.2.	Linux	13
1.4.7.	Mises à jour des logiciels	14
1.4.7.1.	Logiciels métiers et Progiciels	14
1.4.7.2.	Logiciels Open Source	14
1.4.8.	Services d'automatisation	14
1.5.	PRESENTATION DE LA MAINTENANCE	15
1.5.1.	Maintenance préventive	15
1.5.2.	Maintenance évolutive	15
1.5.3.	Maintenance curative	17
1.5.4.	Limite de l'Infogérance	18
1.5.5.	Reprise d'Activité en cas de sinistre majeur du Datacenter	19
1.5.5.1.	PRA - Clients PREMIUM	19
1.5.5.2.	PRA - Clients CONFORT / OPTIMAL	20
1.6.	CENTRE DE SERVICE CLIENT	21
1.6.1.	Présentation	21
1.6.2.	Fonctionnement du centre de service client	21
1.6.3.	Télémaintenance / Assistance sur site client	22
1.6.4.	Priorisation des incidents/demandes	22
2	VOTRE BUDGET MAITRISÉ	24
2.1.	ÉVOLUTION DE VOTRE BUDGET MENSUEL	24
2.1.1.	Évolution de l'espace disque	24
2.1.2.	Évolution des ressources	25
2.2.	ÉLÉMENTS DE FACTURATION COMPLEMENTAIRES	26
2.2.1.	Grille de facturation du centre de service client	26
2.2.2.	Grille de majoration horaire HNO	27
2.2.3.	Grille de majoration kilométrique	27



3	ACCORDS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)	28
3.1.	PENALITES POUR NON-RESPECT DES SLA	28
3.1.1.	<i>Disponibilité du service régulier garantie</i>	28
3.1.2.	<i>PRA (Plan de Reprise d'Activité)</i>	29
3.2.	MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES PENALITES	29
3.3.	MODALITES DE CALCUL DE L'INDISPONIBILITE MENSUELLE OU DE RESPECT DU RTO	30
3.4.	CONDITIONS D'APPLICATION DES PENALITES	30

Dans le présent document, chacun des termes et expressions dont la première lettre figure en majuscule aura la signification qui lui est attribuée à l'article 2 du contrat dont ce document est une annexe.



1.1. Présentation générale

PARTITIO vous propose une offre complète de services managés hébergés en Cloud Privé, afin de vous faire bénéficier d'une infrastructure agile, hautement sécurisée et disponible.

Notre service d'hébergement Cloud Privé repose sur les principaux points suivants.

Solution financière optimisée

- Faible investissement initial.
- Solution évolutive à tout moment.
- Economies directes : vous économisez les frais d'électricité consommée par les serveurs, les frais de climatisation et les coûts de location ou de construction de la salle serveur.

Sécurité des Infrastructures Hébergées

- Les Datacenters sont situés en France, en dehors des zones et des entreprises soumises au Patriot Act. Ceux-ci sont certifiés HDS (Hébergement de Données de Santé) en cas de souscription à une offre d'hébergement HDS.
- Au sein d'un Datacenter, les infrastructures sont intégralement redondées : réseaux internes, serveurs et baies de stockage.
- Ces bâtiments dédiés sont conçus pour assurer un niveau de service optimal et une sécurité de très haut niveau :
 - Double induction internet et électrique / Onduleurs et groupes électrogènes ;
 - Technologies de refroidissement innovantes : absence de climatisation ;
 - Autres risques maîtrisés : Intrusions/vols, incendie ou environnementaux.
- Les serveurs sont protégés contre les programmes malveillants, sans sacrifier leurs performances, grâce à une solution antivirus nouvelle génération basée sur l'analyse comportementale (intelligence artificielle).
- La mise à jour régulière des systèmes d'exploitation permet de couvrir les risques liés aux failles de sécurité.
- Des passerelles de sécurité peuvent être déployées sur vos sites et dans votre Infrastructure Hébergée. Celles-ci permettent notamment de sécuriser les connexions vers vos serveurs et de répondre au mieux à la réglementation et aux besoins spécifiques de votre entreprise.
- Une sauvegarde automatique des données et de vos environnements hébergés est réalisée quotidiennement afin de permettre une reprise d'activité en cas de sinistre.

Disponibilité des Infrastructures Hébergées

- Au sein d'un Datacenter, les infrastructures Cloud Privé de PARTITIO bénéficient d'un environnement conçu pour obtenir un taux de disponibilité global de 99,9 %.
- Supervision active (systèmes de détection et d'analyse automatisés) :
 - Les infrastructures physiques sont monitorées en 24/7.
 - Les Infrastructures Infogérées de chaque client sont monitorées en 24/7.
- Maintenance préventive, évolutive et curative durant les heures ouvrées ¹

¹ Période ouvrées du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.



1.2. Les niveaux de service proposés

PARTITIO vous permet de choisir votre niveau de service et les garanties associées, ainsi que les fonctionnalités et services optionnels en fonction de vos besoins.

Le tableau ci-dessous vous présente une synthèse des 3 niveaux de service proposés.

NIVEAUX DE SERVICES	CONFORT	OPTIMAL	PREMIUM
Disponibilité du service régulier garantie (SLA)	99,70 %	99,90 %	99,95 %
Pénalités pour non-respect des SLA	Jusqu'à 1 fois la mensualité ²	Jusqu'à 2 fois la mensualité ²	Jusqu'à 3 fois la mensualité ²
Centre service client	9h00 - 12h30 14h00 - 17h30 ¹	8h00 - 18h00 ¹ avec numéro dédié et priorité dans le traitement des incidents majeurs (P1) Accès aux options d'astreinte (nuit, WE ou 24/7)	8h00 - 18h00 ¹ avec numéro dédié et priorité dans le traitement des incidents majeurs (P1) Astreinte 24h/24 et 7j/7 incluse
Reprise d'activité sur un 2 nd Datacenter en cas de sinistre majeur du 1 ^{er}	Plan de Reprise d'Activité (PRA)	Plan de Reprise d'Activité (PRA) prioritaire sur le niveau CONFORT	Plan de Reprise d'Activité (PRA) garanti sous 2 heures (24/7)

Si le niveau de service n'est pas précisé dans la Proposition Financière Cloud Privé Client, le Client dispose par défaut du niveau de service CONFORT.

Les tableaux en pages suivantes présentent quant à eux une vue détaillée des fonctionnalités et des services selon ces 3 niveaux de service.

¹ Période ouvrées du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.

² Le montant des pénalités, leurs conditions d'application et les modalités de mise en œuvre sont précisés au chapitre 3. « Accords de niveau de service (SLA) ».



FONCTIONNALITÉS / SERVICES	NIVEAUX DE SERVICE		
	CONFORT	OPTIMAL	PREMIUM
Accords de niveau de service (SLA) : Garanties et Pénalités			
Garantie de disponibilité du service régulier assujettie aux pénalités	99,70 %	99,90 %	99,95 %
Pénalités pour non-respect des accords de niveau de service (SLA)	✓	✓	✓
Infrastructure virtuelle sur-mesure et évolutive			
Ressources serveur (mémoire vive, processeur et espace disque)	€	€	€
Stockage haute performance (SSD : SATA ou NVMe)	€	€	€
Sécurité et sauvegarde de l'Infrastructure Hébergée en Cloud Privé			
Solution antivirus nouvelle génération avec analyse comportementale	✓	✓	✓
Sauvegarde automatisée, contrôlée et sécurisée par chiffrement	✓	✓	✓
Duplication des sauvegardes externalisée sur un second Datacenter	✓	✓	✓
Restauration de fichiers ou complète du serveur	✓	✓	✓
Taux de réussite des restaurations : 96 % (mesures fournies par Veeam)	✓	✓	✓
Reprise d'activité sur un 2 nd Datacenter en cas de sinistre majeur du 1 ^{er}	✓	✓	✓
Sauvegarde quotidienne avec rétention des 30 derniers jours (incrémentiel)	✓	✓	✓
Sauvegarde mensuelle avec rétention des 4 dernières sauvegardes mensuelles (complètes), soit minimum 1 trimestre	€	€	€
Sauvegarde mensuelle avec rétention des 4 dernières sauvegardes mensuelles (complètes) + Sauvegarde annuelle avec rétention des 2 dernières sauvegardes annuelles (complètes), soit minimum 1 an	€	€	€
Sécurité et filtrage réseau : passerelle(s) de sécurité dédiée(s)	€	€	€
Stratégie de rétention des sauvegardes sur-mesure (sur étude)		€	€
Accès Client à la restauration de fichiers via interface web		✓	✓
Plan de Reprise d'Activité (PRA) garanti sous 2 heures (24h/24 et 7j/7)			✓

✓ compris dans le forfait
 € soumis à facturation



FONCTIONNALITÉS / SERVICES	NIVEAUX DE SERVICE		
	CONFORT	OPTIMAL	PREMIUM
Services			
Infogérance et télémaintenance serveurs et réseau	✓	✓	✓
Supervision (monitoring du bon fonctionnement de l'Infrastructure Hébergée)	✓	✓	✓
Journalisation (inclus exclusivement dans les offres HDS, accessible en option)	✓ / €	✓ / €	✓ / €
Mise à jour des OS Windows ³	✓	✓	✓
Mise à jour des OS Linux (sur étude et cadrage avec le Client)	€	✓	✓
Configuration applicative sur les applications Open source		✓	✓
Supervision (suivi des performances et des services critiques)		✓	✓
Centre de service client			
Accès au centre de service client : mail + téléphone ¹	✓	✓	✓
Centre de service client étendu (8h à 18h en jours ouvrés ¹)		✓	✓
Centre de service client : numéro dédié avec accueil personnalisé		✓	✓
Traitement prioritaire des incidents majeurs (P1)		✓	✓
Astreinte (nuit, WE ou 24/7) ⁴		€	✓

✓ compris dans le forfait
€ soumis à facturation

¹ Période ouvrée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.

³ Une montée de version (exemple : Windows Server 2012 vers Windows Server 2019) nécessite la fourniture d'un nouveau serveur pour réaliser la réinstallation complète du système d'exploitation. Cette opération est soumise à facturation (sur devis), nous vous recommandons de la mener dans le cadre du projet global initial ou lors du renouvellement du contrat.

⁴ L'astreinte est joignable exclusivement pour les incidents majeurs (problème de disponibilité de l'Infrastructure Hébergée), et uniquement par téléphone sur un numéro dédié.



1.3. Hybridation de votre Infrastructure Hébergée en Cloud Privé

Pour répondre à vos différents besoins, PARTITIO vous offre la possibilité de compléter votre Infrastructure Hébergée en Cloud Privé avec d'autres types d'hébergement tels que des instances Cloud Public ou des serveurs dédiés (bare-metal server).

Cette hybridation de votre infrastructure est rendue possible grâce à l'interconnexion de ces services avec le réseau privé de votre hébergement en Cloud Privé.

Nous alertons votre attention quant aux fonctionnalités et niveaux de service de ces types d'hébergement qui sont plus limités que ceux inclus dans nos offres d'hébergement en Cloud Privé.

A titre d'exemple :

- les instances Cloud Public sont limitées dans leur maintenance (pas ou peu évolutives, limitées dans leur sauvegarde et leur restauration, etc.).
- les serveurs dédiés (bare-metal server) sont encore plus limités que les instances Cloud Public et ne bénéficient pas des garanties de continuité du service offertes par les mécanismes liés à la haute disponibilité.

Les fonctionnalités et niveaux de service associées à ces 2 types d'hébergement sont détaillées spécifiquement ci-dessous, en comparaison avec l'offre d'hébergement en Cloud Privé.

FONCTIONNALITÉS / SERVICES	TYPES D'HEBERGEMENT		
	Cloud Privé	Instances Cloud Public	Serveurs dédiés
Accords de niveau de service (SLA) : Garanties et Pénalités			
Garantie de disponibilité du service régulier assujettie aux pénalités	✓	✗	✗
Pénalités pour non-respect des accords de niveau de service (SLA)	✓	✗	✗
Evolutivité de l'Infrastructure Hébergée			
Ressources serveur évolutives (mémoire vive et processeur)	€	✗	✗
Ressources serveur évolutives (espace disque)	€	€	✗

✓ compris dans le forfait
 ✗ non accessible
 € soumis à facturation



FONCTIONNALITÉS / SERVICES	TYPES D'HEBERGEMENT		
	Cloud Privé	Instances Cloud Public	Serveurs dédiés
Sécurité et sauvegarde de l'Infrastructure Hébergée			
Solution antivirus nouvelle génération avec analyse comportementale	✓	✓	✓
Sauvegarde automatisée, contrôlée et sécurisée par chiffrement	✓	✓	✓
Duplication des sauvegardes externalisée sur un second Datacenter	✓	✗	✗
Taux de réussite des restaurations : 96 % (mesures fournies par Veeam)	✓	✓	✓
Reprise d'activité sur un 2 nd Datacenter en cas de sinistre majeur du 1 ^{er}	✓	✗ ⁵	✗ ⁵
Restauration de fichiers	✓	✓	✓
Restauration complète du serveur	✓	€ ⁶	€ ⁶
Sauvegarde quotidienne avec rétention des 30 derniers jours (incrémentiel)	✓	✓	✓
Sauvegarde mensuelle avec rétention des 4 dernières sauvegardes mensuelles (complètes), soit minimum 1 trimestre	€	✗	✗
Sauvegarde mensuelle avec rétention des 4 dernières sauvegardes mensuelles (complètes) + Sauvegarde annuelle avec rétention des 2 dernières sauvegardes annuelles (complètes), soit minimum 1 an	€	✗	✗
Sécurité et filtrage réseau : passerelle(s) de sécurité dédiée(s)	€	€	€
Stratégie de rétention des sauvegardes sur-mesure (sur étude)	(€)	✗	✗
Accès Client à la restauration de fichiers via interface web	(✓)	✗	✗
Plan de Reprise d'Activité (PRA) garanti sous 2 heures (24h/24 et 7j/7)	(✓)	✗	✗

✓ compris dans le forfait

(✓) compris dans le forfait selon le niveau de service (cf. chapitre 1.2.)

✗ non accessible

€ soumis à facturation

(€) accessible et soumis à facturation selon le niveau de service (cf. chapitre 1.2.)

⁵ Reprise d'activité non garantie. Celle-ci est soumise à la disponibilité de nouvelles ressources équivalentes. Nous pouvons vous proposer la restauration de vos instances Cloud Public ou vos serveurs dédiés (bare-metal server) dans votre Infrastructure Hébergée en Cloud Privé.

⁶ Restauration complète du serveur garantie uniquement en cas de défaillance logicielle. En cas de défaillance du Datacenter ou du matériel se référer au «⁵».



FONCTIONNALITÉS / SERVICES	TYPES D'HEBERGEMENT		
	Cloud Privé	Instances Cloud Public	Serveurs dédiés
Services			
Infogérance et télémaintenance serveurs et réseau	✓	✓	✓
Supervision (monitoring du bon fonctionnement de l'Infrastructure Hébergée)	✓	✓	✓
Journalisation (inclus exclusivement dans les offres HDS, accessible en option)	✓ / €	✓ / €	✓ / €
Mise à jour des OS Windows ³	✓	✓	✓
Mise à jour des OS Linux (sur étude et cadrage avec le Client)	(✓)	(✓)	(✓)
Configuration applicative sur les applications Open source	(✓)	(✓)	(✓)
Supervision (suivi des performances et des services critiques)	(✓)	(✓)	(✓)
Centre de service client			
Accès au centre de service client : mail + téléphone ¹	✓	✓	✓
Centre de service client étendu (8h à 18h en jours ouvrés ¹)	(✓)	(✓)	(✓)
Centre de service client : numéro dédié avec accueil personnalisé	(✓)	(✓)	(✓)
Traitement prioritaire des incidents majeurs (P1)	(✓)	(✓)	(✓)
Astreinte (nuit, WE ou 24/7) ⁴	(✓)	(✓)	(✓)

✓ compris dans le forfait

(✓) compris dans le forfait selon le niveau de service (cf. chapitre 1.2.)

¹ Période ouverte du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.

³ Une montée de version (exemple : Windows Server 2012 vers Windows Server 2019) nécessite la fourniture d'un nouveau serveur pour réaliser la réinstallation complète du système d'exploitation. Cette opération est soumise à facturation (sur devis), nous vous recommandons de la mener dans le cadre du projet global initial ou lors du renouvellement du contrat.

⁴ L'astreinte est joignable exclusivement pour les incidents majeurs (problème de disponibilité de l'Infrastructure Hébergée), et uniquement par téléphone sur un numéro dédié.



1.4. Descriptifs de vos services managés

L'ensemble des services managés présentés ci-dessous est opéré depuis les infrastructures hébergées de PARTITIO. Aucune ressource supplémentaire n'est donc à prévoir dans l'Infrastructure Hébergée du Client pour nous permettre de les rendre opérationnels.

1.4.1. Sécurité réseau

Les passerelles de sécurité

- Gestion unifiée dans un seul équipement :
 - Tunnel sécurisé (VPN IPSEC et chiffrement SSL) ;
 - Protection avancée contre tous les types d'attaques sophistiquées ;
 - Contrôle des utilisateurs, du contenu et mise en place de politiques d'entreprise de contrôle d'accès au Web (filtrage Web) ;
 - Régulation du trafic (QoS) avec attribution de la bande passante en priorité aux applications critiques et limitation de la bande passante pour les applications non professionnelles.

1.4.2. Sauvegarde

Votre solution de sauvegarde

- Sauvegarde automatisée, contrôlée et sécurisée par chiffrement.
- Sauvegarde complète (système et données).
- Sauvegarde quotidienne avec rétention des 30 derniers jours (incrémentiel).
- En option, pour les serveurs hébergés en Cloud Privé :
 - Sauvegarde mensuelle avec rétention des 4 dernières sauvegardes mensuelles (complètes), soit minimum 1 trimestre, appelée « sauvegarde 1 trimestre » ;
 - Sauvegarde mensuelle avec rétention des 4 dernières sauvegardes mensuelles (complètes) + Sauvegarde annuelle avec rétention des 2 dernières sauvegardes annuelles (complètes), soit minimum 1 an, appelée « sauvegarde 1 an » ;
 - Stratégie de rétention des sauvegardes sur-mesure (sur étude, réservé exclusivement aux clients bénéficiant des niveaux de service OPTIMAL et PREMIUM).
- Taux de réussite des restaurations : 96 % (mesures fournies par Veeam).
- En cas d'incident l'infrastructure peut être reconstruite en quelques heures.
- Granularité de la restauration permettant d'aller du système complet au simple fichier.
- Accès à la restauration de fichiers via une interface web, pour les clients ayant souscrit au niveau de service OPTIMAL et PREMIUM.
- La sauvegarde du Cloud Privé Client est dupliquée dans un second Datacenter distant de plus de 50 kilomètres, situé en France, et disposant du même niveau de service et de sécurité que le Datacenter d'origine, permettant ainsi une reprise d'activité selon des délais choisis par le Client dans les niveaux de services proposés au chapitre 1.2.



- La sauvegarde des instances Cloud Public et des serveurs dédiés (bare-metal server) n'est pas dupliquée dans un second Datacenter pour des raisons techniques. Pour pallier cette absence de duplication et se prémunir d'une perte de données en cas de sinistre majeur, cette sauvegarde est hébergée dans un Datacenter différent de celui d'exécution et de stockage de vos applications et données. Ce second Datacenter est distant de plus de 50 kilomètres, situé en France, et dispose du même niveau de service et de sécurité que le Datacenter d'origine.

1.4.3. Supervision active

Vos solutions de supervision

- PARTITIO s'appuie sur différents outils pour superviser l'Infrastructure Hébergée du Client.
- Notre offre inclut par défaut la supervision des éléments suivants :
 - Consommation CPU (processeur) par serveur ;
 - Consommation RAM (mémoire vive) par serveur ;
 - Occupation des disques (système et données) de chaque serveur.
- Les clients des niveaux de service OPTIMAL et PREMIUM peuvent superviser d'autres éléments à la demande et sur étude :
 - Services applicatifs ;
 - Pages Web ;
 - Etc.

1.4.4. Journalisation

Votre solution de journalisation, incluse dans nos offres d'hébergement HDS (Hébergement de Données de Santé).

- PARTITIO centralise, et conserve durant une année, les logs suivants :
 - Authentification sur les serveurs et passerelles de sécurité hébergés ;
 - Gestion des comptes et des droits (création/modification/suppression) ;
 - Modification des stratégies de sécurité ;
 - Activité des processus ;
 - Activité des systèmes d'exploitation ;
 - Attaque cyber (usurpation d'IP et attaque DoS).

Nota bene : La journalisation des solutions applicatives est de la responsabilité de l'éditeur/intégrateur du logiciel installé dans l'Infrastructure Hébergée.

La journalisation est possible en dehors de nos offres d'hébergement HDS. L'intégration des logs du Client dans le système de centralisation de logs de PARTITIO, ainsi que le stockage nécessaire à leur conservation, nécessite alors la souscription d'une option dédiée.



1.4.5. Solution antivirus

Votre solution de protection contre les virus, malwares et autres scripts malicieux

- PARTITIO propose la mise en œuvre d'une solution antivirus centralisée pour tout serveur hébergé en Infogérance.
- Cette solution dite de « nouvelle génération » est basée sur l'analyse comportementale (intelligence artificielle), bien plus efficace qu'une simple analyse comparative avec une base de données de définitions virales connues.
- Des configurations par défaut sont établies par PARTITIO permettant ainsi une bonne sécurité de votre infrastructure sans rogner sur les performances de vos applications. Des modifications basiques des règles de gestion de l'antivirus peuvent être réalisées à la demande du Client.
- Les clients ayant souscrit aux niveaux de service OPTIMAL et PREMIUM peuvent bénéficier de politiques de sécurité spécifiques (sur étude).

Pour des raisons de sécurité PARTITIO refuse de maintenir dans l'Infrastructure Infogérée du Client des serveurs non protégés par un antivirus professionnel et dont les bases virales ne sont pas mises à jour quotidiennement.

1.4.6. Mises à jour des systèmes d'exploitation

1.4.6.1. Windows

- Les serveurs hébergés sous Windows bénéficient d'un service de mise à jour centralisée sur un serveur WSUS (Windows Server Update Services).
- Les mises à jour de sécurité ne nécessitant pas de redémarrage sont déployées dès leur publication par Microsoft.
- Les mises à jour de sécurité nécessitant un redémarrage sont déployées en priorité le dimanche midi (modifiable à la demande du Client).

Pour des raisons de sécurité PARTITIO refuse de maintenir dans l'Infrastructure Hébergée du Client des serveurs dont le système d'exploitation n'est plus supporté par Microsoft.

Une montée de version (exemple : Windows Server 2012 vers Windows Server 2019) nécessite la fourniture d'un nouveau serveur pour réaliser la réinstallation complète du système d'exploitation. Cette opération est soumise à facturation (sur devis), nous vous recommandons de la mener dans le cadre du projet global initial ou lors du renouvellement du contrat.

1.4.6.2. Linux

- Les clients des niveaux de service OPTIMAL et PREMIUM bénéficient d'un service, opéré par PARTITIO, de mise à jour des systèmes d'exploitation Linux installés sur l'Infrastructure Infogérée.
- Les mises à jour des systèmes Linux sont réalisées manuellement à la demande du Client, et après validation de compatibilité des applications hébergées.

Pour des raisons de sécurité PARTITIO refuse de maintenir dans l'Infrastructure Hébergée du Client des serveurs dont le système d'exploitation n'est plus supporté.



1.4.7. Mises à jour des logiciels

1.4.7.1. Logiciels métiers et Progiciels

- PARTITIO ne prend pas en charge l'installation ou la mise à jour des applications métiers et progiciels « Closed Code ».
- Ces logiciels, généralement fournis par des éditeurs ou intégrateurs, sont généralement très spécifiques et nécessitent des connaissances approfondies pour leur déploiement ou mise à jour.
- PARTITIO recommande systématiquement au Client de faire intervenir l'éditeur ou l'intégrateur de la solution pour réaliser ce type d'opération.
- Dans le cadre de certifications spécifiques non couvertes par l'éditeur (exemple HDS), PARTITIO peut prendre en charge ces services après étude et conditions contractuelles et commerciales spécifiques.

1.4.7.2. Logiciels Open Source

- Les clients des niveaux de service OPTIMAL et PREMIUM bénéficient d'un service, opéré par PARTITIO, de mise à jour des applications Open Source installées sur l'Infrastructure Hébergée.
- Ces applications bénéficient généralement d'une forte communauté en ligne sur laquelle PARTITIO peut s'appuyer pour assurer l'installation et le déploiement.
- Les mises à jour de ces applications sont réalisées, à la demande du Client, et selon les limites de notre support.
- PARTITIO se réserve le droit de refuser la gestion d'une application qui nécessiterait des connaissances trop approfondies dans des domaines non maîtrisés par PARTITIO.

1.4.8. Services d'automatisation

L'automatisation au service de notre performance

- Dans une optique d'amélioration continue de nos services d'Infogérance, PARTITIO met en place différents mécanismes automatisés.
- Les clients de PARTITIO peuvent bénéficier de notre savoir-faire dans l'automatisation de certaines actions telles qu'un redémarrage de service ou l'import d'un document dans une solution.
- Ces opérations sont étudiées avec le Client et sont réalisées sur-mesure en fonction des besoins définis.



1.5. Présentation de la maintenance

1.5.1. Maintenance préventive

PARTITIO coordonne et opère l'ensemble des opérations de maintenance préventive à distance sur votre Infrastructure Hébergée, et les éventuels équipements déployés sur vos sites.

Cette télémaintenance préventive est comprise dans le forfait « Infogérance plateforme » facturé mensuellement pour chaque serveur (machine virtuelle, instance Cloud Public ou serveur dédié) présent dans l'Infrastructure Hébergée du Client infogérée par PARTITIO.

Cette télémaintenance préventive inclut notamment :

- Les mises à jour de sécurité régulière (systèmes d'exploitation Windows, passerelles de sécurité, solution antivirus/sauvegarde, etc.) ;
- Le contrôle du bon déroulement des tâches de sauvegarde ;
- La migration du Cloud Privé Client vers les nouvelles infrastructures Cloud Privé PARTITIO quand celles-ci évoluent vers des plus performantes (environ tous les 36 mois) ;
- La gestion des évolutions ciblées grâce à la supervision active.

1.5.2. Maintenance évolutive

Les demandes d'évolution sont des requêtes qui n'ont pas par nature un caractère prioritaire.

Voici la liste des demandes prises en charge dans le cadre du forfait de télémaintenance.

DEMANDE
Infrastructure
Evolution des ressources sur les machines virtuelles existantes (mémoire vive, processeurs, espaces disque et réseau) ⁷
Installation ou mise à jour d'application(s), sur les serveurs hébergés, ne nécessitant pas de configurations spécifiques
Déploiement d'un nouveau serveur virtuel selon un modèle prédéfini et validé avec le Client ⁷
Mise à jour des systèmes d'exploitation (facturable selon le niveau de service retenu, cf. 1.2.)
Configuration applicative sur les applications Open source (inclus uniquement si niveau de service OPTIMAL ou PREMIUM retenu, cf. 1.2.)

⁷ Ces évolutions sont soumises à facturation complémentaire, selon les modalités précisées en 2.1. « Evolution de votre budget mensuel » et la grille de prix de la Proposition Financière Cloud Privé Client. Dans le cadre d'une demande d'évolution ou de création qui générerait un besoin important en ressources (>15 % des ressources actuelles), PARTITIO se réserve le droit de transférer à l'équipe projet pour étude, analyse du besoin, et déploiement des nouveaux serveurs dans l'architecture.



DEMANDE

Réseau et Sécurité

Ajout ou modification d'une règle de pare-feu/NAT

Demande de restauration non liée à un incident

Ajout ou modification de droits d'accès

Modification basique des règles de gestion de l'antivirus

Ajout d'un élément de supervision

Seules les demandes incluses dans les deux précédents tableaux sont prises en charge dans le cadre du forfait « Infogérance plateforme » facturé mensuellement pour chaque serveur (machine virtuelle, instance Cloud Public ou serveur dédié) présent dans l'Infrastructure Hébergée du Client infogérée par PARTITIO.

Ces demandes sont prises en charge dans le cadre d'une Assistance Raisonnable.

De plus, les interventions dès lors qu'elles excèdent les plages des heures ouvrées ¹, à la demande du Client et après accord de PARTITIO, sont facturables selon les taux horaires précisés en 2.2.1. « Grille de facturation du centre de service client ».

Les temps de support mensuels en dehors de l'Assistance Raisonnable ainsi que les autres demandes sont facturables selon les tarifs précisés en 2.2.1. « Grille de facturation du centre de service client » et en 2.2.4. « Grille de facturation des autres prestations. ». Un devis ou un avenant sera privilégié. Ces demandes concernent notamment :

- Déploiement d'un nouveau serveur (en dehors des modèles prédéfinis avec le Client) ;
- Configuration complexes ou longues (configuration d'un SFTP, etc.) ;
- Installation ou mise à jour d'application(s) nécessitant des configurations spécifiques (en dehors des applications Open source) ;
- Les analyses sollicitées par le Client (analyses de performance, de sécurité, etc.) ;
- Les demandes spécifiques nécessitant du temps de recherche (audits, etc.), de développement, ou de mise en œuvre d'une nouvelle solution.

Pour plus de détails sur le fonctionnement du centre de service client, veuillez-vous référer au paragraphe ci-dessous au chapitre 1.6. « Centre de service client ».

¹ Période ouvrée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.



1.5.3. Maintenance curative

Les incidents sur les services hébergés et les éventuels équipements déployés sur vos sites ont par nature un caractère prioritaire.

Voici une liste non exhaustive des incidents pris en charge dans le cadre du forfait de télémaintenance.

INCIDENT
Problème de disponibilité de l'Infrastructure Hébergée (Virtualisation / Serveurs / Passerelle de sécurité (NAT))
Problème général de fonctionnement des accès distant (VPN SSL / IPSec)
Problème de lenteur sur l'Infrastructure Hébergée
Incident nécessitant une restauration de fichier(s) de configuration, de répertoire(s), de base(s) de données et/ou de serveur(s) (soumis à facturation pour une restauration complète des instances Cloud Public ou des serveurs dédiés (bare-metal server))
Problème de configuration applicative sur les applications Open source (inclus uniquement si niveau de service OPTIMAL ou PREMIUM retenu, cf. 1.2.)
Accompagnement des éditeurs/intégrateurs logiciels à la suite de défaillances propres à leur environnement (fourniture des accès/logs)

Le traitement des incidents impactant l'Infrastructure Hébergée du Client est compris dans le forfait « Infogérance plateforme » facturé mensuellement pour chaque serveur (machine virtuelle, instance Cloud Public ou serveur dédié) présent dans l'Infrastructure Hébergée du Client infogérée par PARTITIO.

Tout incident qui ne relève pas de la responsabilité directe de PARTITIO est pris en charge dans le cadre du forfait, dans le cadre d'une Assistance Raisonnée. A titre d'exemple :

- Les cyber-attaques et les opérations consécutives ;
- Accompagnement des éditeurs/intégrateurs logiciels à la suite de défaillances propres à leur environnement (fourniture des accès/logs).

Lorsqu'un incident se répète sur une infrastructure, celui-ci est transformé en "problème" nécessitant une analyse plus approfondie. En fonction de la complexité et du temps nécessaire à la résolution de cette problématique, un devis complémentaire pourra alors être établi, notamment dans le cas où nous constatons que l'infrastructure fournie par PARTITIO n'est pas en cause dans la résolution de la problématique (exemple : problèmes de flux sur la ligne internet du Client).



Toutefois, lorsque l'intervention ne relève pas d'une Assistance Raisonnée, celle-ci fera l'objet d'une facturation dans les conditions des présentes. C'est le cas des incidents suivants, dont le traitement peut être facturable dès la prise en charge :

- Les incidents consécutifs à un non-respect des préconisations formulées par PARTITIO ou par les éditeurs/intégrateurs logiciels dont les produits sont présents dans le système d'information du Client (antivirus, sécurité des accès, licencing logiciels, etc.) ;
- Les incidents consécutifs à une intervention menée dans le système d'information ou sur l'un des équipements associés, par le Client, un de ses salariés ou un de ses tiers et sans consultation préalable auprès de PARTITIO ;
- Les incidents consécutifs à une malveillance du Client, d'un de ses salariés ou d'un de ses tiers ;
- Les incidents consécutifs à une insuffisance de ressource du fait exclusif du Client (refus de faire évoluer l'Infrastructure Infogérée : augmentation des espaces disques ou de la mémoire vive, isolation de la base de données, etc.).

Dans tous les cas, les interventions dès lors qu'elles excèdent les plages des heures ouvrées ¹, à la demande du Client et après accord de PARTITIO, sont facturables selon les taux horaires précisés en 2.2.1. « Grille de facturation du centre de service client ».

Pour plus de détails sur le fonctionnement du centre de service client, veuillez-vous référer au paragraphe ci-dessous au chapitre 1.6. « Centre de service client ».

1.5.4. Limite de l'Infogérance

Le support inclut au forfait d'**Infogérance** est fourni dans le cadre de l'Assistance Raisonnée, soit notamment et à défaut de stipulation contraire dans la Proposition Financière, dans le cadre des limites suivantes :

Nombre de machines virtuelles, instances Cloud Public ou serveurs dédiés (bare-metal server)	Temps total maximum de support par mois en heures (hors Maintenance Préventive)
1 à 5	1
5 à 10	2
10 à 20	3,5
20 à 50	6,5
50 à 100	14
100 à 200	23,5
Plus de 200	37,5

¹ Période ouvrée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.



1.5.5. Reprise d'Activité en cas de sinistre majeur du Datacenter

Le Cloud Privé Client bénéficie d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA). En cas de sinistre majeur du Datacenter d'exécution et de stockage de vos applications et données, celles-ci sont alors exécutées sur un second Datacenter distant de plus de 50 kilomètres, situé en France, et disposant du même niveau de service et de sécurité que le Datacenter d'origine.

Le PRA est un ensemble de moyens techniques et de processus internes à PARTITIO, dont la duplication de la sauvegarde sur un second Datacenter est l'élément principal, permettant ainsi d'assurer à l'ensemble des services Cloud Privé une reprise d'activité. Les délais de reprise, l'engagement de PARTITIO quant à ces délais et les moyens déployés pour garantir leur respect diffèrent selon le niveau de service retenu par Client.

NIVEAUX DE SERVICE	CONFORT	OPTIMAL	PREMIUM
Reprise d'activité sur un 2 nd Datacenter en cas de sinistre majeur du 1 ^{er}	Plan de Reprise d'Activité (PRA)	Plan de Reprise d'Activité (PRA) prioritaire sur le niveau CONFORT	Plan de Reprise d'Activité (PRA) garanti sous 2 heures (24/7)

1.5.5.1. PRA - Clients PREMIUM

Le PRA des clients PREMIUM dispose de moyens importants afin de garantir une reprise d'activité sous 2 heures (24h/24 et 7j/7), communément appelé RTO (Recovery Time Objective). **Les clients PREMIUM s'assurent ainsi d'une perte d'activité minimale et garantie.**

L'autre caractéristique importante d'un PRA est le RPO (Recovery Point Objective). Celui-ci correspond à la perte de données maximale admissible. Le RPO est spécifique à chaque client car il dépend de la taille de son Infrastructure Hébergée, taille évolutive, qui a une conséquence directe sur le temps nécessaire pour opérer une sauvegarde avant que la suivante ne puisse être initiée. PARTITIO ne peut donc s'engager sur le respect d'un RPO mais garantit aux clients ayant souscrit au niveau de service PREMIUM que le RPO est optimisé du fait d'une réplication de ses serveurs virtuels directement opérée sur le second Datacenter via une connexion en Gb/s entre les deux.

Le PRA est déclenché à l'initiative du Client après information de PARTITIO, par e-mail, de la situation et du rappel des conséquences de son activation (exemple : perte des dernières opérations réalisées depuis la dernière sauvegarde).

Ces informations font également l'objet d'un échange oral en parallèle dans le cadre de la gestion de cette crise. L'acceptation du PRA sera actée par e-mail du Client en réponse au mail de PARTITIO (infos situation/rappels des conséquences).



1.5.5.2. PRA - Clients CONFORT / OPTIMAL

Le PRA des clients CONFORT et OPTIMAL est quant à lui déclenché à l'initiative de PARTITIO afin de permettre à ces clients de pouvoir reprendre leur activité en cas de sinistre majeur du Datacenter d'exécution et de stockage des applications et données. PARTITIO ne peut s'engager sur des délais de reprise d'activité du fait d'importants moyens techniques et humains à déployer pour réaliser ces lourdes opérations pour l'ensemble des clients impactés. Toutefois, PARTITIO donnera priorité aux clients disposant du niveau de service OPTIMAL.

Le RPO (Recovery Point Objective : perte de données maximale admissible) est fixé à vingt-quatre heures du fait de la sauvegarde quotidienne.

Une fois la reprise d'activité opérationnelle sur le second Datacenter (celui de secours), celui-ci devient alors le Datacenter principal d'exécution et de stockage des infrastructures Cloud Privé des Clients CONFORT et OPTIMAL. L'ensemble des outils (supervision, sauvegarde, sécurité, etc.) est alors déployé progressivement sur ce nouveau Datacenter.



1.6. Centre de service client

1.6.1. Présentation

Un point d'entrée unique pour l'ensemble de vos demandes.

- **Centre de service client** : Nos équipes traitent vos demandes depuis notre centre de service situé en France, dans nos locaux toulousains. Celui-ci assure la gestion des incidents et des demandes d'évolution de votre Infrastructure Hébergée.

Des moyens opérationnels de pilotage, d'évolution et de gestion des incidents.

- **Télmaintenance** : PARTITIO coordonne et opère l'ensemble des opérations à distance sur vos serveurs.
- **Assistance sur site** : En cas d'incident bloquant nécessitant l'intervention sur site en urgence, PARTITIO s'engage à détacher sur site une personne compétente à la résolution de l'incident ou du sinistre et vous assiste jusqu'à la fin des opérations.

1.6.2. Fonctionnement du centre de service client

Un ticket est créé lors de la prise en compte de vos demandes, celui-ci vous permet d'avoir un suivi de leur traitement. Cette plateforme enregistre vos demandes et les opérations clés réalisées par PARTITIO. Véritable lien avec nos clients, le centre de service assure la communication de la prise en compte jusqu'à la clôture.

Contacts du centre de service client :

support@partitio.com

0821 030 020 ^{4/8}

Le centre de service client, la télémaintenance et l'assistance sur site sont accessibles et réalisés durant les heures ouvrées ¹.

¹ Période ouvrée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.

⁴ L'astreinte est joignable exclusivement pour les incidents majeurs (problème de disponibilité de l'Infrastructure Hébergée), et uniquement par téléphone sur un numéro dédié.

⁸ Les clients OPTIMAL ET PREMIUM disposent d'un numéro unique dédié avec un accueil personnalisé.



1.6.3. Télémaintenance / Assistance sur site client

Un collaborateur est affecté au traitement de votre demande. Il vous contactera pour obtenir plus d'information sur la nature de l'incident et vous signaler le début du traitement.

PARTITIO dispose de procédures d'escalades de l'incident : un administrateur système et réseau, un ingénieur système et réseau, et un architecte technique pourront ainsi être amenés à œuvrer à la résolution de la panne selon sa complexité.

Après résolution de l'incident ou du traitement de la demande d'évolution, le ticket est clôturé et transmis pour information par mail au référent désigné dans votre entreprise. Ce ticket reprend le détail des opérations clés réalisées par PARTITIO.

Si la gestion de votre problème nécessite le déplacement sur site, un collaborateur est dépêché dans les meilleurs délais après validation par votre référent ou votre dirigeant.

1.6.4. Priorisation des incidents/demandes

Lorsqu'une demande est formulée à notre centre de service client, qu'il s'agisse d'un incident ou d'une simple demande d'évolution nous définissons la priorité de traitement en fonction du type de requête, cette priorité noté « P + un chiffre » va de P1 (le plus prioritaire) à P4 (le moins prioritaire).

Cette priorisation permet, par exemple, de nous assurer qu'une demande de création d'adresse e-mail n'est pas réalisée avant le traitement d'un incident majeur impactant votre capacité à travailler. Cette logique s'applique à l'ensemble des clients de PARTITIO pour permettre la cohabitation et la fluidité du traitement d'un grand nombre de demandes et d'incidents.

Après la déclaration de votre demande/incident, nous mettons tout en œuvre pour vous rappeler dans les plus brefs délais, et ce dans le respect de nos engagements (cf. ci-dessous).

Garantie Temps d'Intervention (GTI) :

- P1 - GTI : 2 heures ouvrées ¹
- P2 - GTI : 7 heures ouvrées ¹
- P3 - GTI : 2 jours ouvrés ¹
- P4 - GTI : 5 jours ouvrés ¹

IMPORTANT : Les Garanties Temps d'Intervention sont les **délais maximums de démarrage d'intervention** par PARTITIO. Au quotidien, PARTITIO a pour objectif de traiter une demande/incident dans les plus brefs délais.

Pour classifier vos requêtes nous utilisons 3 paramètres :

- Typologie : demande ou incident ?
- Impact : global ou moins de 6 utilisateurs concernés ?
- Criticité : événement bloquant, ou non, votre production ?

¹ Période ouvrée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.



Les réponses à ces 3 questions nous permettent de définir le niveau de priorité.

DEMANDE	1 à 5 utilisateurs	Global
Non bloquant	P4	P3
Bloquant	P3	P2

P4 = Demande - 1 à 5 utilisateurs - Non bloquant

P3 = Demande - 1 à 5 utilisateurs - Bloquant

P3 = Demande - Global / +5 utilisateurs - Non bloquant

P2 = Demande - Global / +5 utilisateurs - Bloquant

INCIDENT	1 à 5 utilisateurs	Global
Non bloquant	P3	P2
Bloquant	P2	P1

P3 = Incident - 1 à 5 utilisateurs - Non bloquant

P2 = Incident - 1 à 5 utilisateurs - Bloquant

P2 = Incident - Global / +5 utilisateurs - Non bloquant

P1 = Incident - Global / +5 utilisateurs - Bloquant

Ce cadre nous permet de garantir à nos clients un service qualitatif au plus proche de leurs attentes. Malgré tout, nous restons flexibles en vous offrant la possibilité de surclasser vos demandes (fait l'objet d'une facturation supplémentaire tel que précisé en 2.2.1. « Grille de facturation du centre de service client »).

Pour les incidents dont l'impact est faible et les demandes d'évolution nous vous conseillons, pour en accélérer le traitement, de passer par le canal de communication mail : support@partitio.com.

L'utilisation du mail permet également d'accélérer le traitement des incidents urgents lorsque vous rencontrez des difficultés à joindre le centre de service client par téléphone.



2.1. Évolution de votre budget mensuel

2.1.1. Évolution de l'espace disque

Contrairement à une infrastructure locale qui nécessite un provisionnement conséquent d'espace de stockage pour anticiper la montée en charge des années futures, le Cloud Privé proposé par PARTITIO vous permet de disposer d'un espace disque qui évolue progressivement avec vos besoins.

Pour garantir le bon fonctionnement et la pérennité de chaque serveur, l'espace libre de chaque disque ne doit pas être inférieur à :

- 10 % de l'espace provisionné pour les disques de moins de 1 To
- 100 Go pour les disques de 1 To et plus

Afin d'éviter que cela ne se produise, PARTITIO agit en 2 temps :

- 1) Simple information au Client après franchissement d'un premier seuil d'occupation
- 2) Augmentation de l'espace disque provisionné dès franchissement du seuil critique

Simple information au Client

Lorsque l'espace disque libre franchit les seuils ci-dessous, PARTITIO vous alerte afin que vous puissiez, si vous le jugez nécessaire, prendre les dispositions afin de libérer de l'espace.

Espace disque libre inférieur à :

- 20 % de l'espace provisionné pour les disques de moins de 1,5 To
- 300 Go pour les disques de 1,5 To et plus

Un rapport d'analyse pourra être fourni, à votre demande, vous permettant d'identifier facilement les dossiers occupant le plus d'espace.

Augmentation de l'espace disque

En cas d'atteinte des niveaux critiques ci-dessous, le Client autorise PARTITIO, par le présent contrat, à augmenter l'espace alloué afin d'éviter la mise en danger du serveur et des données qu'il contient.

Espace disque libre inférieur à :

- 10 % de l'espace provisionné pour les disques de moins de 1 To
- 100 Go pour les disques de 1 To et plus

Cette augmentation permet au Client de repasser à un niveau de charge plus confortable tout en étant le plus optimisé possible. PARTITIO vous informera de cette augmentation dès qu'elle sera effective.

Augmentation de :

- 30 % de l'espace provisionné pour les disques de moins de 1,5 To
 - Espace disque provisionné arrondi aux 50 Go supérieurs pour les nouveaux provisionnements de moins de 1 To
 - Espace disque provisionné arrondi aux 100 Go supérieurs pour les nouveaux provisionnements de 1 To et plus
- 500 Go pour les disques de 1,5 To et plus (arrondi aux 100 Go supérieurs si nécessaire)



Un état de l'espace disque total alloué est réalisé au 15 de chaque mois. Cet état sert de base pour la facturation du mois en cours. Si l'augmentation est jugée significative par PARTITIO, la facturation sera revue en conséquence. Dans le cas contraire PARTITIO effectuera une régularisation en début d'année n+1 en tenant compte des états mensuels de l'année passée (n). La facturation de l'année n+1 sera alors établie au regard de l'espace disque total provisionné au 15 décembre de l'année n.

L'évolution de l'espace disque à la baisse est plus complexe à réaliser et nécessite de ce fait une étude afin d'établir un chiffrage précis dédié à ce projet.

2.1.2. Évolution des ressources

Vous avez la liberté de faire évoluer les ressources (mémoire vive et processeurs) de vos machines virtuelles hébergées en Cloud Privé et le nombre de vos serveurs (machine virtuelle, instance Cloud Public ou serveur dédié) en fonction des évolutions de vos besoins et de vos métiers.

Il est toutefois précisé que les évolutions à la hausse ou à la baisse sont réalisées dans la limite minimale du forfait mensuel initial contractuel.

En cas d'évolution, un avenant au présent contrat sera alors établi. La mensualité évoluera en conséquence et des frais de déploiement seront alors facturés pour les serveurs en dehors des modèles prédéfinis.



2.2. Éléments de facturation complémentaires

2.2.1. Grille de facturation du centre de service client

ÉLÉMENT	TARIF
Assistance en télémaintenance en dehors des heures ouvrées	110 € de l'heure (facturé au quart d'heure avec un minimum de 30 min) ⁹
Demande/Incident non pris en charge par le forfait de télémaintenance	110 € de l'heure (facturé au quart d'heure avec un minimum de 30 min) ⁹
Demande de sur-classement de priorité	Supplément de 110 € de l'heure (facturé au quart d'heure avec un minimum de 30 min) ⁹
Assistance sur site	110 € le déplacement ¹⁰ , puis 110 € de l'heure (facturé au quart d'heure avec un minimum de 30 min) ⁹

L'ensemble des tarifs s'entendent HT et sont soumis à une majoration en cas d'intervention en dehors de la période ouvrée ⁹.

Une intervention HNO (Heures Non Ouvrées) ne pourra être réalisée qu'après acceptation des deux Parties. Pour vous garantir la disponibilité d'une ressource nous pouvons vous proposer une astreinte si vous le souhaitez.

⁹ Se référer à la grille de majoration tarifaire HNO pour les interventions en dehors de la période ouvrée.

¹⁰ Se référer à la grille de majoration kilométrique pour les déplacements sur vos sites distants de PARTITIO de plus de 50 kilomètres.



2.2.2. Grille de majoration horaire HNO

En dehors de la période ouvrée, l'Infogérance fait l'objet d'un complément de facturation suivant les règles présentes dans le catalogue de tarif auxquelles s'ajoute la majoration définie selon la grille ci-dessous.

HORAIRE/JOURS	LUNDI AU VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS
De 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30	PERIODE OUVRÉE	100 %	150 %
De 8h00 à 9h00, de 12h30 à 14h00 et de 17h30 à 18h00	50 % ou PERIODE OUVRÉE ¹¹	100 %	150 %
De 18h00 à 00h00	100 %	150 %	200 %
De 00h00 à 8h00	100 %	150 %	200 %

2.2.3. Grille de majoration kilométrique

Au-delà de 50 kilomètres entre PARTITIO (Toulouse ou Paris) et le lieu d'intervention, les déplacements sur site font l'objet d'un complément de facturation suivant les règles présentes dans le catalogue de tarif auxquelles s'ajoute la majoration définie selon la grille ci-dessous. Les sites distants de PARTITIO de plus de 250 kilomètres font l'objet d'une étude particulière.

DISTANCE	MAJORATION	ÉQUIVALENT HEURE POUR FACTURATION
Jusqu'à 50 km	-	-
De 51 à 100 km	55 €	0,5 h
De 101 à 150 km	110 €	1,0 h
De 151 à 200 km	165 €	1,5 h
De 201 à 250 km	220 €	2,0 h

¹¹ Exclusivement pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, la période ouvrée est entendue aux périodes suivantes : du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8h00 à 9h00, de 12h30 à 14h00 et de 17h30 à 18h00.



ACCORDS DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

3.1. Pénalités pour non-respect des SLA

3.1.1. Disponibilité du service régulier garantie

PARTITIO garantit la disponibilité de l'accès au Cloud Privé Client selon le niveau de service retenu par le Client.

Cette disponibilité, si elle n'est pas respectée mensuellement, pourra donner lieu au versement de pénalités.

Le montant des pénalités est établi selon la grille présentée ci-dessous.

La base sur lesquelles sont calculées les pénalités est la part Infrastructure Virtuelle du Client hébergée en Cloud Privé facturée le mois où s'est produit l'indisponibilité ayant donné lieu à une demande d'indemnisation par le Client. Les licences fournies, les équipements mis à disposition, les instances Cloud Public, les serveurs dédiés (bare-metal server) et les prestations de service (Infogérance plateforme, accès au centre de service client, etc.) ne sont pas pris en compte dans le calcul des pénalités.

La part Infrastructure Virtuelle du Client hébergée en Cloud Privé est uniquement composée des ressources serveurs côté Datacenter, à savoir les lignes de facturation suivantes :

- Forfait mensuel Mémoire vive total des serveurs (RAM en Go).
- Forfait mensuel Espace disque total SSD (en To).
- Forfait mensuel Espace disque total NVMe (en To).
- Forfait mensuel option rétention sauvegarde mensuelle sur 4 mois (en To), si retenue.
- Forfait mensuel option rétention sauvegarde annuelle sur 2 ans (en To), si retenue.

DISPONIBILITÉ	INDISPONIBILITÉ MENSUELLE MESURÉE	CONFORT	OPTIMAL	PREMIUM
< 99,95 %	> 22 minutes ouvrées ¹			10 %
< 99,90 %	> 44 minutes ouvrées ¹		10 %	15 %
< 99,70 %	> 130 minutes ouvrées ¹	10 %	15 %	25 %
< 99 %	> 432 minutes ouvrées ¹	15 %	25 %	50 %
< 98 %	> 864 minutes ouvrées ¹	25 %	50 %	100 %
< 95 %	> 36 heures ouvrées ¹	50 %	100 %	200 %
< 90 %	> 72 heures ouvrées ¹	100 %	200 %	

¹ Période ouvrée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.

3.1.2. PRA (Plan de Reprise d'Activité)

Les clients PREMIUM peuvent, en complément des pénalités pour non-respect de la disponibilité du service régulier garantie, réclamer des pénalités en cas d'activation du PRA (Plan de Reprise d'Activité) et de non-respect du délai de 2 heures (24h/24 et 7j/7) pour la reprise du service sur le second Datacenter (RTO : Recovery Time Objective).

Ces 2 indemnités sont cumulatives mais l'activation du PRA déclenche immédiatement l'heure de fin prise en compte dans le calcul de l'indisponibilité au titre du service régulier.

Le non-respect du RTO, dans la limite d'une activation du PRA par mois, pourra donner lieu au versement de pénalités dont le montant est de 100 % de la part Infrastructure Virtuelle du Client hébergée en Cloud Privé, telle que précisée à la page précédente. Ce qui porte à 300 % maximum par mois le cumul des pénalités pour non-respect de la disponibilité du service régulier garantie et de la reprise du service sur le second Datacenter en cas d'activation du PRA.

Aucune pénalité n'est prévue dans le cadre des PRA des clients CONFORT et OPTIMAL. En effet, PARTITIO ne peut s'engager sur des délais de reprise d'activité du fait d'importants moyens techniques et humains à déployer pour réaliser ces lourdes opérations pour l'ensemble des clients impactés.

3.2. Modalités de mise en œuvre des pénalités

Les pénalités seront mises en œuvre sur demande écrite du Client confirmée, le cas échéant par LRAR, adressée au siège de PARTITIO.

Un avoir du montant des pénalités sera émis à la plus lointaine des deux dates suivantes : (i) le mois suivant la fin de l'incident ayant donné lieu à la mise en œuvre des pénalités ou (ii) le dernier jour du mois suivant la réception par PARTITIO du courrier LRAR provenant du Client et sollicitant la mise en œuvre des pénalités contractuelles.

Il est indispensable d'avoir déclaré au préalable l'incident par les canaux officiels du centre de service client (e-mail à l'adresse support@partitio.com ou appel téléphonique au 0 821 030 020, ou au numéro dédié pour les clients ayant souscrits au niveau de service OPTIMAL et PREMIUM, numéros accessibles uniquement durant les heures ouvrées ¹), ou au numéro d'astreinte pour les clients concernés.

² Période ouvrée du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30 ou pour les clients OPTIMAL et PREMIUM, du lundi au vendredi (hors jours fériés) et de 8h00 à 18h00.



3.3. Modalités de calcul de l'indisponibilité mensuelle ou de respect du RTO

Le calcul des garanties et pénalités associées débutera à la déclaration de l'incident durant les heures ouvrées ou à l'ouverture du centre de service client suivant la déclaration par e-mail, ou par téléphone lors d'une astreinte pour les clients concernés, en dehors de ses horaires d'ouverture. L'heure de fin de l'incident sera mise en évidence par un e-mail envoyé automatiquement aux équipes PARTITIO par la passerelle d'accès côté Datacenter ou la reprise du service mise en évidence dans la supervision.

Les spécificités ci-dessous sont à prendre en compte dans le calcul de l'indisponibilité mensuelle ou de respect du RTO en cas d'activation du PRA par un client PREMIUM.

- Le calcul des temps d'indisponibilité est établi mensuellement. Un même incident à cheval sur deux mois consécutifs impactera donc en partie le premier mois et en partie le second.
- Le calcul de l'indisponibilité s'effectue exclusivement sur les heures ouvrées et en dehors des plages de maintenance planifiées qu'elles soient à l'initiative du Client ou de PARTITIO.
- Si le rétablissement d'un service nécessite l'intervention du Client ou de l'un de ses prestataires, le délai supplémentaire nécessaire ne sera pas pris en compte dans le calcul des pénalités.
- L'heure d'acceptation du PRA par un client PREMIUM (e-mail du Client en réponse à celui de PARTITIO informant de la situation et rappelant les conséquences de l'activation) déclenchera :
 - La fin des SLA au titre de la disponibilité du service régulier.
 - Le début des SLA au titre du PRA (24h/24 et 7j/7).

3.4. Conditions d'application des pénalités

Les garanties et pénalités associées sont applicables dans le cas d'une indisponibilité totale de tout ou partie du Cloud Privé Client dont la cause serait imputable ou relèverait du périmètre des obligations de PARTITIO ou du sous-traitant hébergeur, et sans qu'aucune solution de contournement ne soit disponible.

En cas d'indisponibilité totale d'une fraction du Cloud Privé du Client, les pénalités seront appliquées au prorata de l'indisponibilité constatée.

Le périmètre des incidents, pour lesquels des pénalités pour manquement aux engagements de service régulier ou aux engagements du PRA sont applicables, est le suivant :

- Dysfonctionnement des serveurs physiques, des plateformes de stockage ou du réseau interne du Datacenter ;
- Inaccessibilité du Cloud Privé Client depuis internet en sortie de Datacenter du fait du sous-traitant hébergeur ou du dysfonctionnement de la passerelle d'accès côté Datacenter ;
- Indisponibilité globale du Datacenter en cas de sinistre majeur.



Sont notamment inéligibles au versement de pénalités les incidents dus :

- Au réseau local des sites du Client et à tous les éléments qui y sont attachés (Passerelle d'accès, solution de synchronisation, switch, station de travail, etc.).
- Au réseau internet interconnectant les sites du Client au Cloud Privé Client ;
- Une attaque cyber quelle que soit son origine ;
- Une malveillance ou maladresse si celle-ci n'est pas du fait de PARTITIO ou du sous-traitant hébergeur ;
- A un dépassement des ressources provisionnées et au refus du Client de procéder à l'augmentation de la mémoire vive des serveurs impactés par ce besoin supplémentaire en ressources ;
- A un cas de force majeure de type attentat, incendie, inondation (liste non exhaustive) côté Datacenter ou d'interruptions de service des opérateurs du réseau internet ;
- A un dysfonctionnement des logiciels ou des systèmes d'exploitation du Client ;
- A tout incident/sinistre dont le Client ou l'un de ses partenaires serait à l'origine de manière directe ou indirecte.

En l'absence de notification écrite du Client à l'issue d'un délai de trois mois à compter de la fin de l'incident, pouvant donner lieu à la mise en œuvre de pénalités, le Client ne pourra plus prétendre à bénéficier de l'avoir correspondant.



Le présent document associé à la **Proposition Financière** et annexe du contrat de service d'**Infrastructure Cloud Infogérée**, annule et remplace les versions précédemment signées des caractéristiques générales Hébergement en Cloud Privé.

Le

Pour PARTITIO :

.....

Pour le CLIENT :

.....

