

Conditions Générales Hébergement avec Infogérance Hébergement Managé

SOMMAIRE

1 – LES PARTIES	3
1.1 Coordonnées du Prestataire	3
1.2 Coordonnées du client	3
2 - OBJET	3
2.1 Généralités	3
2.2. Départ des engagements	4
3 – LES SERVICES DU PRESTATAIRE	4
3.1 Equipements hébergés	4
3.2. Prestations de base	4
3.2.1 Services généraux	4
3.2.2 Maintenance Hardware	5
3.2.3 Logiciels (OS&Tools) couverts par le contrat	5
3.2.4 Mise à jour des informations	6
3.2.5 Reporting	6
3.2.6 Sécurité / Sauvegarde	6
3.2.7 Veille technologique	7
3.2.8 Interventions techniques	7
4 – DUREE DU CONTRAT D’HEBERGEMENT MANAGE ET DES COMMANDES	7
4.1 Durée du contrat	7
4.2 Résiliation du contrat par le Prestataire	8
5 – TARIFS	8
5.1 Application du tarif	8
5.2 Clause d’indexation	8
5.3 Modification du tarif	8
6 – CESSION / UTILISATION PAR DES TIERS	9
7 – ATTRIBUTION DE COMPETENCES	9
8 – RGPD (Règlement Général de Protection des Données)	9
9 – AUTRES CLAUSES	10
9.1 Mentions légales	10
9.2 Politique de confidentialité	10
10 – CLAUSE FINALE	10
11 – GLOSSAIRE	11

1 – LES PARTIES

1.1 – Coordonnées du Prestataire

121 est une SAS au capital de 50 000€,
Enregistrée au RCS de Mende sous le N°840 658 082,
Dont le siège social est sis : Lieu-Dit le Mialet 481 10 Saint Croix Vallée Française.
Elle est représentée par son/sa Président(e) en exercice.

1.2 – Coordonnées du Client

Le nom et les coordonnées du Client sont indiqués sur le bon de commande signé.

Au plus tard le 1er décembre de chaque année, il indiquera au Prestataire, 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.

2 - OBJET

2.1 - Généralités

Les présentes conditions générales ont pour but de définir les prestations d'hébergement de services généraux fournis par 121.

Elles ne concernent donc que les Clients ayant confié l'infogérance (management) de leurs infrastructures à la société 121.

Les prestations de management font peser sur le prestataire une obligation stricte de moyens.

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 annexées aux présentes.

L'exécution d'une commande, implique un ensemble d'engagements pris par le Prestataire et son Client, qui sont définis dans les documents suivants :

- Rang 1 – Commandes ou Conditions Particulières
- Rang 2 – Conditions Générales Hébergement & Housing
- Rang 3 – Conditions Générales Hébergement avec Infogérance - Hébergement managé
- Rang 4 – Conditions Générales Service Level Agreement [SLA]

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.

2.2 - 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 Prestataire.

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

3 – LES SERVICES DU PRESTATAIRE

3.1 – 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 Prestataire 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 Prestataire, toute intervention hors de ce cadre pouvant donner lieu à facturation après devis accepté par le Client.

3.2 – Prestations de base

3.2.1 Services généraux

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

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

De façon générale, le Prestataire, 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 Prestataire,
- documenter les évolutions de la plateforme,
- fournir et mettre à jour pour sa gestion les outils de reporting (en option),
- procéder aux installations de base réclamées par le Client, comme 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 Prestataire 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 ».

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

En aucun cas (sauf stipulations contraires), le Prestataire 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.

3.2.2 *Maintenance Hardware*

Le Prestataire 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 Prestataire fera appel aux services techniques compétents au coup par coup.

En cas de dysfonctionnement du (des) matériel(s), le Prestataire 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 Prestataire 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.

En cas de panne matériel logiciel, lorsqu'il s'agit de logiciels applicatifs et/ou progiciels du Client, le temps d'arrêt ne sera pas comptabilisé au niveau du SLA, et aucune G.T.R. (Garantie de Temps de Rétablissement - Cf contrat SLA applicable au jour de l'incident) ne pourra être imposée et/ou opposée au Prestataire.

3.2.3 *Logiciels (OS & Tools) couverts par le contrat*

Le Prestataire 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 antisipam (Q-mail/Postfix, SpamTitan... ou tout autre choisi par le Prestataire)
- Le serveur FTP/FTPD
- Le service DNS

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

Dans le cadre du présent contrat, le Prestataire doit informer son Client de la mise à disposition par les éditeurs des upgrades (mises à jour), et planifier leur installation après avoir obtenu l'aval du Client. Il est entendu que lorsque les mises à jour sont payantes ou assujetties à un abonnement détenu par le Client, c'est celui-ci qui est responsable de la fourniture de la mise à jour, directement ou par communication des accès permettant au Prestataire de télécharger lesdites mises à jour.

En ce qui concerne les mises à jour dites « critiques », le Prestataire 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 Client est responsable de la mise à disposition de la plateforme de développement.

Le Prestataire 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.

3.2.4 *Mise à jour des informations*

Le Prestataire 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 le Client et par écrit afin de ne créer aucune équivoque.

Le Prestataire met à la disposition du Client un accès à un logiciel de suivi d'évènement Ticketing (sous-traité auprès de la société OC3 Network, qui est son hébergeur) lequel sera utilisé pour les échanges et le suivi du déroulement des opérations.

3.2.5 *Reporting*

Les serveurs managés bénéficient en option d'un reporting de fonctionnement en quasi temps réel via une application choisie par le Prestataire, accessible en ligne.

Une fois par an, le Prestataire 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

3.2.6 *Sécurité / Sauvegarde*

Si les informations Clients sont sensibles, le Prestataire peut être amené à protéger davantage 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 Prestataire, et consignés dans les Conditions Particulières (commande).

La maintenance et l'administration du système de protection (firewall) inclus dans la plateforme du Client, fait partie des prestations que le Prestataire lui apporte, si celle-ci est incluse dans le bon de commande (Conditions Particulières)

La sauvegarde des informations est comprise dans le contrat de management, sous réserve que le Client nous fournisse les licences logicielles nécessaires, ou demande au Prestataire de le faire pour son compte via une location spécifique.

La rétention des backups se fait sur l'infrastructure du Client et sur une durée de 14 jours.

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 Prestataire si le Client lui a fourni les logiciels ou si celui-ci a conclu un contrat de location spécifique dans son bon de commande.

3.2.7 *Veille technologique*

Le Prestataire 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 Prestataire 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.

3.2.8 *Interventions techniques*

Les interventions de maintenance basique, donc non bloquantes, 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, ou en période de non activité.

Elles sont gérées par le régime des astreintes, ce qui nécessite la signature d'un contrat de prestation spécifique en rapport avec les objectifs du Client.

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

4.1 - Durée du contrat

La durée des contrats proposée habituellement par le Prestataire 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.
- S'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 3 mois en rapport de la date d'échéance anniversaire, soit le 31/12 de chaque année.

4.2 - Résiliation du contrat par le Prestataire

Malgré les dispositions prévues à l'article 4.1, le Prestataire peut résilier de son côté le contrat moyennant un préavis de 3 mois avant la date anniversaire fixée au 31/12.

5 - TARIFS

5.1 - Application du tarif

Le tarif a été négocié par les parties lors de la signature du bon de commande / conditions particulières.

Il entre en vigueur à la date prévue du début d'exécution de la prestation.

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

5.2 - Clause d'indexation

La grille tarifaire annexée au présent contrat ou stipulée dans le bon de commande sera révisée chaque année, en appliquant la formule suivante :

$P_{N+1} =$

$$\frac{P \times [0,5 S + 0,5 FSD2]}{S + FSD2}$$

Dans laquelle :

- **P N+1** 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,
- **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,

Le nouveau tarif est proposé au Client, au plus tard le 1^{er} décembre de chaque année.

5.3 Modification du tarif

En dehors de l'indexation annuelle le tarif ne pourra pas être modifié par le Prestataire 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.

6 – CESSION & UTILISATION PAR DES TIERS

Par dérogation à l'article 12 des « Conditions Générales Hébergement & Housing », le Client peut mettre à la disposition de tiers son infrastructure.

En réciprocité avec l'article 14 des « Conditions Générales Hébergement & Housing », la cession du présent contrat à un Tiers n'entraîne pas sa résiliation, néanmoins, le Client s'engage à en informer le Prestataire par courrier RAR dans un délai de 30 jours.

7- 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 Mende, 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.

8 – RGPD (Règlement Général de Protection des Données)

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 nécessaire 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 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.

9 - AUTRES CLAUSES

Toutes les dispositions concernant les domaines, tels que mise en service, responsabilité / risques, engagement de qualité de service, confidentialité et clauses finales sont déjà définies dans le document dénommé « Conditions Générales d'hébergement et de service ».

9.1 Mentions légales

Les mentions légales de la société 121 sont disponibles sur simple demande à l'adresse suivante : welcome@121.fr

9.2 Politique de confidentialité

La politique de confidentialité de la société 121 est disponible sur simple demande à l'adresse suivante : welcome@121.fr

10 - 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.

11 - 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 de 121.

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 de 121.

Adresse IP : Une adresse IP (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.

Contrat : Désigne l'ensemble des documents contractuels liés à la prestation définie dans les Conditions particulières (bon de commande) : CGHM, CGH et SLA (par ordre de grade).

Cloud : Le cloud computing ou l'informatique en nuage est un système de stockage 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, etc...)

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 monentreprise.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.

Host Name : 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.

Registrar (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.

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.

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 (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.

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.

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

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 (Domain Name Server) 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.