



Conditions Générales

Hébergement Managé
(Hébergement avec infogérance)

TABLE DES MATIERES

1 - OBJET.....	3	3.1 – Durée du contrat	6
1.1 - Généralités.....	3	3.2 - Résiliation du contrat par le Fournisseur.....	7
1.2 – Coordonnées du fournisseur	3	4 - TARIFS.....	7
1.3 – Coordonnées du client.....	3	4.1 Application du tarif	7
1.4 – Départ des engagements	3	4.2 Clause d’indexation	7
2 - LESSERVICES DU PRESTATAIRE.....	4	4.3 Modification du tarif	7
2.1– Equipements hébergés	4	5– CESSION & UTILISATION PAR DES TIERS.....	8
2.2 – Prestations de base.....	4	6– ATTRIBUTION DE COMPETENCES.....	8
2.2.1- Services généraux.....	4	7 - RGPD.....	8
2.2.2 Maintenance Hardware.....	4	8 - AUTRES CLAUSES	8
2.2.3 Logiciels (OS & Tools) couverts par le contrat.....	5	8.1 Mentions légales :.....	8
2.2.4 Mise à jour des informations	5	8.2 Politique de Cookies :.....	8
2.2.5 Reporting	5	8.3 Politique de confidentialité	9
2.2.6 Sécurité/Sauvegarde.....	6	9 - CLAUSE FINALE.....	9
2.2.7 Veille technologique.....	6	10 - GLOSSAIRE	10
2.2.8 Interventions techniques.....	6		
3 – DUREE DU CONTRAT D’HEBERGEMENT MANAGÉ ET DES COMMANDES.....	6		

1 - OBJET

1.1 - Généralités

Les présentes Conditions Générales ont pour but de définir le mode de délivrance des prestations d'hébergement et de services généraux fournis par OC3 NETWORK (Ci-après le fournisseur) à ses Clients.

Celles-ci sont couvertes par une obligation de moyen renforcée.

Tous les principes énumérés dans les présentes conditions générales ont valeur de contrat et s'appliquent aux commandes ou aux conditions particulières ci-après dénommées commandes qui ont été signées et référencées en page 1 des présentes.

L'exécution d'une commande, implique un ensemble d'engagements pris par le Fournisseur et son Client.

Les engagements sont définis dans les documents suivants :

- Rang 4 – Commandes ou conditions particulières
- Rang 3 – Conditions générales d'hébergement managé
- Rang 2 – Conditions générales d'hébergement de services
- Rang 1 – Conditions générales de S.L.A. (Service Level Agreement)

Si une ou plusieurs dispositions définies dans ces documents sont en contradiction, la condition qui s'applique est celle définie dans le document qui a le rang le plus élevé.

1.2 – Coordonnées du fournisseur

OC3 Network est une Société Anonyme Simplifiée au capital de 7 700 €, dont le siège social est sis 785 avenue Alfred Sauvy, 34470 Pérols.

Elle est enregistrée au RCS de Montpellier. Elle est représentée par son Président en exercice.

1.3 – Coordonnées du client

Le nom du client est indiqué sur le bon de commande signé

Au plus tard le 1 décembre de chaque année, il indiquera au fournisseur, les coordonnées du porteur économique du contrat qui sera tenu de payer les factures qui lui seront présentées dans le cadre de l'exercice du présent.

1.4 – Départ des engagements

Les engagements réciproques liés aux présentes conditions générales sont effectifs à partir de la date d'approbation du bon de commande par le Fournisseur.

Pour des raisons pratiques, le contrat est réputé prendre effet au jour de la signature du bon de commande et des conditions particulières

2 - LES SERVICES DU PRESTATAIRE

2.1 – Equipements hébergés

Les services d'hébergement avec infogérance concernent les équipements spécifiquement désignés dans le bon de commande et/ou ses annexes.

Ces matériels peuvent indifféremment appartenir au Client ou au Fournisseur. Lorsqu'ils appartiennent au Client, ils sont sous la responsabilité du Fournisseur qui atteste être titulaire d'un contrat d'assurance ad hoc.

Les équipements bénéficiant d'une prestation d'hébergement avec infogérance sont soumis aux modalités générales exprimées dans les conditions générales d'hébergement dont le Client a pris connaissance.

A la souscription, le fournisseur dresse le plan réseau, rédige un tableau récapitulatif « Inventaire » situant précisément les équipements et une documentation technique de l'hébergement au jour de la signature.

Ces documents signés par les parties, sont annexés au présent contrat.

Ils représentent le cadre d'intervention du Fournisseur, toute intervention hors de ce cadre pouvant donner lieu à facturation après devis accepté par le Client.

2.2 – Prestations de base

2.2.1 - Services généraux

Les services généraux d'hébergement sont décrits dans le document "Conditions Générales d'Hébergement".

L'hébergement avec infogérance comprend un ensemble de prestations supplémentaires qui sont définies dans le présente document et dans le Bon de commande.

De façon générale, le fournisseur, dans le présent cadre contractuel, s'engage à superviser les équipements et les logiciels (OS et Tools), suivant une liste définie par le client sur la base de l'inventaire fourni par le fournisseur à documenter les évolutions de la plateforme, fournir et mettre à jour pour sa gestion les outils de reporting, procéder aux installations de base réclamées par le client, telles que par exemple la création de VM. En cas d'augmentation de la mémoire vive (RAM) ou du nombre de serveurs dans le cluster, le tarif d'hébergement pourra être revu à la hausse.

Le Fournisseur bénéficiant des droits "root" sur les infrastructures, il sera responsable du bon fonctionnement des équipements : Clusters, serveurs, NAS, SAN et équipements réseau, aussi bien sur le plan « hardware » que Système.

Si il est tenu d'une obligation de moyens, Il ne sera en aucun cas responsable du dysfonctionnement des applications qu'il n'a pas développées.

En aucun cas (sauf stipulations contraires), le Fournisseur ne pourra non plus être tenu responsable du fonctionnement des logiciels applicatifs et/ou progiciels hébergés sur les serveurs du Client. Si une quelconque intervention devait se faire sur ces logiciels ou progiciels, celle-ci se ferait sur demande écrite expresse du Client et sous sa seule responsabilité, et moyennant devis accepté par le Client.

2.2.2 Maintenance Hardware

Le Fournisseur doit assurer le bon fonctionnement des matériels que le Client lui a confié. Il est responsable des conditions de leur hébergement qui doivent respecter les règles et bonnes pratiques de la profession, ainsi que les spécifications des constructeurs.

Il fait son affaire de la relation avec les services techniques du fabricant, de son représentant ou du distributeur des matériels hébergés. A défaut, si le fabricant et/ou le distributeur ne peut pas intervenir, le Fournisseur fera appel aux services techniques compétents au coup par coup.

En cas de dysfonctionnement du (des) matériel(s), le Fournisseur se charge de sa remise en route et met en œuvre tous les moyens en sa possession.

Le prix des pièces détachées remplacées reste à la charge du Client, de même que les éventuelles interventions extérieures nécessaires à la réparation des équipements objet des présentes une fois la garantie expirée.

En cas d'arrêt prolongé dû au remplacement de pièces non disponibles, le Fournisseur peut être amené à proposer, si et seulement s'il en a les moyens de paramétrer et réinstaller un de ses propres serveurs en attendant la nouvelle disponibilité du serveur du Client. Cette prestation si elle est exécutée donnera lieu à devis préalable et facturation si celui-ci est accepté.

La G.T.R. (Garantie de Temps de Rétablissement - CF contrat SLA (version en vigueur au moment de l'incident)) ne s'applique pas en cas de panne matérielle ou logicielle, lorsqu'il s'agit de logiciels applicatifs et/ou progiciels.

Elle s'applique dans tous les autres cas décrits dans le contrat SLA (version en vigueur au moment de l'incident).

2.2.3 Logiciels (OS & Tools) couverts par le contrat

Le Fournisseur limite son intervention aux logiciels standards système (dits OS) et à leurs accessoires (dits Tools). Sont entendus par-là, les logiciels nécessaires au fonctionnement du serveur et des applications qu'il héberge.

De façon non exhaustive, les logiciels OS et Tools concernés par le contrat sont :

- L'Operating système (Linux, Windows NT, VMWare ou autres...)
- Le serveur http/https Web (Apache, ou autre choisi par le client)
- Le gestionnaire de mail, son antivirus et son antispam (Q-mail/Postfix, SpamTitan...ou tout autre choisi par le fournisseur)
- Le serveur FTP/FTPD
- Le service DNS

- Le SGBD et son interface (MySQL, PHP).
- Les agents statistiques et de monitoring

Dans le cadre du présent contrat, le Fournisseur est responsable de la fourniture et/ou de la mise à disposition des upgrades (mises à jour) ainsi que de leur installation pour tous les logiciels (OS & Tools) nécessaires au fonctionnement optimum des serveurs du Client.

En ce qui concerne les mises à jour dites critiques, le fournisseur les installera sur la plateforme de développement du client, si elle existe, puis sur celle de production après validation de la mise à jour par le Client.

Le Fournisseur peut décider de ne pas appliquer une mise à jour ou un "patch" s'il estime que cela se ferait au détriment de la stabilité du serveur.

2.2.4 Mise à jour des informations

Le Fournisseur peut être amené à modifier les informations du Client à sa demande (exemple : adresse e-mail, nom de domaine, nouveau site, ...). Cette demande devra être faite par écrit afin de ne créer aucune équivoque.

Le fournisseur met à la disposition du Client l'accès à un logiciel de suivi d'évènement Ticketing qui sera utilisé par les parties lors de leurs échanges, et ce afin de permettre le suivi du déroulement des opérations.

2.2.5 Reporting

Les serveurs managés bénéficient d'un reporting informatique en quasi temps réel via une application choisie par le Fournisseur, accessible en ligne.

Une fois par an, le Fournisseur et le Client établiront un bilan de la situation passée de façon à prévoir les éventuelles mises à jour et/ou changements à opérer lors de l'exercice suivant.

Les informations stratégiques définies par le client peuvent être consultées en ligne, telles que :

- Statistiques de fréquentation des sites Web
- Statistiques de consommation (Transit IP) par ports principaux
- Table des droits d'accès par application

2.2.6 Sécurité/Sauvegarde

Si les informations Clients sont sensibles, le Fournisseur peut être amené à protéger d'avantage un certain nombre d'éléments.

Les éléments à protéger seront définis avec le Client et feront l'objet d'une proposition technique de la part du Fournisseur.

La maintenance et l'administration du système de protection (firewall) inclus dans la plateforme du client, fait partie des prestations que le Fournisseur lui apporte, si la prestation est inclus dans le bon de commande.

La sauvegarde des informations est comprise dans le présent contrat. La rétention se fait sur une durée de 14 jours. La rétention se fait sur l'infrastructure du client.

L'administration et la mise à jour des Logiciels/Tools (Veeam) nécessaires à la sauvegarde et à la réplication des services du Client sont sous la responsabilité et à la charge du fournisseur.

2.2.7 Veille technologique

Le Fournisseur exerce son expertise auprès des acteurs du marché.

Dans la mesure où il estime qu'un nouveau dispositif ou une nouvelle technique peut apporter des améliorations à la gestion des informations du Client, le Fournisseur pourra proposer ces nouvelles techniques au Client ou même les appliquer directement si celles-ci ne remettent aucunement en cause les manières de travailler du Client.

2.2.8 Interventions techniques

Les interventions « basiques » se font au cours des jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi, de 09 heures à 13 heures, et de 14 heures à 19 heures.

Les interventions « bloquantes » se font en accord avec le Client, et hors des périodes de forte utilisation et/ou consultation des applications et autres web services édités par le Client.

3 – DUREE DU CONTRAT D'HEBERGEMENT MANAGÉ ET DES COMMANDES

3.1 – Durée du contrat

La durée des contrats proposée habituellement par le fournisseur est de 36 mois

Il se reconduira automatiquement, aux mêmes conditions, tant que le client :

- Respectera la législation et les bonnes mœurs concernant les contenus et applications qu'il héberge.
- Acquittera dans les délais prévus par la LME les factures qui lui seront présentées.

Seul le client aura la possibilité d'y mettre un terme par anticipation en respectant un préavis de 6 mois en rapport de la date d'échéance anniversaire, soit le 31/12 de chaque année.

3.2 - Résiliation du contrat par le Fournisseur

Malgré les dispositions prévues à l'article 4.1, si le Fournisseur souhaite résilier le contrat, il s'obligera :

- A respecter un préavis de 9 mois,
- Régler l'intégralité des frais nécessaires au déménagement de son infrastructure chez l'hébergeur de son choix
- Régler l'intégralité des frais engagés par le client pour maintenir ses services en exploitation durant le transfert chez un autre hébergeur.

4 - TARIFS

4.1 Application du tarif

Le Tarif a été négocié par les parties lors de la signature du bon de commande ou des conditions particulières. Il entre en vigueur à la date de livraison de la prestation.

Il évolue chaque année en application de la clause d'indexation prévue aux présentes.

4.2 Clause d'indexation

La Grille Tarifaire figurant en Annexe 2 ou dans le bon de commande sera révisée chaque année en appliquant la formule suivante :

$$P = P^* \times [0,5 S + 0,5 FSD2]$$
$$S^* FSD2^*$$

Dans laquelle :

- P est le prix d'actualisation
- P* est le prix de référence
- S est la dernière valeur de l'indice ICHT-IME du coût horaire du travail tous salariés (industries mécaniques et électriques) publiée par l'INSEE à la date d'actualisation,
- S* est la valeur de S publiée à la date de signature de la Convention de DSP ou de l'avenant à la Convention de DSP ayant approuvé la révision de la Grille Tarifaire,
- FSD2 est la dernière valeur de l'indice « Frais et Services Divers, modèle de référence N°2 » publiée par Le Moniteur des Travaux Publics à la date de l'actualisation,
- FSD2* est la dernière valeur de FSD2 publiée à la date de signature de la Convention de DSP ou de l'avenant à la Convention de DSP ayant approuvé la révision de la Grille Tarifaire.

4.3 Modification du tarif

En dehors de l'indexation annuelle, le tarif ne pourra pas être modifié par le fournisseur sauf si le client venait à

- Augmenter la RAM de sa plateforme,
- Augmenter le nombre de CPU de ses serveurs,
- Rajouter des serveurs,
- Réclamer une bande passante supérieure à celle qui lui est allouée.
- Augmenter le nombre de VM et/ou de services sur son infrastructure.

Dans l'un de ces cas, l'augmentation serait admise par le Client et calculée en proportion de l'augmentation d'un de ces postes par rapport à l'existant.

5- CESSION & UTILISATION PAR DES TIERS

Par dérogation à l'article 13 des Conditions Générales d'hébergement, le Client peut mettre à la disposition de tiers son infrastructure.

En réciprocité avec l'article 15 des Conditions Générales, la cession du présent contrat à un Tiers n'entraîne pas sa résiliation, néanmoins, le client s'engage à en informer le fournisseur par courrier RAR

6- ATTRIBUTION DE COMPETENCES

La loi applicable est la loi française. Toute difficulté relative à l'application du présent contrat sera soumise, à défaut d'accord amiable et si le client a la qualité de commerçant, aux Tribunaux de Montpellier, auxquels les parties attribuent compétence territoriale exclusive quel que soit le lieu d'utilisation du service ou le domicile du défendeur.

Cette clause, par accord express des parties, s'applique même en cas de référé.

7 - RGPD

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles le 25 mai 2018, le Prestataire s'engage le cas échéant à :

- Traiter les données à caractère personnel collectées dans le cadre strict et nécessaires des Prestations ;
- Informer immédiatement le client si une de ses instructions constitue une violation de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et suspendre l'exécution de ladite instruction jusqu'à confirmation ou modification de l'instruction par le client ;
- S'assurer que les personnes qui ont accès aux données à caractère personnel ont connaissance des instructions du Client et s'engagent à ne traiter les données à caractère personnel qui leur sont confiées que dans le strict respect de celles-ci ;
- Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la

confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel, et notamment, empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés;

- Mettre à jour les mesures de sécurité compte tenu de l'évolution de la technique, sans qu'il ne puisse résulter une diminution du niveau de sécurité et/ou un impact négatif sur la fourniture des Prestations et informer le Client de toute modification substantielle des mesures de sécurité ;
- Notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, notamment afin de permettre au Client de se conformer à l'obligation de notifier à la CNIL toute violation de données dans les meilleurs délais et, si possible, soixante-douze (72) heures au plus tard après en avoir pris connaissance, telle que visée à l'article 33 du RGPD;
- Limiter les durées de conservation des données à caractère personnel, à la durée nécessaire au règlement du litige.

8 - AUTRES CLAUSES

Toutes les dispositions concernant les domaines tels que :

- Mise en service
- Responsabilité / Risques
- Engagement de qualité de service
- Confidentialité
- Clauses finales

sont déjà définies dans le document dénommé « Conditions Générales d'hébergement et de service ».

8.1 Mentions légales :

Les mentions légales de la société OC3 Network sont disponibles sur son site internet à l'adresse suivante : <http://www.oc3.fr>

8.2 Politique de Cookies :

Le site de la société OC3 ne collecte pas de cookies soumis au RGPD.

8.3 Politique de confidentialité

La politique de confidentialité du site de la société OC3 Network est consultable derrière ce lien :

<https://www.oc3.fr/politique-de-confidentialite/>

9 - CLAUSE FINALE

Les présentes conditions générales d'hébergement contiennent tous les engagements des parties l'une à l'égard de l'autre.

De convention expresse, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives aux mêmes prestations sont considérées comme nulles et non avenues. Seules les clauses parfaitement explicitées sur les commandes peuvent contrarier les principes énoncés dans les présentes.

Toute modification aux présentes devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties.

La renonciation à se prévaloir de tout manquement aux présentes conditions générales, ne vaudra pas renonciation à se prévaloir de tout autre manquement ultérieur identique ou différent.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes sont déclarées nulles ou caduques par application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision judiciaire ou administrative définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont leur force et leur portée.

10 - GLOSSAIRE

Le glossaire permet au fournisseur d'apporter au client une définition claire des termes employés dans les documents contractuels qu'il propose à ses clients.

Il est évolutif et ses mises à jour seront disponibles sur le site d'OC3 (<https://www.oc3.fr/glossaire>).

Administrateur système : Personne responsable des serveurs d'une organisation (entreprise, association, administration). Il travaille au sein d'une DSI (direction des systèmes d'information) d'une SSII (société de services en ingénierie informatique), ou d'un Centre d'hébergement (Data Center) . L'administrateur systèmes intervient auprès du DSI (directeur des systèmes d'information), des DBA (Database Administrator, administrateur de bases de données), des administrateurs réseau, des webmestres et apparentés, des développeurs, des responsables bureautique (postes de travail) et enfin des usagers. Il est responsable de la disponibilité des informations au sein de son entreprise. Son rôle ne se limite pas à la résolution des problèmes, mais il doit proposer des solutions en adéquation avec les besoins de son client. Ce sont les administrateurs systèmes qui sont en charge de l'infogérance (management) des serveurs des clients d'OC3 Network.

Adresse IP : Une adresse IP (avec IP pour Internet Protocol) est un numéro d'identification qui est attribué de façon permanente ou provisoire à chaque périphérique relié à un réseau informatique qui utilise l'Internet Protocol. L'adresse IP est à la base du système d'acheminement (le routage) des paquets de données sur Internet. Il existe des adresses IP de version 4 sur 32 bits, et de version 6 sur 128 bits. La version 4 est actuellement la plus utilisée : elle est généralement représentée en notation décimale avec quatre nombres compris entre 0 et 255, séparés par des points, ce qui donne par exemple « 172.16.254.1 ».

Adresse IP fixe : Une adresse IP est dite fixe quand elle est attribuée de manière permanente à une machine dans le cadre d'une liaison fixe à Internet notamment dans le cadre du dégroupage. Elle permet alors théoriquement l'identification de la machine d'une session à l'autre ou d'une

connexion à l'autre. Lorsqu'elle est publique, elle est attribuée par le RIPE au fournisseur qui en concède l'usage au client durant l'exécution du contrat. En aucun cas elle ne peut devenir la propriété du client.

Bande passante : Pour les réseaux informatiques, le terme de bande passante est synonyme de taux de transfert de données, c'est-à-dire le volume de données pouvant être transporté d'un point à un autre dans un laps de temps donné (généralement une seconde). Dans cette acceptation, la bande passante d'un réseau est généralement exprimée en bits par seconde (bit/s). Sur les réseaux modernes, le débit est mesuré en millions de bits par seconde (mégabits par seconde, ou Mbit/s) ou en milliards de bits par seconde (gigabits par seconde, ou Gbit/s).

Champ MX [Mail eXchange] : Enregistrement dans la zone DNS qui permet de définir un serveur de mail pour la réception et sa priorité.

Cloud: Le cloud computing ou l'informatique en nuage est un système de stockage en nuage, c'est à dire, dématérialisé. Le stockage des données est géré par un serveur distant auquel se connecte les usagers via une connexion Internet. Les données sont synchronisées et accessibles depuis n'importe quel support : Ordinateur, smartphone ou tablette.

Country Code Top Level Domain [CCTLD] : Domaine de premier niveau ou plus communément extension nationale du domaine. (FR, EU, BE...)

Data Center: Un data center ou centre de données est un site physique regroupant des installations informatiques (serveurs, routeurs, commutateurs, disques durs...) chargées de stocker et de distribuer des données (data en anglais) à travers un réseau interne ou via un accès Internet. Les entreprises possédant des bases de données, tous les sites Internet, les services de cloud computing hébergent leurs activités dans des data centers. Il peut s'agir d'installations privées à usage exclusif ou bien de centres de données administrés par des prestataires qui regroupent plusieurs clients.

Domaine Name Server [DNS]. Un Serveur de Noms de Domaines permet de

faire une liaison entre un sous domaine ou nom de domaine et votre serveur. Le serveur DNS va donc permettre de relier par exemple monentreprise.fr et l'adresse IP Publique qui lui a été attribuée.

Extension au nom de domaine: Suffixe situé à droite du nom de domaine après le point. Par exemple l'extension du nom de domaine www.oc3.fr est l'extension .fr. Il existe de nombreux types d'extensions.

Generic Top Level Domain [GTLD] : Domaine générique de premier niveau, plus communément appelé extension internationale. .COM, .NET et .ORG.

Hébergement mutualisé : Mode d'hébergement Internet destiné principalement à des sites web, dans un environnement technique dont la caractéristique principale du serveur est d'être partagé par plusieurs utilisateurs

HostName : Nom d'hôte, servant à identifier une machine sur un réseau par l'intermédiaire d'un nom associé à son adresse IP. Par exemple : ftp.monentreprise.com

Infogérance : L'infogérance est un cas particulier d'externalisation. Elle est un service défini comme le résultat d'une intégration d'un ensemble de services élémentaires, visant à confier à un prestataire informatique tout ou une partie du système d'information (SI) d'un client, dans le cadre d'un contrat annuel ou pluriannuel, à base forfaitaire, avec un niveau de services et une durée définie. En d'autres termes, c'est l'externalisation de tout ou partie de la gestion et de l'exploitation du SI à un prestataire informatique tiers (SSII, Hébergeur de données... nouvellement appelé ESN). Cette prestation doit s'effectuer dans la durée et non de manière ponctuelle.

Management : Voir infogérance.

Nom de Domaine: Adresse internet (URL) de votre site web par exemple : votre entreprise.com

PDF : Signifie Portable Document Format, est le nom d'un format de document portable, très pratique car le document ne peut pas être modifié

et il peut être ouvert par tous les ordinateurs. Par extension, le terme PDF désigne le document encodé dans ce format.

Registar [Bureau d'enregistrement de nom de domaine]: Société qui vend des noms de domaine via le registre des noms de domaine.

Registrant [Propriétaire du domaine]: Personne qui est propriétaire d'un nom de domaine, souvent celui qui l'achète.

Serveur dédié : Un serveur dédié est un type de serveur informatique ayant pour particularité de proposer ses services à un seul et unique client. Il s'oppose, par définition, au serveur mutualisé qui apporte, de son côté, une réponse aux requêtes de plusieurs utilisateurs simultanément. Comme tout serveur informatique, le serveur dédié propose différents services comme l'accès au Web, la relève de courriers électroniques, etc. Dans le cas d'un serveur dédié, toute la puissance et l'intégralité des ressources du serveur sont allouées à son seul et unique client.

Serveur mutualisé : Un serveur est un matériel informatique qui héberge des données de clients. On dit que le serveur est mutualisé lorsque le matériel est partagé par plusieurs Clients ou plusieurs applications. Dans ce cas, les capacités de stockage, de calcul et de mémoire du matériel sont partagées par plusieurs clients. Le serveur mutualiste a pour avantage de permettre des coûts d'hébergement compétitifs, et comme inconvénient une certaine rigidité, notamment au niveau des logiciels systèmes utilisés qui sont imposés à tous les clients du serveur. Voir hébergement mutualisé.

Sous domaine : Partie qui précède le nom de domaine. Un sous-domaine permet de scinder un site en plusieurs sections distinctes avec pour chacune une adresse bien définie. Par exemple "actu" dans actu.monweb.com est un sous domaine.

Transit IP: Ce terme désigne le trafic de paquets IP (IP = Internet Protocole). Il est en général décompté en Go (Giga octets) et représente la somme des informations (data) entrantes et sortantes propres aux applications et/ou services mis en ligne par un Client.

Root : Lorsqu'un administrateur de serveur est "root", cela signifie qu'il dispose de tous les droits d'administration de son serveur y compris la création et/ou la suppression de comptes utilisateurs, l'installation et/ou la désinstallation de logiciels. La programmation de toutes les tâches de gestion d'un serveur ou des services et/ou logiciels qu'il contient. Il est aussi appelé Super Utilisateur.

VEEAM : Logiciel de virtualisation spécifique utilisé pour la réplication et la sauvegarde de serveurs virtuels.

Virtualisation : La virtualisation est une technologie utilisée pour créer des représentations virtuelles de serveurs, de stockage, de réseaux et d'autres machines physiques.

Le logiciel virtuel imite les fonctions du matériel physique pour exécuter plusieurs machines virtuelles sur une seule machine physique. La

virtualisation alimente également les services de cloud computing qui aident les organisations à gérer leur infrastructure plus efficacement.

VMWare : Logiciel de virtualisation leader du marché. Permet d'imiter les fonctions du matériel physique pour exécuter plusieurs machines virtuelles sur une seule machine physique

VPS [Serveur Virtuel Privé]: Méthode de partitionnement d'un serveur dédié en plusieurs serveurs virtuels indépendants qui ont chacun les caractéristiques d'un serveur dédié.

Zone DNS : Fichier qui se trouve sur les serveurs DNS propre à votre nom de domaine, c'est le fichier de liaison de votre domaine qui comporte les différents enregistrements texte.

Chaque enregistrement correspond à une liaison.