

OFFRE INFOGÉRANCE PRO-ACTIVE du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2020



SÉRÉNITÉ - LIBERTÉ - TRANSPARENCE

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 60€/ mois (soit 30€ / serveur / mois) inclus :

- une technologie exclusive pour **booster les performances** de votre site Web (objectif : le rendre compatible mobile via une navigation ultra-rapide)^(a)
- 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 surdimensionnements de vos serveurs offerts pour accompagner l'évolution de votre trafic⁽²⁾
- des migrations offertes vers les nouvelles gammes OVH dès leurs sorties⁽²⁾
- 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** (objectif : zéro SPAM)⁽³⁾
- 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)
- de gérer au moins **2 serveurs** pouvant être utilisés pour propulser :
 - 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

Dans le cadre d'une reprise de projet :

- **migration rapide et offerte vers les centres de données OVH pour tout engagement d'un an sur un forfait de 90€ / mois minimum**⁽⁴⁾
- jusqu'à 150€ remboursés sur les frais d'hébergement engagés sur vos anciens serveurs⁽⁵⁾
- déploiement systématique d'un certificat SSL pour que votre site soit sécurisé (HTTPS - HSTS)

Quels sont les points clés d'une 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'informations qui nous intéresse, incluant vos sites Internet.**

En bref, si nous avons fait le job (ainsi que votre hébergeur OVH), vous aurez toujours une qualité optimale de service sur la durée.

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 tranche de 2 serveurs (infrastructure standard : une production + une préproduction)

Offre	Horaires	de 1 à 2 heures	Prix	Durée	Prix	
Offre 1 : Lundi au Vendredi ⁽¹⁾	9h00 - 17h00	de 1 à 2 heures	60€	de 30 minutes à 1 heure	120€	
	07h00 - 21h00		90€		175€	
Offre 2 : Offre 1 + Samedi ⁽¹⁾	9h00 - 17h00		130€		250€	
	07h00 - 21h00		180€		400€	
Offre 3 : 7 jours sur 7	9h00 - 17h00		350€		Les interventions en dehors des plages horaires négociées contractuellement sont possibles (mais pas garanties) : - Forfait à 150€ / intervention du lundi au samedi de 7h à 21h - Forfait à 300€ / intervention sur les autres plages	
	07h00 - 21h00		400€			

Forfait mensuel des GTI par tranche de 3 serveurs (infrastructure répliquée : double production + une préproduction)

Offre 1 : Lundi au Vendredi ⁽¹⁾	9h00 - 17h00	de 1 à 2 heures	90€	de 30 minutes à 1 heure	180€	moins de 30 minutes	240€		
	07h00 - 21h00		135€		263€		450€		
Offre 2 : Offre 1 + Samedi ⁽¹⁾	9h00 - 17h00		195€		375€	Les interventions en dehors des plages horaires négociées contractuellement sont possibles (mais pas garanties) : - Forfait à 150€ / intervention du lundi au samedi de 7h à 21h - Forfait à 300€ / intervention sur les autres plages			
	07h00 - 21h00		270€		600€				
Offre 3 : 7 jours sur 7	9h00 - 17h00		525€						
	07h00 - 21h00		600€						

La GTR dépend exclusivement de l'architecture de votre infrastructure, 48 heures maximum dans le cadre de serveurs dédiés virtuels (VPS) ou 96 heures maximum 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 - Limburg 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 PREMIUM.

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+) et 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 de nos superviseurs (système et applicatif) :

- 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")
- 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)
- Contrôle de fonctionnement du système L.A.M.P. et des dépendances (mail, firewall, etc ...)
- Contrôle anti-viral et anti-DDOS avancé (infra & applicatif)
- Contrôle avancé des emails émis avec purge automatique du SPAM avéré(7)
- 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 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"
- Gestion à distance des tâches planifiées (webcron) embarquant un contrôleur d'exécution

(1) hors jours fériés officiels en France Métropolitaine
 (2) exclusivement dans le cadre de serveurs dédiés virtuels sur une gamme donnée (VPS - SSD OU CLOUD) - les sous-dimensionnements "rapides" n'étant pas disponibles sur ces gammes chez OVH, ils sont facturés 100€ / serveur à démanteler et réinstaller
 (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)
 (4) pour un engagement minimum d'un an, payé en 2 mensualités : à réception de la facture et à 30 jours - sinon 50€ par installation de serveur ainsi qu'un forfait de 200€ de récupération de projet - 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.
 (5) dans la limite de 150€ HT, au prorata des jours restants à consommer chez votre hébergeur actuel, dans le cadre d'un contrat de 2 ans minimum, payé en 2 fois, à réception de la facture et à 30 jours, sous réserve d'acceptation par TOUCHWEB SAS suite à soumission par vos soins de vos preuves d'achat
 (6) sous réserve d'acceptation par TOUCHWEB SAS suite à négociation avec le client et un recul d'au moins 3 mois d'utilisation réelle de l'infrastructure (si trafic non soumis à des variations saisonnières de plus de 50% sinon 6 mois)
 (7) depuis le 12/03/2018, le cyrillic (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
 (8) 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 1 000 pages dont le cache est à initialiser)

OFFRE FIDÉLITÉ (valable du 01/01/2018 au 31/12/2020 inclus) : lors de votre renouvellement annuel, bénéficiez d'un mois gratuit si vous payez en une seule fois les 11 prochains mois (dès réception de la facture de renouvellement)

Nos offres sont exclusivement disponibles sur les systèmes d'exploitation Debian, en version 8 et 9 (A compter du 01/01/2019 - plus aucun nouveau serveur ne sera ouvert sur Debian 8)
 A partir du 01/07/2019, une surfacturation de 30€ HT / 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-)

Pour des raisons de sécurité et de stabilité des systèmes d'information, 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). Il est par ailleurs interdit d'héberger le CMS Wordpress avec quoi que ce soit d'autres (ce CMS est toujours rigoureusement isolé du fait de son statut d'aimant à botnet/blackhat - 90% des bannissements d'IP pour cause de forte suspicion de tentative de piratage sont liés à ce CMS).

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 Comodo via nos confrères de la société SSL 24/7 (en date du 03/01/2018 : environ 134€ / 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 Let's 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 payants 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 HSTS compliant (avec soumission systématique à la liste de preloading HSTS). ATTENTION à veiller à nous informer si vous dépendez de tiers qui utilisent des technologies obsolètes et/ou qui n'ont pas les compétences pour sécuriser vos sous domaines qu'ils ont en gestion (cas particulier de certains routeurs mail dans le cadre des liens auto réécrits pour le tracking ou encore de certains modules bancaires) - Garantie A+ sur <https://www.ssllabs.com/ssltest/>

A compter du 01/03/2019, les protocoles de sécurité TLS 1.0 et TLS 1.1 seront définitivement arrêtés, dans la continuité de l'annonce sur Facebook: <https://www.facebook.com/Agence.TouchWeb/posts/10156107483538005>

Liste complète des historiques serveurs conservés : tous les logs relatifs aux transactions FTPS, 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 notoires sur votre contrat "sauvegarde") - sous réserve que vous n'ayez 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.

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 propriétaire du serveur nous autorise tacitement à l'exploiter pour la recherche médicale jusqu'à expiration. Le propriétaire 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.

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 formelle de votre 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-2017.html>

Les IP FO (failover), clés de voute des infrastructures répliquées / load-balancées 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 95 secondes.

Dernière mise à jour : 17/10/2018