

## Contrat de service – Cloud & Hosting Support

Entre vous (le « **Client** ») et Telenet

Données de Telenet
Telenet sprl Siège social: Liersesteenweg 4, 2800 Malines, Belgique TVA BE 0473.416.418 RPM Malines Ci-après dénommée " <b>Telenet</b> "

Telenet et le Client sont individuellement désignés sous le terme « **Partie** » et ensemble sous « **Parties** ».

### Il a été convenu ce qui suit :

Telenet s'engage à fournir au Client le Service selon les termes du Contrat.

Le Contrat comprend :

- (i) Les Conditions générales de Telenet Business 'PME et indépendants' (ci-après désignées sous le terme « Conditions générales ») ; et
- (ii) ce Contrat de service 'Support Hosting & Cloud' et ses annexes (ci-après désignés sous le terme « Contrat de service ») qui complète les Conditions générales et qui, en cas de conflit entre les deux documents, prévaut toujours sur celles-ci..

Les Conditions générales peuvent également être consultées sur le site Web de Telenet :

- version en néerlandais : <https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO%20NL.pdf>, or
- version en français : [https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO\\_fr.pdf](https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO_fr.pdf).

En signant ou en acceptant de toute autre manière ce Contrat de service ou en commandant le Service, le Client déclare avoir consulté les différents documents faisant partie du Contrat et d'en accepter les clauses.



# 1 Définitions

---

Outre les termes qui sont déjà définis dans les Conditions générales ou sur le première page de ce Contrat de service, les définitions suivantes sont également utilisées dans ce Contrat :

<b>Jour ouvrable</b>	Période de 24 heures à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés nationaux en Belgique.
<b>Heures d'ouverture</b>	De 8h00 à 19h00h CET, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés nationaux en Belgique.
<b>Modification</b>	Modification de l'installation actuelle ou pré-définie d'un Service cloud ou d'hébergement. Exemples de modifications : <ul style="list-style-type: none"><li>- installation de correctifs, d'Hot Fixes ou de mises à jour ;</li><li>- récupération de sauvegarde/restauration ;</li><li>- modifications des configurations matérielles et/ou logicielles ;</li><li>- modifications de la gestion d'utilisateurs (Active Directory).</li></ul>
<b>Demande de modification</b>	Demande de la part du Client pour effectuer une modification.
<b>Services cloud et/ou d'hébergement</b>	Les Services cloud et/ou d'hébergement fournis par Telenet au Client sous un/le Contrat de service séparé. La vue d'ensemble la plus récente des Services Hosting & Cloud peut être consultée sur le site Web de Telenet Business.
<b>Intervention courante</b>	Toutes les interventions répertoriées dans l'Annexe 1.
<b>Incident</b>	Événement ne faisant pas partie des opérations standard du Service Hosting & Cloud et qui entraîne ou peut entraîner une interruption du service Hosting & Cloud ou une réduction de sa qualité.
<b>Demande d'information</b>	Demande d'information de la part du Client concernant l'installation et/ou l'utilisation de son Service cloud ou d'hébergement.
<b>Intervention</b>	Activité de support opérationnelle ou technique qui peut être demandée dans le cadre du Contrat.

<b>Journalisation</b>	Enregistrement de l'heure de création d'un Ticket de support.
<b>MyCloud</b>	Panneau de configuration (disponible sur <a href="https://mycloud.telenet.be">https://mycloud.telenet.be</a> ) qui permet au Client de gérer ses Services Hosting & Cloud.
<b>Niveau de priorité</b>	Niveau de priorité d'une Intervention, « Standard » ou « Express », tel que décrit dans la clause 2.4. L'Annexe 1 précise le plus haut niveau de priorité possible pour chaque Intervention courante.
<b>Problème</b>	Incident récurrent pour lequel une analyse approfondie est requise afin d'en résoudre la cause source.
<b>Résolution</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- En matière d'incident : correction, mise à jour, solution, ... de l'Incident.</li><li>- En matière de demande de modification : achèvement de la Modification.</li><li>- En matière de demande d'information : réponse à la Demande d'information.</li></ul>
<b>Temps de résolution</b>	Temps écoulé entre la Journalisation et la Résolution.
<b>Réponse</b>	Début du diagnostic initial d'un Incident, d'une Demande de modification ou d'une Demande d'information ou première réaction.
<b>Temps de réponse</b>	Temps écoulé entre la Journalisation et la Réponse.
<b>Services</b>	Service, tel que décrit dans la clause 2, fourni par Telenet au Client dans le cadre du Contrat.
<b>Crédits de service</b>	Crédits pré-financés utilisés par le Client pour payer le Service.
<b>Ticket de support</b>	Rapport digital créé pour tous les contacts du Client au Support technique.
<b>Support technique</b>	Point de contact unique du Client pour demander des Interventions.

## 2 Service

---

### 2.1 Description du service

Le Service 'Support Hosting & Cloud' consiste en interventions de support opérationnel ou technique fournies par Telenet au Client concernant les services cloud et/ou d'hébergement souscrits par le Client. Les interventions peuvent être demandées en cas de :

- (i) Incidents ;
- (ii) Demandes de modification ; et
- (iii) Demande d'information.

### 2.2 Exigences

Le Client comprend et accepte que les termes du Service peuvent exiger de fournir à Telenet tous les droits d'accès requis (par ex. droits d'administration, mots de passe, ...) aux systèmes/à l'infrastructure sous-jacents des services cloud et d'hébergement souscrits. Dans ce cas, il est de la responsabilité du Client d'octroyer ces accès pour toute la durée du Contrat.

### 2.3 Demande d'intervention

Toutes les interventions doivent être demandées par le Client en contactant le Support technique.

En fonction du niveau de priorité de l'Intervention (voir la clause 2.4 ci-dessous), le Support technique doit être contacté comme suit :

- MyCloud ; OU
- E-mail ([cloudsupport@telenetgroup.be](mailto:cloudsupport@telenetgroup.be)) ; OU
- Téléphone (09 /326 90 94).

Chaque fois qu'une Intervention est demandée, un Ticket de support est créé. Tous les Tickets de support doivent indiquer la raison correcte de l'Intervention. La raison de l'Intervention sélectionnée peut être modifiée par Telenet si, après un contact initial et l'évaluation du Ticket de support, Telenet considère que la raison de l'Intervention sélectionnée n'est pas conforme à la demande sous-jacente du Client.

Le Client peut suivre le statut de ses Tickets de support et ajouter des commentaires via MyCloud. Lors de ses contacts avec Telenet, les numéros des Tickets de support doivent être utilisés par le Client comme référence.

## 2.4 Niveaux de priorité

Les Interventions sous-jacentes à chaque Ticket de support se voient attribuer un Niveau de priorité selon le tableau ci-dessous, en fonction de leur impact sur les opérations commerciales du Client :

<b>Niveau de priorité</b>	<b>Description</b>
<b>Standard</b>	L'impact négatif de l'Incident, de la Modification ou de la Demande d'information sur les opérations commerciales du Client est faible en matière de Service Hosting & Cloud.
<b>Express</b>	L'impact négatif de l'Incident, de la Modification ou de la Demande d'information sur les opérations commerciales du Client est moyen ou élevé en matière de Service Hosting & Cloud.

Le Client détermine le Niveau de priorité lorsqu'il contacte le Support technique. La raison de l'Intervention déterminera le Niveau de priorité le plus élevé pouvant être sélectionné. Le Niveau de priorité initial attribué au Ticket de support peut être modifié par Telenet après un contact initial et une évaluation de l'Intervention demandée ou, en cas d'Incident, lorsqu'une solution a été trouvée pour l'Incident concerné.

## 2.5 Temps de réponse et de résolution

En fonction du Niveau de priorité attribué au Ticket de support, les Temps de réponse et Temps de résolution maximum sont comme suit:

<b>Incidents<sup>2</sup></b>	<b>Réponse</b>	<b>Resolution<sup>1</sup></b>
<b>Standard</b>	1 jour ouvrable	5 jours ouvrables
<b>Express</b>	4 heures ouvrables	1 jour ouvrable
<b>Demandes d'information<sup>2</sup></b>	<b>Réponse</b>	<b>Resolution<sup>1</sup></b>
<b>Standard</b>	2 jours ouvrables	5 jours ouvrables
<b>Express</b>	1 jour ouvrable	2 jours ouvrables
<b>Demandes de modification<sup>2</sup></b>	<b>Réponse</b>	<b>Resolution<sup>1</sup></b>
<b>Standard</b>	2 jours ouvrables	5 jours ouvrables
<b>Express</b>	1 jour ouvrable	3 jours ouvrables

<sup>1</sup> Le Temps de résolution maximal ne comprend pas le temps requis pour restaurer les sauvegardes de données. La restauration de données dépend de la quantité de données à restaurer et peut prendre jusqu'à plusieurs heures.

<sup>2</sup> Les Temps de réponse et de résolution indiqués dans le tableau ci-dessus s'appliquent uniquement aux Interventions qualifiées de Courantes. Les Temps de réponse et de résolution des autres Interventions sont convenues entre le Client et Telenet avant leur exécution.

## 3 Entrée en vigueur, durée et résiliation

---

### 3.1 Entrée en vigueur

Le Contrat de service entre en vigueur à la date de signature, lorsqu'il est accepté de toute autre manière ou à la date de commande du Service et reste effectif pour toute la période pendant laquelle le Service est fourni au Client.

### 3.2 Durée

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

### 3.3 Résiliation

Le Client peut résilier le Contrat à tout moment, même immédiatement, en notifiant Telenet par écrit.

Telenet peut résilier le Contrat à tout moment en notifiant le Client au moins 1 mois à l'avance.

Le Contrat sera automatiquement résilié lors de la résiliation de tous les contrats Hosting & Cloud entre Telenet et le Client et, de même, la résiliation du contrat entraînera la résiliation automatique de tous les Contrats de service Hosting & Cloud entre Telenet et le Client.

## 4 Tarifs et facturation

---

- 4.1 Les coûts dus pour le Service sont exprimés en Crédits de service. Les Crédits de service doivent être achetés à l'avance par le Client dans MyCloud. Le prix par service est fourni dans MyCloud.
- 4.2 En fonction du type d'Intervention, le nombre de Crédits de service dus sera :
- (i) fixe (par ex. il ne tiendra pas compte du temps nécessaire à l'Intervention) ; ou
  - (ii) variable (par ex. il dépend du temps nécessaire à mener l'Intervention à bien).
- Le nombre de Crédits de service dû pour les Interventions courantes est repris dans l'Annexe 1. Le nombre de Crédits de service (fixe ou variable) dû pour les autres Interventions est convenu entre Telenet et le Client avant le début de l'Intervention par Telenet.
- 4.3 Le Client peut uniquement demander une Intervention pour autant qu'il dispose de Crédits de service suffisants. Les Crédits de service peuvent être achetés via le Formulaire de commande ou via MyCloud. Ils sont facturés dès que la commande est terminée.
- 4.4 Après une Intervention, le nombre de Crédits de service est déduit du compte du Client. En cas de nombre négatif de Crédits de service, le nombre de packs de Crédits de service requis pour obtenir l'équilibre sera automatiquement chargé sur le compte du Client et lui sera facturé. Le solde de Crédits de service sera disponible sur le compte du Client pour un usage ultérieur.



## 5 Responsabilité

---

### 5.1 Responsabilité dans le cadre du Contrat

#### (a) Non respect des Temps de réponse ou des Temps de résolution maximum

Si Telenet ne parvient pas à respecter les Temps de réponse et/ou de résolution maximum, les Crédits de services dus pour l'intervention seront abandonnés.

Les Parties reconnaissent que cet abandon des Crédits de service constitue une estimation authentique de la perte subie par le Client et non une pénalité et qu'il sera donc le recours exclusif du Client au cas où Telenet ne parvient pas à respecter les Temps de réponse et/ou de résolution maximum.

#### (b) Autres défaillances

Si la responsabilité de Telenet est engagée pour des défaillances entrant dans le cadre de ce Contrat mais qui ne concernent pas le respect des Temps de réponse ou de résolution, et sans préjudice des dispositions générales relatives aux Conditions générales, le montant total de dommages et intérêts que le Client est en droit de réclamer de Telenet est limité, par événement ou série d'événements liés et par année, à un maximum de (i) 25 000 EUR, ou (ii) aux montants payés par le Client à Telenet dans le cadre du Contrat dans la période de 12 mois précédant la réclamation du Client.

# Annexe 1

## 1) Interventions courantes

Serveurs dédiés	Standard	Express
Demande de redémarrage manuel du serveur	2 crédits / Intervention	3 crédits / Intervention
Serveur en panne en raison d'une défaillance matérielle (+ remplacement du matériel et récupération d'urgence)	gratuit	gratuit
Serveur en panne (n'importe quelle raison, hors défaillance matérielle)	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Demande d'installation logicielle ou mise à niveau par Telenet Hosting & Cloud	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Basculer l'adresse IP sur un serveur de secours	2 crédits / Intervention	3 crédits / Intervention
Problème d'accès au serveur via VPN/SSH/RDP	Gratuit	Gratuit
Chargement ou téléchargement de données depuis ou vers un support de données	5 crédits / Intervention	N/A
Modification des règles de pare-feu (ports d'ouverture/de fermeture)	2 crédits / Intervention	3 crédits / Intervention
Déplacer le serveur vers un autre sous-réseau/rack (par ex. sous-réseau non sécurisé - SSH/RDP activé sur IP public)	20 crédits / Intervention	20 crédits / Intervention
Serveurs cloud et virtuels	Standard	Express
Serveur en panne (n'importe quelle raison, hors défaillance matérielle)	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Demande d'installation logicielle ou mise à niveau par Telenet Hosting & Cloud	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Chargement ou téléchargement de données depuis ou vers un support de données	5 crédits / Intervention	N/A
Modification des règles de pare-feu (ports d'ouverture/de fermeture)	2 crédits / Intervention	3 crédits / Intervention
Colocation	Standard	Express
Demande de redémarrage manuel du serveur	2 crédits / Intervention	3 crédits / Intervention
Problème d'accès au serveur via VPN/SSH/RDP	gratuit	gratuit
Accès physique au serveur de colocation	2 crédits / 15 min	N/A
Chargement ou téléchargement de données depuis ou vers un support de données	5 crédits / Intervention	N/A
Modification des règles de pare-feu (ports d'ouverture/de fermeture)	2 crédits / Intervention	3 crédits / Intervention
Déplacer le serveur vers un autre sous-réseau/rack (par ex. sous-réseau non sécurisé - SSH/RDP activé sur IP public)	20 crédits / Intervention	20 crédits / Intervention

<b>Assistance logicielle</b>	<b>Standard</b>	<b>Express</b>
Assistance Client via un accès distant	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Système d'exploitation (Windows et Linux)	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Plesk - Utilisation du panneau de configuration	gratuit	gratuit
Plesk - Support du SE sous-jacent	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Plesk - Migration vers un autre serveur Plesk	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
<b>Noms de domaine</b>	<b>Standard</b>	<b>Express</b>
Dépannage et conseils	gratuit	gratuit
Mettre à jour les enregistrements de noms de domaine	2 crédits / Intervention	3 crédits / Intervention
<b>Hébergement partagé</b>	<b>Standard</b>	<b>Express</b>
Site Web non accessible	gratuit	gratuit
Configurer le deuxième compte FTP	gratuit	gratuit
Modifier l'accès anonyme aux dossiers	gratuit	gratuit
Questions de code <sup>1</sup>	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Investigation sur un site Web piraté <sup>1</sup>	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Migrations de site Web interne <sup>1</sup>	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Restaurer des fichiers depuis la sauvegarde	2 crédits / site Web	3 crédits / site Web
<b>Office Mail</b>	<b>Standard</b>	<b>Express</b>
Importer des fichier PST vers une boîte de messagerie Exchange	5 crédits /PST	N/A
Exporter une boîte de messagerie depuis Exchange vers un PST	5 crédits / PST	N/A
Restaurer une boîte de messagerie Exchange depuis la sauvegarde	25 crédits / Intervention	N/A
Configurer un compte dans Outlook	gratuit	gratuit
Configurer un compte dans Mac Mail	gratuit	gratuit
Configurer un mobile	gratuit	gratuit
<b>CloudOffice</b>	<b>Standard</b>	<b>Express</b>
Incident de service (impossibilité pour certains utilisateurs d'envoyer ou de recevoir des e-mails, impossibilité de gérer les utilisateurs dans MyCloud ou MOP pour les abonnements Telenet, ...)	gratuit	gratuit
Configurations d'un client de messagerie en dehors des services d'intégration/contrats	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Configurations sur le portail en ligne de Microsoft en dehors des services d'intégration/contrats	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min
Configurations du logiciel CloudOffice (O365), en dehors des services d'intégration/contrats (par ex.	2 crédits / 15 min	3 crédits / 15 min

Word, OneDrive, ...)		
Demande d'information	gratuit	gratuit

<sup>1</sup> Les temps de réponse et de résolution maximum ne s'appliquent pas

## 2) Autres interventions

D'autres interventions (en dehors des Interventions courantes) peuvent être demandées. Contactez le services des Ventes afin de convenir d'un prix et des temps de réponse et de résolution.