

## OFFRE INFOGÉRANCE PRO-ACTIVE du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2020



### Notre intelligence artificielle veille de jour, comme de nuit.

La véritable transparence consiste à vous donner tous les outils vous permettant de contrôler à tout moment que le travail est bien fait.

Tous nos contrats d'infogérance, à partir de **40€ / mois / serveur inclus** :

- une technologie exclusive pour **booster les performances** de votre site Web (objectif : le rendre compatible mobile via une navigation ultra-rapide)<sup>(1)</sup>
- un **support VIP** chez notre partenaire OVH (prioritaire sur tous les incidents) - Facturation en directe par OVH garantie **sans commission**.
- des sauvegardes certifiées et contrôlées au quotidien
- des mises à jour manuelles de votre serveur Web (A.M.P.) pour que votre site soit **toujours stable**
- des migrations rapides en moins de 120 secondes d'arrêt de service <sup>(2)</sup>
- une gestion complète de vos domaines (sur lesquels **vous êtes et serez toujours propriétaire**)
- une expertise avancée en emailing pour vous assurer une **délivrabilité maximale** de vos emails de service (objectif : zéro SPAM)<sup>(3)</sup>
- un respect de la législation française en matière de conservation des historiques de vos serveurs
- des professionnels de la cybersécurité qui remettent en cause au quotidien leurs acquis pour **prévenir au mieux les tentatives de piratage** (500 à 6000 IPs bannis chaque jour)
- déploiement systématique d'un certificat SSL pour que votre site soit sécurisé (HTTPS - HSTS)
- et à partir de deux serveurs :
  - un serveur de test qui s'autoreconstruit chaque jour ou à la demande sur votre sauvegarde du matin (pour améliorer grandement votre autonomie - préproduction)
  - un serveur secondaire de production répliqué permettant de transférer rapidement votre trafic en cas de panne de votre serveur principal de production

### Quels sont les points clés d'un contrat d'infogérance ?

1. La **GTI** (Garantie de temps d'intervention) : le laps de temps entre la constatation d'un incident et l'intervention d'un technicien
2. La **GTR** (Garantie de temps de rétablissement) : s'active au moment de l'intervention du technicien - la durée potentielle maximale de l'arrêt de service (serveur HS)
3. Le **PCA** (Plan de continuité de l'activité) : détaille tout ce qui est fait pour vous assurer que votre site (service) sera toujours disponible, performant et sécurisé
4. Le **PRA** (Plan de reprise de l'activité) : détaille comment remettre au plus vite votre service en ligne après, par exemple, une destruction irrémédiable de toutes vos données

### Quelle est la différence entre une infogérance "pro-active" et une infogérance standard ?

Une infogérance standard n'intervient généralement qu'en cas d'incident majeur, à la différence d'une infogérance "pro-active" qui met tout en oeuvre pour régler les problèmes au plus tôt. Nous nous comparons souvent à des pompiers du Web, faisant leur possible pour détecter et éteindre les petits foyers d'incendie avant qu'ils ne deviennent des feux ingérables.

Par ailleurs, notre pôle d'ingénierie logicielle, spécialisé en solutions E-Commerce (Magento, Prestashop, ...) vient régulièrement en renfort du pôle d'ingénierie système. Cela nous permet d'aller bien au-delà de la simple constatation que votre serveur "répond sur le réseau", **c'est la santé globale de votre système d'information qui nous intéresse, incluant vos sites Internet.**

Grâce à notre intelligence artificielle que nous installons sur vos serveurs (le "superviseur"), nous avons des yeux partout, si votre hébergeur fait aussi correctement son travail, vous aurez toujours une qualité de service optimale.

### Tout cela est-il nécessaire ?

Certains d'entre vous peuvent se demander si tout cela est réellement nécessaire car vous avez eu la chance de toujours passer entre les gouttes.

On en revient à ce qui est dit dans l'offre SAUVEGARDE: avoir de la chance est une chose, consolider un projet professionnel uniquement là-dessus en est une autre.

Par ailleurs, l'absence de constatation d'incidents ne veut pas dire qu'ils n'existent pas. Avez-vous déjà analysé en profondeur vos statistiques de ventes, heure par heure ? N'avez-vous jamais remarqué de chutes brutales et inexplicables de chiffre d'affaire ?

Avez-vous un outil de suivi du temps de réponse de votre serveur Web (ne se limitant pas à votre "page d'accueil") ? Si vous souhaitez connaître l'envers du décor de votre hébergement, nous vous proposons de le mettre sous surveillance (démonstration gratuite et sans engagement limitée à 2 mois via un tiers impartial : notre compte PRO chez UptimeRobot.com).

#### Forfait mensuel des GTI par serveur de production

Offre	Horaires	Intervention garantie	Tarif	Intervention garantie	Tarif	Intervention garantie	Tarif	
Offre 1 : Lundi au Vendredi	9h00 - 17h00	intervention garantie dans les 2 heures (minimum 1 heure)	40€	intervention garantie dans l'heure	60€	intervention garantie dans les 30 minutes	80€	
	07h00 - 21h00		60€		90€		150€	
Offre 2 : Offre 1 + Samedi	9h00 - 17h00		80€		125€			
	07h00 - 21h00		100€		200€			
Offre 3 : 7 jours sur 7	9h00 - 17h00		150€		Les interventions en dehors des plages horaires négociées contractuellement sont possibles !! mais pas garanties !! : - Forfait à 200€ / intervention du lundi au samedi de 7h à 21h - Forfait à 350€ / intervention sur les autres plages (sauf mention contraire dans le contrat)			
	07h00 - 21h00		200€					

#### Forfait mensuel des GTI par serveur de préproduction ou de stockage (tarif préférentiel sous réserve de la présence d'au moins un serveur de production)

Offre : Lundi au Vendredi	9h00 - 17h00	intervention garantie dans les 4 heures	20€	Les interventions en dehors des plages horaires négociées contractuellement sont possibles !! mais pas garanties !! : - Forfait à 200€ / intervention du lundi au samedi de 7h à 21h - Forfait à 350€ / intervention sur les autres plages (sauf mention contraire dans le contrat)			
---------------------------	--------------	---	-----	---	--	--	--

**La GTR dépend exclusivement de l'architecture de votre infrastructure**, si vous possédez qu'un seul et unique serveur de production, elle est de 48 heures ouvrées sur des VPS/PCI ou 96 heures ouvrées sur des serveurs dédiés physiques.

Les GTI à moins d'une heure, pour avoir du sens, doivent s'accompagner d'une architecture basée sur une infrastructure répliquée en temps réel exploitant plusieurs centres de données OVH (RBX - Roubaix | GRA - Gravelines | SBG - Strasbourg | BHS - Beauharnois | SYD - Sydney | SIN - Singapour | LIM - Limbourg pour les serveurs dédiés physiques, GRA | SBG | BHS | SYD | SIN | LIM pour les serveurs dédiés virtuels) où il est possible d'envisager des GTR à moins de 30 minutes.

## Tous nos clients consommant des infrastructures répliquées bénéficient d'un PCA / PRA PROFESSIONNEL.

### Nous vous partageons en toute transparence nos outils professionnels de supervision.

Notre hyperviseur (BTW Hypervisor 4) est accessible librement sur le manager TW (<https://manager.touchweb.fr> via le menu Infrastructure). Il compile plus de 220 sondes spécifiques (pour beaucoup, fusionnées sur les écrans d'hypervision pour des raisons évidentes de lisibilité), remontées par les superviseurs installés sur vos serveurs. Cela nous permet de traiter les incidents au plus tôt et donc d'éviter un grand nombre de dégradations voire d'arrêts de service (site et/ou serveur HS)

Ci-après, les "CMS gérés" désignent les systèmes de gestion de contenu que nos outils gèrent nativement (sans surcoût) : Prestashop en version 1.5 et supérieure (PS 1.5+), Magento en version 1.9 et supérieure (MG 1.9+) , Drupal en version 7 et supérieure (DP 7+), Wordpress en version 4 et supérieure (WP 4+) n'ayant pas subi de modifications structurelles majeures - Si votre CMS / solution Web n'est pas dans cette liste, sa prise en charge peut être possible sous réserve de faisabilité et d'acceptation du devis associé.

Voici une liste non exhaustive des spécificités techniques du superviseur (système et applicatif) :

- Réinstallation et personnalisation à 100% de vos serveurs "from scratch" en moins de 30 secondes (sans utilisation de snapshot système, ni de docker like) pour être certain de (re) partir sur un système parfaitement sain (hors temps de restauration des données de vos applications métiers)
- Cache warmer contextualisable compatible uniquement avec les "CMS gérés" s'occupant de revitaliser chaque jour le cache de toutes les pages de votre site en fonction de différents contextes de navigation (module RGPD pour PS 1.6)
- Administration des sites de tests (appelés préproduction - uniquement sur les "CMS gérés" - régénération manuelle et/ou planifiée disponible)
- Contrôle de la charge sur le système L.A.M.P. (Linux, Apache, MySQL/MariaDB et PHP FPM, autrement dit les applications systèmes propulsant le serveur Web)
- Contrôle des répliqués (double production avec permutation possible en moins de 120 secondes) avec pause de traceur horodaté à rotation rapide pour contrôler la perfectibilité des propagations de données sur la répliquée des fichiers ET des requêtes SQL
- Contrôle de fonctionnement du système L.A.M.P. et des dépendances (mail, firewall, etc ...), avec des mécaniques d'auto-revitalisation en cas de défaut
- Contrôle anti-viral et anti-DDOS avancé (infra & applicatif) incluant une mise à disposition d'un réseau d'attaque d'infrastructure qui tente toutes les heures des pénétrations sur les serveurs pour constater de la perfectibilité du processus de bannissement
- Contrôle avancé des emails émis avec purge automatique du SPAM avéré(4)
- Contrôle d'intégrité des configurations des applications systèmes (inhérent à la rotation des configurations en flux tendu imposée par l'expertise cybersécurité)
- Système de suivi pro-actif des mises à jour à double vitesse (les mises à jour des applications systèmes type A.M.P. ainsi que du kernel Linux sont toujours gérées manuellement et les plus sensibles sont validées par vos soins sur le serveur de tests avant de partir en production - cas spécifique des mises à jour majeures PHP)
- Administration des sauvegardes avec contrôle d'existence, de cohérence, et d'intégrité (fichiers, bases et logs)
- Optimisation journalière des bases de données avec contrôle d'intégrité
- Optimisation à la demande des images (permettant une réduction de la taille de votre système de 5 à 55%) avec prise en charge des corruptions générées par vos applications (dont celles générées par Prestashop relatives aux transtypages sauvages)
- Facilite très grandement la correction des bugs (via un détecteur avancé d'anomalies PHP et une analyse des fichiers modifiés par FTP avec reporting par email en cas de détection de séquences douteuses)
- Nettoyage avancé et automatisable pour PS 1.5+ (réduction de 5 à 90% de la taille des bases de données)
- Contrôle des versions exploitées autant sur les CMS en soit (reporting par email en cas de mises à jour), que sur les modules exploités par les CMS (entre autres : pour vous alerter des incidents techniques majeurs de vos banques respectives ou encore d'anomalies sévères engendrées par une version spécifique d'un module donné) - Uniquement sur les "CMS gérés"

(1) TTFB moyen garanti inférieur à 300ms sous réserve d'une infrastructure adaptée, de la présence d'une mécanique qualitative de mise en cache des pages de votre site Internet permettant à notre cache warmer contextualisable d'initialiser le cache de vos pages dans un temps raisonnable ET que personne ne prenne évidemment l'initiative de "purger" le dit cache sur des plages horaires inappropriées. NB : nous sommes capables d'initialiser le cache de plusieurs millions de pages, notre cache warmer étant multi-thread (ex : 10 000 consultations par seconde), cependant, il faut bien comprendre que cela peut nécessiter des surdimensionnements de vos serveurs pour qu'ils soient capables d'encaisser la charge soumise (cas particulier des sites ayant plus de 10 000 pages dont le cache est à initialiser)

(2) durée moyenne constatée de la prise en charge d'un déménagement d'IP failover par l'API de l'hébergeur - uniquement pour nos clients consommant des infrastructures répliquées (double production). Les migrations contrôlées sont facturées 150€ par serveur à (re)installer OU s'il s'agit d'une production passive s'inscrivant dans une infrastructure répliquée ne nécessitant pas de permutation de la production active OU encore d'une préproduction à déménager sans préservation des données historiques : 100€ par serveur. - dans le cadre d'une récupération de projet (ne bénéficiant pas encore d'une IP failover ni d'une infrastructure répliquée) : la migration rapide (moins de 30 minutes d'arrêt de service) est uniquement disponible si votre domaine est déjà géré par le registrar OVH (sans délégation) ou si votre registrar actuel nous donne la main sur la TTL de la zone et des entrées associées, sous réserve de mise à disposition d'un accès SSH par votre hébergeur actuel permettant de synchroniser vos données via RSYNC, d'avoir accès à mysqldump pour sauvegarder vos bases de données et que la dernière sauvegarde de vos bases de données sur votre ancien serveur soit réalisable en moins de 5 minutes. NB : C'est toujours le temps de création / exploitation des sauvegardes des bases de données qui conditionne pour 95% la durée des arrêts de service dans le cadre d'une migration sur des infrastructures non répliquées.

(3) validation stricte des mécanismes d'envoi d'email via SPF et DKIM avec une veille spécifique pour suivre les blacklistages (DMARC disponible sur demande) - Excluant les envois de newsletters qui doivent obligatoirement être gérées par des professionnels de la newsletter (MailChimp, MailJet, SendinBlue, Experian, Cebestian, etc.) En cas de persistance d'un bannissement par un opérateur EMAIL, il est possible de nous demander une seule rotation par semestre est offerte, les éventuelles autres rotations sont facturées 45€ / rotation sous réserve de votre acceptation.

(5) depuis le 12/03/2018, le cyrillique (utilisé par certains pays d'Europe de l'Est et la Russie) est interdit par défaut sur vos serveurs en émission entraînant la suppression immédiate des emails concernés

Les frais de prise en charge initiaux (migration et QA TW incluse) de projet sont calculés ainsi : 300€ au forfait de frais de gestion / inventaire des services / sites existants + 50€ par serveur à installer (incluant 2 sites maximum par silo de production - les éventuels sites supplémentaires sont facturés 75€ / site). Les transferts de domaine / emails sont possibles : 50€ par domaine à transférer et 50€ par email avec préservation du contenu de la boîte (uniquement vers OVH - via l'OMM d'OVH pour les emails - NB : l'OMM d'OVH est fourni EN L'ETAT ET SANS AUCUNE GARANTIE)

Nos offres sont exclusivement disponibles sur le système d'exploitation Debian. La version de Debian est choisie en toute transparence, en fonction de la compatibilité des applications métiers (généralement, sites Internet) avec la version PHP nativement fournie, dont voici la liste complète : Debian 7 - 2013 : PHP 5.4 | Debian 8 - 2015 : PHP 5.6 | Debian 9 - 2017 : PHP 7.0 | Debian 10 - 2019 : PHP 7.3

Les bénévoles s'occupant de maintenir le projet Debian publient en moyenne tous les deux ans une nouvelle version, chacune de ces versions possède une garantie de support à long terme (LTS) à 5 ans, et depuis 2011, OVH garantie sa mise à disposition durant son cycle de vie.

Pour des raisons de stabilité et de sécurité, nous n'accueillons que des projets pouvant bénéficier d'une version Debian datant de moins de 3 ans.

Des pénalités d'obsolescence sur les contrats en cours sont appliquées si des versions Debian de plus de 4 ans et demi sont présentes, cela concerne uniquement les clients ne respectant pas nos bonnes pratiques (à savoir : au moins une mise à jour par an des applications métiers pour qu'ils puissent suivre les montées de version du projet PHP pour pouvoir bénéficier des montées de version de Debian - qui pour rappel sont INCLUSES et donc "gratuites" dans nos contrats sous réserve d'éligibilité).

Planning d'application des pénalités pour obsolescence :

A partir du 01/01/2020, une surfacturation de 30€ / mois sera appliquée aux clients ayant des applicatifs métiers les contraignant à rester sur le système d'exploitation Debian 8. (Communication officielle sur Facebook de l'été 2017 suite à la sortie de Debian 9 - spécifique aux utilisateurs de Prestashop 1.5- et Magento 1.9-)

A partir du 01/01/2022, une surfacturation de 50% du coût mensuel / mois / serveur sera appliquée aux clients ayant des applicatifs métiers les contraignant à rester sur le système d'exploitation Debian 9 (spécifique aux utilisateurs Prestashop 1.7.5 et antérieur, Wordpress 4 et antérieur, Magento 2.3 et antérieur) - Exemple, si vous êtes sur une entrée de gamme à 40€ / mois / serveur, le surcoût sera de 20€ / mois / serveur, le tarif passera donc à 45€ / mois / serveur au lieu de 30€ / mois / serveur.

Les pénalités financières pour obsolescence sont doublées tous les ans à compter de leur date de prise d'effet.

Pour plus de détails à ce propos, voici un planning des cycles de vie des systèmes d'exploitation, applications systèmes et applications métiers : <https://www.touchweb.fr/cycle-de-vie>

**Conditions tarifaires spécifiques pour les préproductions multiples** à destination de nos clients ayant besoin de plusieurs préproductions pour une seule et même application métier, les frais d'installation de ces préproductions secondaires sont fixés à 75€ (au lieu de 100€) et le coût mensuel supplémentaire de supervision est fixé à la moitié du coût mensuel de l'infogérance de la préproduction principale (soit 10€ / mois).

**Conditions tarifaires spécifiques relatives à l'accompagnement de refonte d'application métier** à destination de nos clients souhaitant une production / préproduction temporaire - www2 & preprod2, les frais d'installation d'environnement (incluant un éventuel serveur dans l'éventualité d'une mise à niveau de système d'exploitation requise) ainsi qu'un accompagnement pour une permutation de production sans arrêt de service excédant 5 minutes (avec rollback rapide possible) sont facturés au forfait à 250€ (gratuit pour nos clients bénéficiant d'un contrat d'infogérance pro-active de plus de 300€ / mois). Ce forfait inclut aussi une revalidation complète de tous les points de contrôle qualité TOUCHWEB (disponibles via le Manager TW : Application | Points de contrôle) ainsi qu'une mise à disposition pendant 6 mois sur la préproduction (sous réserve que ce serveur existe), après la mise en production finale du nouveau site, d'une archive de l'ancien site accessible via le lien preprod-old.

**Conditions tarifaires spécifiques relatives aux plans de rétablissement de l'activité demandés par le client consécutivement à un piratage** ayant engendré des altérations et/ou des destructions non souhaitées de données, si les systèmes de gestion de contenu impactés ont toujours fait l'objet de bonnes pratiques en matière de mises à jour dans le respect du point B de la lettre d'information de Novembre 2018 disponible à cette adresse : <https://www.touchweb.fr/lettre-information-18111>, l'intervention est totalement prise en charge sans surcoût par le contrat d'infogérance sinon l'intervention est facturée aux temps réels passés avec un minimum de 2 heures (soit 120€ minimum)

**Conditions tarifaires spécifiques aux interventions relatives à des préparations de serveurs ayant subi une fermeture administrative imposée par l'hébergeur** du fait d'un non respect du CLIENT des échéances de paiement des factures émises par l'hébergeur à son intention, une seule intervention tous les deux ans est prise en charge à ce propos, les éventuelles autres sont facturées au forfait à 75€ / intervention du lundi au samedi de 7h à 21h et à 150€ / intervention sur les autres plages.

**Conditions tarifaires spécifiques aux lectures et interprétations des rapports de crash (front end et back end)** : offert dans la limite de deux interprétations par mois, au delà les interprétations sont facturées au forfait à 40€ par interprétation. Spécifiquement pour les contrats d'infogérance à plus de 250€ / mois : offert de manière illimitée.

Pour des raisons de sécurité et de stabilité des systèmes d'information, nous ne mélangeons jamais sur le même serveur des sites de production avec des sites de préproduction ou en construction. Chaque serveur est limité à 2 installations de système de gestion de contenu (CMS - généralement 2 sites - hors cas spécifique des multi-boutiques Prestashop ou Magento, considérées comme "une seule installation" bien qu'il y ait "virtuellement" plusieurs sites distincts dans la limite de 5 sous shops maximum). Le quota de 2 sites maximum par serveur peut être revu à la hausse moyennant un surcoût, par site, de la moitié du coût de l'infogérance du serveur (par exemple, sur l'entrée de gamme, cela fera donc 20€ par site supplémentaire par mois par serveur)

La présence d'une préproduction est obligatoire pour satisfaire les contrôles de cohérence des sauvegardes entreprises sous la forme critique du système d'informations (donc excluant les fichiers auto-reconstructibles), pour valider l'intégrité de la chaîne de certifications SSL dans le cadre d'une rotation de certificats professionnels, pour valider les montées de version des applications systèmes pouvant avoir un impact notoire sur les applications métiers (incluant donc de manière non exhaustive : MySQL/MariaDB et PHP) et le cas échéant, toutes actions pouvant dégrader le service des serveurs de production. En cas d'absence d'une préproduction, aucune responsabilité ne pourra être retenue contre TOUCHWEB SAS dans le cadre d'un défaut qui aurait pu être détecté via une préproduction partant du principe que le CLIENT a volontairement mis en danger son infrastructure pour des raisons d'économie dont il est le seul responsable.

Dans le cadre d'un incident majeur impactant plus de 20% de l'infrastructure de production (une seule itération en 10 ans), plus aucune garantie d'intervention n'étant contractuellement tenable du fait de l'envergure de la panne, les interventions sont réalisées au mieux et par ordre de GTI (intervention en priorité sur les clients bénéficiant d'une GTI à 30 minutes, puis une heure, puis deux heures)

Tous les sites Web hébergés sur nos infrastructures sont sécurisés grâce au protocole HTTPS. Cela engendre 2 coûts bien distincts à votre niveau :  
- l'achat d'un certificat SSL PRO Wildcard chez Sectigo (anciennement Comodo) via la société Namecheap (en date du 31/05/2019 : entre 50 et 70€ par an) si vous souhaitez des garanties de bon fonctionnement. A compter du 01/03/2018, pour les sites internet ne nécessitant pas une sécurité accrue (excluant aussi mécaniquement les infrastructures répliquées) et ne se souciant pas d'une indisponibilité plus longue en cas de dysfonctionnement, nous proposons l'installation d'un certificat SSL gratuit via CertBot (anciennement Lets Encrypt). - cf communication officielle sur Facebook du 19 décembre 2017 : <https://www.facebook.com/Agence.TouchWeb/posts/10155582641453005> - Si la prise en charge des réparations suite à des dysfonctionnements des certificats SSL professionnels est gratuite, à l'inverse, cette prise en charge est facturée 50€ / intervention sur les certificats SSL gratuits.  
- le déploiement du certificat SSL sur vos serveurs (inclus dans votre contrat d'infogérance) et la normalisation HTTPS de l'ensemble de votre site (afin de bénéficier du "cadenas vert" sur l'ensemble de vos pages - coût variable entre 25€ et 400€ suivant la complexité de votre solution Web et sa capacité à respecter de bonnes pratiques en matière de gestion de liens)

Tous les sites Web que nous hébergeons sont éligibles HSTS. Garantie A+ [sur https://www.ssllabs.com/ssltest/](https://www.ssllabs.com/ssltest/) sous réserve que vous acceptiez la mise en conformité HSTS **qui impose à tous les tiers avec qui vous êtes susceptibles de travailler d'être obligatoirement capable de gérer du HTTPS** sur vos domaines/sous domaines. Si vous n'avez pas la certitude que tous les tiers avec qui vous travaillez sont capables de gérer du HTTPS, nous vous déconseillons vivement de nous réclamer la mise en oeuvre (cas client ayant cassé toute sa communication par newsletters du fait d'un tiers incompetent à ce propos) Une fois le site déclaré HSTS auprès de l'autorité compétente, il est impossible de revenir rapidement en arrière à ce propos, nous vous invitons donc à considérer que la mise en oeuvre est sans retour en arrière possible.

A compter du 01/07/2019, les protocoles de sécurité TLS 1.0 et TLS 1.1 datant des années 2000 sont définitivement arrêtés, dans la continuité de l'annonce sur Facebook : <https://www.facebook.com/Agence.TouchWeb/posts/10156107483538005> (impact sur les protocoles HTTPS et FTPES). Uniquement TLS 1.2 et prochainement TLS 1.3 sont disponibles.

Liste complète des historiques serveurs conservés : tous les logs relatifs aux transactions FTPES, SSH (SFTP), SMTP, HTTPS / HTTP fournis par les applications systèmes par défaut - aucun historique n'est conservé sur les transactions sur les bases de données en l'état compte tenu du volume (plusieurs dizaine de Go / jour) et de l'intérêt discutable - nous demander formellement pour la mise en oeuvre (attention, cela aura mécaniquement des impacts notables sur votre contrat "sauvegarde") - sous réserve que vous n'avez pas validé les conditions d'utilisation spécifiques des accès type SSH pouvant entraîner des destructions des historiques en cas de mauvaises manipulations de votre part ou des tiers que vous avez engagés. Ces historiques sont soumis à une rotation variable suivant leurs sensibilités / intérêts. Les plus sensibles sont conservés sur 365 jours glissants, et ceux ayant le moins d'intérêt 14 jours glissants.

Nous nous engageons à louer l'équivalent de 5% de la puissance de calcul consommée par nos clients sur des infrastructures autonomes et dédiées à la lutte contre le cancer, à travers le projet World Community Grid. Si vous souhaitez participer à l'aventure, nous installons et supervisons gratuitement les serveurs dédiés à la recherche médicale que vous sponsoriserez. Publication officielle sur FB du 02/02/2018 : <https://www.facebook.com/Agence.TouchWeb/posts/10155703328018005> - Dans le cadre d'une montée en gamme, décidée par le client, nécessitant d'ouvrir un nouveau serveur puis de fermer l'ancien, dans l'éventualité d'une juxtaposition des périodes de location du fait du caractère urgent de la demande, sous réserve que le client ne souhaite pas récupérer son ancien serveur, plutôt que de le laisser au repos (ce qui serait fort dommage vu qu'il est payé) le client du serveur nous autorise tacitement à l'exploiter pour la recherche médicale jusqu'à expiration. Le client reste bien entendu libre de refuser cela en nous le notifiant par email, dans ce cadre, le serveur sera laissé au repos jusqu'à sa fermeture.

Les IP FO (failover), clés de voûte des infrastructures répliquées / load-balançonnées ont des contraintes imposées par OVH et ne peuvent être migrés que dans les centres de données OVH (DC) d'un même pays. Cela signifie que les serveurs répartis dans plusieurs pays dans le cadre d'une infrastructure répliquée ne sont pas éligibles à la permutation contrôlée de production en moins de 120 secondes.

Au regard du RGPD : il est strictement interdit de stocker des données digitales sensibles à critiques sur les serveurs que nous supervisons (liste NON EXHAUSTIVE : carte bleue, passeport, carte vitale, ordonnance médicale, document confidentiel ou classé, etc). Nos clients sont responsables des données stockées sur les serveurs qu'ils payent en direct à l'hébergeur et que nous supervisons, dans le respect de la loi en vigueur en France Métropolitaine. En cas de non respect de la législation en vigueur, cela peut entraîner un arrêt immédiat de la relation commerciale.

Nos clients sont responsables du maintien à jour de leurs applications métiers (Prestashop, Wordpress, Magento, Drupal, etc.) dans le respect des cycles de vie des applications systèmes (dont voici une liste NON EXHAUSTIVE : Apache2 / MySQL / MariaDB / PHP) dont les applications métiers de nos clients dépendent. Nos clients s'engagent à observer de bonnes pratiques à ce propos (au moins une mise à jour par an) ainsi que d'assurer une compatibilité (ou rétro-compatibilité) avec au moins une version PHP nativement disponible dans une version du système d'exploitation Debian datant de moins de 5 ans.

Nos clients s'engagent à travailler avec des professionnels qualifiés respectueux de l'intégrité de leurs systèmes d'information incluant la préservation de l'intégrité des versions de leurs systèmes d'informations nécessaires au fonctionnement des mécaniques d'alerte pour obsolescence et d'aide à la décision. Les versions des systèmes d'informations sont considérées fiables, dans l'éventualité d'une corruption générée par un tiers (possiblement malveillant), aucune responsabilité ne pourra être retenue contre TOUCHWEB SAS pour manquement à son devoir de conseils compte tenu de données corrompues ayant empêchées d'honorer cet engagement dont le client est entièrement responsable.

Toutes les mécaniques de cyber-défense des infrastructures (constituant notre plan d'atténuation des risques - dénommé PAR pour la suite), jugées rigoureusement conformes et adaptées aux menaces réelles et sérieuses du marché des TPE/PME sont fournies EN L'ETAT ET SANS AUCUNE GARANTIE par TOUCHWEB SAS du fait de l'usage de logiciels libres distribués EN L'ETAT ET SANS AUCUNE GARANTIE par leurs concepteurs respectifs (incluant de manière NON EXHAUSTIVE les daemons iptables, sshd, fail2ban, proftpd ou encore mod\_security pour Apache2, etc)

Tous nos horaires sont exprimés au format GMT+1 (heure en France métropolitaine) - Tous nos tarifs sont exprimés hors-taxe et sont garantis 3 ans à partir de la validation du premier devis. Cette grille tarifaire s'applique uniquement aux devis validés à compter du 01/01/2018 (hors cas particulier des clients ayant reçu notre ancien prospectus commercial; avant le 01/01/2018; mais ayant contractualisé après cette date - une mention particulière dans les devis /ou factures fait état formellement de l'utilisation de la grille tarifaire 2014-2017). Pour les contrats liés à la grille tarifaire 2014-2017, l'ancienne grille est disponible [ici](https://www.touchweb.fr/tarifs-infogérance-2014-2017) : <https://www.touchweb.fr/tarifs-infogérance-2014-2017>

Dernière mise à jour : 25/10/2019