

Conditions Spécifiques aux Prestations d'Infogérance



| | |
|---|--|
|  | <p>PHPNET  Hébergeur français</p> <p><i>Siège social :</i> 97-97 bis rue du Général Mangin 38100 GRENOBLE support@phpnet.org Fax : (+33) 04 58 00 51 46</p> |
|---|--|

1. Description du Service

PHPNET met à la disposition du Client ses compétences, son expérience et ses moyens humains afin de l'assister dans l'utilisation et l'administration de son serveur dédié ou de son Serveur Virtuel Privé (VPS).

2. Services Fournis

PHPNET s'engage à :

- Fournir un service d'assistance technique joignable 7j/7 aux heures ouvrables et capable de réaliser les interventions définies ci-dessous.
- Mettre en place une solution de monitoring de la disponibilité du Serveur
- Fournir une garantie de temps de rétablissement pour le matériel/réseau (« GTR »),
- Fournir une garantie de temps d'intervention (« GTI »)

Le niveau de services fourni par PHPNET varie selon le niveau d'Infogérance choisi par le Client, comme indiqué dans la proposition commerciale envoyée avant la souscription du contrat.

Heures ouvrables : Lundi-Vendredi (9h00-19h00), Week-End (9h00-18h00)

3. Cadre des Interventions

Le Client dispose d'un forfait d'interventions mensuel dépendant de son niveau d'infogérance et lui permettant à tout moment de solliciter de la part de PHPNET une intervention sur son Serveur dans le cadre des opérations suivantes :

- « **Secours** » : En cas d'indisponibilité ou de fonctionnement anormal, PHPNET s'efforcera d'en trouver les explications et de rétablir le service.
- « **Maintenance** » : Sur demande du Client, PHPNET peut procéder à des opérations de maintenance comme la mise à jour, la reconfiguration d'une application, ou encore la restauration d'une sauvegarde.
- « **Utilisation** » : Si le Client éprouve des difficultés à effectuer certaines opérations, PHPNET pourra l'assister dans l'utilisation des différents outils et interfaces.

Il est entendu que ce forfait se limite strictement à des interventions de dépannage ou de maintenance des outils installés par PHPNET, et qu'en aucune façon ce forfait ne peut être utilisé dans le cadre de l'installation de nouvelles applications ou modules, d'ajout de fonctionnalités, ni dans le cadre d'interventions relatives à des outils installés ou reconfigurés par le Client. Toute demande d'intervention hors cadre du forfait pourra être soumise à PHPNET qui après étude préalable pourra soit soumettre un devis préalable au Client, soit refuser la demande. Dans tous les cas, PHPNET ne garantit aucun délai d'étude ni d'intervention. En l'absence de réponse de PHPNET dans un délai jugé raisonnable par le Client, il conviendra à ce dernier de considérer la demande comme refusée.

4. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) Matériel & Réseau

PHPNET garantit sous un certain délai (dépendant du niveau d'infogérance) le rétablissement du fonctionnement normal du Serveur en cas de panne matérielle de ce dernier (dans les conditions énoncées précédemment) ou de problème de connectivité.

Toute demande d'intervention doit être formalisée par l'ouverture de la part du Client d'un Ticket « Intervention » depuis son Espace Client. Afin que les techniciens PHPNET soient bien informés du problème, le client doit également contacter le support téléphonique de PHPNET ou à défaut le service d'astreinte téléphonique 7J/24H au numéro suivant : +(33)0805690016. Le délai de rétablissement commence dès l'enregistrement de ce ticket téléphonique et se termine lorsque le Serveur est à nouveau disponible. Dans le cas où ce délai ne serait pas respecté, le Client sera indemnisé à sa demande par un avoir commercial de 50% du loyer fixe mensuel contractuel de la prestation d'Infogérance concernée.

5. Garantie de Temps d'Intervention (GTI) Software

Dans le cadre des interventions mentionnées ci-avant, PHPNET s'engage sur un délai maximum d'intervention (dépendant du niveau d'infogérance). Il est évident que PHPNET ne peut raisonnablement s'engager sur un délai ni même une garantie de rétablissement s'agissant d'interventions logicielles puisque PHPNET peut être confronté à des situations aussi complexes que critiques et pouvant tout à fait être la résultante d'une mauvaise manipulation ou configuration du Client ou encore de tout événement échappant totalement au contrôle de PHPNET.

Toute demande d'intervention doit être formalisée par l'ouverture de la part du Client d'un Ticket « Intervention » depuis son Espace Client. Afin que les techniciens PHPNET soient bien informés du problème, le client doit également contacter le support téléphonique de PHPNET ou à défaut le service d'astreinte téléphonique. Le délai d'intervention commence dès l'enregistrement de ce Ticket téléphonique et se termine lorsque PHPNET confirme avoir commencé l'intervention.

PHPNET s'engage, dès la prise en charge de l'incident, à mettre tous les moyens raisonnables en oeuvre (« best-effort ») afin d'effectuer l'intervention et notamment à y affecter au minimum un technicien à plein temps. En cas d'intervention de durée supérieure à 1h, PHPNET s'engage à tenir le Client régulièrement informé de ses avancées. Dans le cas où ce délai ne serait pas respecté, le Client sera indemnisé à sa demande par un avoir commercial de 50% du loyer fixe mensuel contractuel de la prestation d'Infogérance concernée.

6. Monitoring

PHPNET s'engage à mettre en place un système de monitoring vérifiant à intervalle régulier la disponibilité du Serveur. En cas d'indisponibilité, le système envoie un e-mail à l'équipe technique PHPNET pour information. Toutefois, PHPNET n'est pas tenu à la moindre action tant que le Client n'a pas écrit sa demande d'intervention, dans la mesure où l'alerte générée par le moniteur peut tout à fait être la conséquence d'une action volontaire du Client (redémarrage du serveur par exemple).

7. Obligation de Coopération du Client

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre à PHPNET d'exécuter ses obligations. A cet effet, le Client s'engage à collaborer activement avec PHPNET, à adopter et respecter les instructions émises par PHPNET et à fournir à première demande les éventuels identifiants, codes d'accès et plus généralement toute information requise par PHPNET pour effectuer la prestation.

8. Contacts

- Support téléphonique :+(33) 04 82 53 02 10
- Support spécifique à l'infogérance : +(33) 04 82 53 02 14 / +(33) 04 82 53 02 18
- Service d'astreinte (7J/24H) : (+33) 0 805 6900 16