



Bienvenue

Guide d'accueil et de référence



ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



Sommaire

Table des matières

1. Bienvenue chez SafeBrands !	3
A. Vos contacts chez SafeBrands	3
B. Premiers pas avec SafeBrands	4
2. Eléments comptables	5
A. Modalités de facturation :	5
B. Informations complémentaires :	6
3. Eléments juridiques	6
A. Documents contractuels à disposition :	6
B. Documents optionnels :	6
C. Prestations juridiques :	7
4. Transfert de portefeuille	7
A. Schéma introductif	7
B. Analyse du portefeuille	8
C. Préparatifs et validation d'un mode opératoire	8
D. Eléments optionnels	9
5. Hébergement	10
A. Location de Serveur Dédié	10
B. Hébergement Cloud	11
C. Hébergement mutualisé Gamme Ruby	12
D. Gestion des demandes liées à l'hébergement ou aux certificats SSL	12
E. Accès Data Center	13
F. Demandes techniques	14
6. Certificats SSL	15
7. Glossaires	16

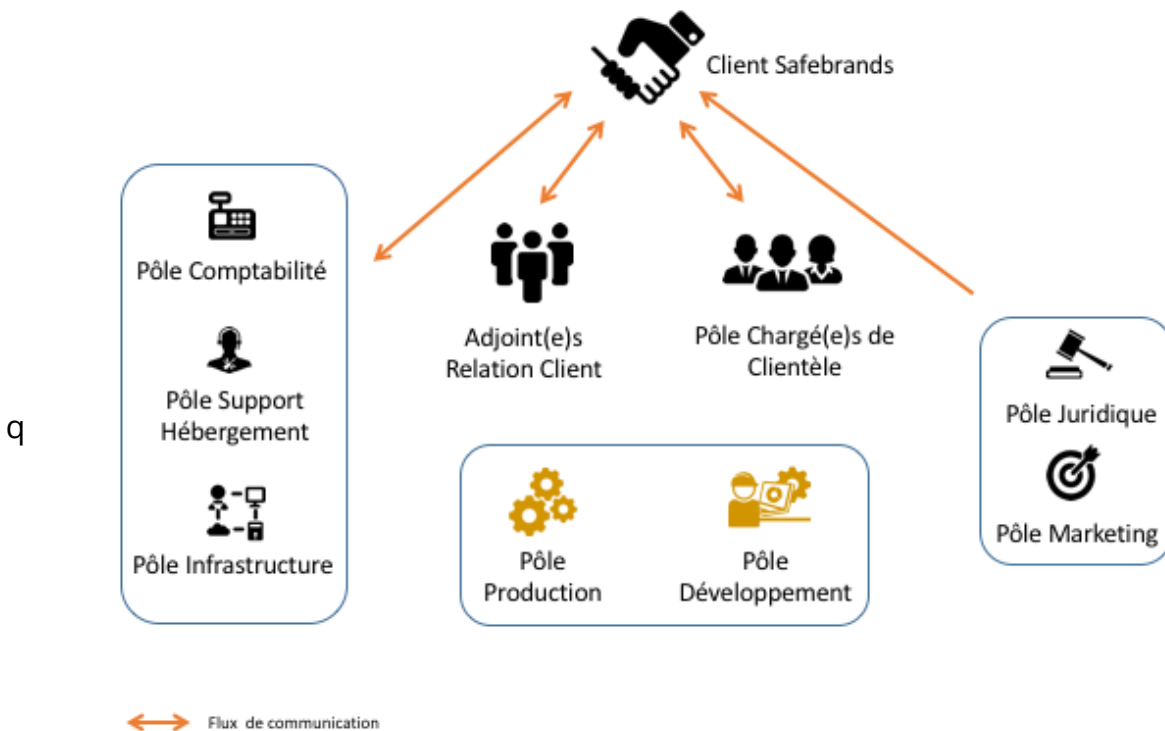
1. Bienvenue chez SafeBrands !

Ce document d'accueil destiné à nos nouveaux clients a pour vocation de vous présenter nos différents services, leurs actions et les procédures en place pour vous accueillir et vous accompagner pas à pas.

Chaque étape nous permettra d'établir ensemble les bases et le suivi d'une relation de qualité et de confiance. En prendre connaissance vous permettra d'obtenir un niveau optimum de réactivité, de fluidité et d'efficacité dans le traitement de vos demandes.

Nous vous souhaitons la bienvenue chez SafeBrands !

A. Vos contacts chez SafeBrands



Votre chargé(e) de compte et son adjointe sont vos contacts principaux, vous disposez de leurs coordonnées directes. En cas d'absence de votre chargé(e) de compte, vous pouvez écrire à cc@safebrands.com ou appeler la ligne téléphonique +33 (0)1 80 82 82 60.

Vous pouvez également joindre d'autres services en écrivant aux boîtes e-mails ci-dessous (ou écrire directement à votre chargé de compte qui redirigera votre demande au service concerné) :

- Pôle Hébergement :
 - demande commerciale : hebergement@safebrands.com
 - support technique : support@safebrands.com

- Pôle Comptabilité (facturation / règlement) : compta@safebrands.com

L'ensemble des contacts est [mis à jour en permanence sur la page](https://support.safebrands.com/vos-contacts-safebrands/)
<https://support.safebrands.com/vos-contacts-safebrands/>

B. Premiers pas avec SafeBrands

Voici le scénario des premières étapes de votre accueil par nos équipes.

1. **Attribution d'un(e) chargé(e) de compte** qui sera dédié à votre compte. Selon votre profil client, un(e) adjoint(e) de relation compte pourra également être associé(e) à votre compte.

2. **Contrats et Facturation :**
 - 2.1. **Communication des conditions générales de vente (CGV)** et conditions particulières (CP) suivie de la signature du contrat-cadre SafeBrands ainsi que des éventuels contrats annexes. Vous pouvez vous référer à la partie « Eléments juridiques » page 6 pour consulter la liste des contrats disponibles

 - 2.2. **Officialisation du type de facturation** à activer pour votre compte (« consolidé et tacite ») ainsi que signature du contrat correspondant. Vous pouvez vous référer à la partie « Eléments comptables » en page 5 pour consulter le détail des modalités de facturation et les éléments à fournir.

3. **Transmission des coordonnées complètes des différents comptes** clients que vous souhaitez créer (leader et/ou délégués). Veuillez noter que vous devrez nous transmettre les informations suivantes pour chacun de vos comptes afin d'optimiser le traitement de vos futures demandes :

- Nom de société tel que renseigné sur le K-BIS et Infogreffe.fr (joindre une copie du K-BIS de moins de 3 mois)
 - Numéro SIREN de société ainsi que le numéro de TVA intracommunautaire
 - Nom et prénom complets du référent au sein de votre société ainsi que le poste et/ou service y étant associé comme par exemple « Service Juridique » ou « Responsable Domaine » (selon les exigences des registres, nous utiliserons soit l'un soit l'autre en privilégiant toujours la mention générique).
 - Adresse postale complète et valide (éviter les boîtes postales)
 - Numéro de téléphone fixe et mobile au format international (exemple : +33.1234567890)
 - Adresse e-mail générique de type « nom-de-service@votresociete.com »
 - Adresse(s) IP/plage(s) autorisée(s) pour l'accès à l'espace client
4. **Communication de la grille tarifaire** et mise en application sur vos comptes.
 5. **Envoi des identifiants** du compte leader par e-mail.
 6. Vous pouvez dès à présent **passer commande**.

2. Eléments comptables

Les réabonnements tacites vous assureront une continuité de service et éviteront ainsi les oublis de renouvellement de noms de domaines ou toutes autres prestations souscrites auprès de nos services. Notre système vous alertera à J-60 de l'expiration de vos services souscrits et vous aurez l'opportunité de résilier entre J-46 (ou J-30 selon les prestations).

La facturation consolidée de SafeBrands vous permettra quant à elle de bénéficier de multiples avantages et de la personnalisation de votre mode de facturation.

A. Modalités de facturation :

Par défaut, la facturation sera établie au compte leader et nous pourrons mettre en œuvre une facturation adaptée à vos exigences :

- Contact de facturation spécifique (compte délégué, Business Unit ou autres)
- Adresse de facturation différente si nécessaire

- Mentions spécifiques que vous souhaitez faire apparaître sur la facture (n° de commande, référence interne, ...)
- Calendrier de facturation (mensuelle, trimestrielle ou autre)
- Mode de paiement
- Mode d'envoi de la facture (e-mail et/ou courrier)

B. Informations complémentaires :

Afin de fluidifier nos échanges, il conviendra de nous communiquer les coordonnées de votre service comptabilité : nom, e-mail et téléphone.

3. Eléments juridiques

A. Documents contractuels à disposition :

Les Conditions Générales de Vente (CGV) et Conditions Particulières (CP) s'appliquent dès validation d'une commande (papier et/ou électronique).

Votre chargé de compte vous fournit le contrat cadre de relations commerciales à signer. Il s'applique dès votre signature.

B. Documents optionnels :

Vous recevez selon votre cas et vos besoins les contrats suivants :

- Accord de tacite reconduction et facturation consolidée
- Accord de désactivation de l'option de notification de connexion à votre espace client
- Contrat revendeur ICANN
- Contrat de Whois Privé
- Contrat de Présence Locale
- Contrat de validation des « claims »
- Contrat d'astreinte VIP H24
- Délégation de pouvoir de gestion et/ou de transfert de noms de domaine
- Délégation de pouvoir pour récupération des informations auprès d'un prestataire tiers

C. Prestations juridiques :

En complément de l'étude de disponibilité effectuée par votre chargé de compte, nous pouvons vous proposer **un audit stratégique** en vue d'identifier les atteintes éventuelles ; cette prestation vise à réaliser un état des lieux de la protection et de l'usage de la marque parmi les noms de domaine. C'est un préalable pour établir une stratégie de nommage et de récupération cohérente aux atteintes en ligne.

L'audit stratégique est un document complet réalisé par notre service stratégie. Il fait l'objet d'une soutenance par nos experts et répond à 7 besoins essentiels de la sécurisation du portefeuille de noms de domaine :

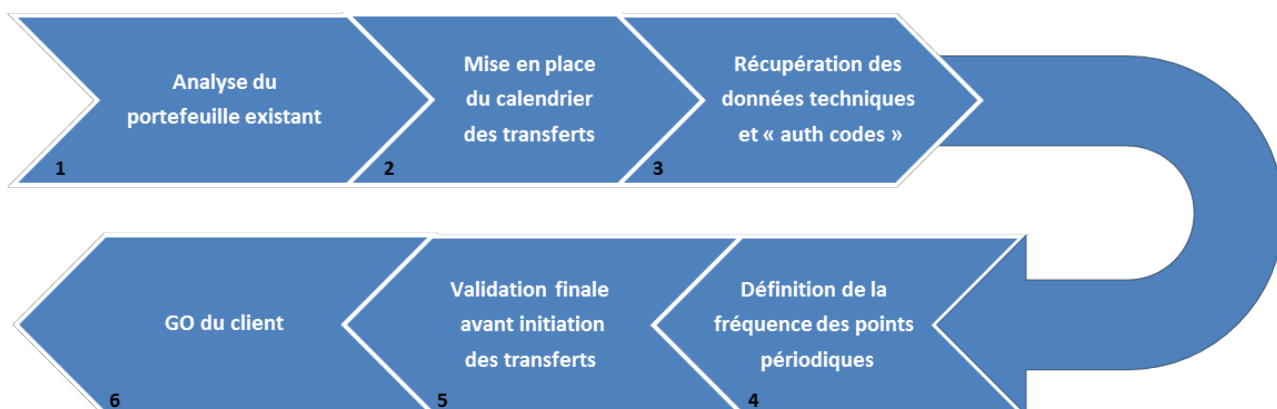
1. La reconstitution de votre portefeuille
2. L'analyse du portefeuille
3. L'identification des atteintes
4. L'étude de cohérence
5. La rationalisation du portefeuille
6. Les recommandations de surveillances
7. La réalisation d'une charte de nommage et récupération

Pour plus de renseignements sur ce service, veuillez contacter votre chargé de clientèle.

4. Transfert de portefeuille

A. Schéma introductif

Le schéma ci-dessous vous présente les principales étapes du transfert de votre portefeuille.



B. Analyse du portefeuille

Voici les principales informations que vous devrez nous transmettre par le biais du fichier Excel que SafeBrands vous fournira :

- Nom de domaine
- Extension
- Date d'expiration
- Identification des domaines sensibles
- Nom du prestataire actuel
- Code de transfert (à fournir selon le calendrier défini en point II)
- Contact titulaire
- Contact administratif
- Contact technique
- Contact de facturation
- Serveurs DNS

Nos équipes ne peuvent agir qu'avec votre collaboration pour collecter ces informations et mener à bien le projet. Notre expertise sera à votre disposition pour vous accompagner à chaque étape.

C. Préparatifs et validation d'un mode opératoire

• Calendrier d'initiation des transferts

La mise en place d'un calendrier d'initiation des transferts est une étape cruciale et sera le fil rouge du déroulement des opérations.

Le portefeuille devra être découpé en plusieurs parties afin d'identifier les principales vagues de transferts. Plusieurs critères peuvent entrer en jeu, comme par exemple :

- La date d'expiration des noms de domaine
- Leurs utilisation en production pour des applications sensibles (sites, adresses e-mail, ...)
- Leurs titulaires
- Tout autre critère propre à votre société

La fréquence de lancement des vagues sera déterminée à ce moment, afin de satisfaire toutes les parties concernées. A noter que d'après notre expérience (et bien entendu selon la volumétrie) une vague par semaine est conseillée.

Concernant les domaines nécessitant un code de transfert, ceux-ci devront être récupérés au fur et à mesure de l'avancée des transferts afin d'éviter de les voir expirer trop tôt (ces codes ayant une durée de vie limitée).

• **Points périodiques**

Une fois le calendrier d'initiation des transferts établi et validé, nous définirons ensemble la fréquence des points périodiques à effectuer.

Ceux-ci vous permettront de vous assurer que les délais fixés dans le calendrier sont respectés.

• **Les fichiers de zone**

Pour les domaines à installer sur nos serveurs DNS, vous devrez nous fournir une copie des fichiers de zone actuellement renseignés chez votre prestataire.

- Selon le calendrier défini en point A, vous devrez nous fournir des copies complètes des zones (dans l'idéal : 1 zone = 1 fichier texte) afin que SafeBrands puisse les installer.
- Afin de ne pas pénaliser le calendrier qui aura été défini, une date butoir de fourniture des zones sera fixée (compter 3/4 jours ouvrés en moyenne).
- Vous devrez également nous indiquer le processus de validation des zones une fois celles-ci installées : validation de toutes les zones ou seulement des zones sensibles. Une personne habilitée sera désignée par vos soins.
- Dès le lancement du transfert d'un domaine, vous ne devrez plus, jusqu'à sa finalisation, en modifier la zone.

D. Eléments optionnels

Au besoin, et si vous nous en faites la demande, SafeBrands pourra récupérer directement toutes les informations requises pour le transfert en contactant en votre nom votre/vos prestataire(s) pour les actions suivantes :

- Déblocage des domaines
- Récupération des codes de transfert
- Récupération des fichiers de zone
- Modification des adresses e-mails pour validation des transferts
- Et toute autre action permettant le traitement optimal du transfert

Afin de nous y autoriser et pour éviter que le prestataire ne rejette nos demandes d'informations, nous vous demanderons de nous signer une délégation de pouvoir nous permettant d'agir en votre nom.

Pour les extensions s'y prêtant, nous pouvons également vous proposer de valider les transferts à votre place afin de gagner du temps. Vous devrez nous y autoriser via la signature d'une délégation de pouvoir spécifique.

Enfin, dans le cas où des noms de votre portefeuille sont concernés, nous vous demanderons de signer notre contrat de présence locale (se référer à la section « Eléments juridiques » ci-dessus pour la liste des contrats SafeBrands).

5. Hébergement

A. Location de Serveur Dédié

Voici les principales informations que nous vous communiquerons et que nous vous demanderons de compléter pour garantir le bon déroulement du process de mise en production de votre infrastructure technique et fonctionnelle.

▪ Phase avant-vente : Identification Client

- Société (compte client)
- Business Unit
- Interlocuteur administratif et de facturation
- Modalité de règlement
- Interlocuteur technique, responsable projet hébergement

▪ A la signature du contrat :

Deux e-mails vous sont envoyés :

- L'un pour la confirmation de commande
- L'autre vous précisant les coordonnées de vos interlocuteurs chez SafeBrands

Vous recevrez également une fiche d'accompagnement technique à remplir :

- Pour les serveurs infogérés : contact d'urgence et de monitoring
- Pour les serveurs non infogérés : contact d'urgence et de monitoring ainsi que le détail de partitionnement du serveur

Une proposition de date de mise en production vous est soumise pour validation.

▪ **A la mise en production du serveur :**

Un procès-verbal (PV) de livraison avec les caractéristiques serveurs (ressources / système / services) et les identifiants de connexion est établi et transmis au contact client identifié.

B. Hébergement Cloud

Des informations indispensables à la création de votre compte IaaS ou PaaS vous seront demandées lors de votre commande en ligne. Ces informations sont :

- Vos noms et prénoms
- Votre adresse e-mail valide de contact
- Le type d'offre à laquelle vous souhaitez vous abonner (PaaS/IaaS)
- La formule, correspondant aux ressources techniques, à laquelle vous souhaitez vous abonner (Start/Premium/...)
- Pour l'ouverture d'une instance PaaS, il faudra également préciser l'Operating System dont vous avez besoin (Debian/Debian Plesk/Centos/...)
- Votre numéro de client

Si vous n'êtes pas en facturation consolidée (se référer à la partie « Eléments comptables »), vous devrez renseigner les détails d'une carte bancaire en cours de validité afin que nous puissions procéder aux débits nécessaires. Ces règlements s'effectueront au moment de la prise de commande pour les formules PaaS et SaaS et en fin de périodes mensuelles pour la formule IaaS, selon les relevés de consommation périodique des ressources.

Il faudra à cette étape valider les Conditions Générales et Particulières de Vente que vous pouvez consulter sur notre site Internet à l'adresse <https://safebrands.fr/conditions-generales-de-vente-safebrands/>.

A l'enregistrement de votre commande, vous recevez un e-mail de confirmation.

Une fois votre instance PaaS ou SaaS installée, vous recevez un e-mail « Ouverture de votre instance » contenant le PV de livraison avec les caractéristiques et identifiants de connexion à votre instance.

Dans le cadre de l'ouverture de votre Tenant (compte IaaS), un e-mail vous est également envoyé avec vos identifiants de connexion à votre interface d'administration OpenStack.

C. Hébergement mutualisé Gamme Ruby

La commande et l'installation de ce type de formule mutualisée se fait directement à partir de votre espace client en associant au nom de domaine l'option formule hébergement, ou en contactant directement votre chargé de compte hébergement pour vous accompagner dans la mise en place de cette option (configuration technique, paramétrage du fichier de zone, ...).

Dès la validation administrative de la commande, l'installation de votre formule se fait soit automatiquement soit manuellement en fonction du contexte technique.

Un e-mail « Ouverture de votre hébergement Ruby » vous est alors envoyé avec les identifiants de connexion à votre interface d'administration hébergement « Plesk » et à votre serveur FTP permettant de télécharger vos fichiers.

D. Gestion des demandes liées à l'hébergement ou aux certificats SSL

Tout au long de notre relation, vous serez amené à solliciter nos différents services techniques ou administratifs.

Pour la sécurité et l'authentification de vos demandes, nos équipes traitent uniquement les instructions provenant des e-mails ayant la forme «@votresociete.com ».

En cas de sollicitation par l'un de vos prestataires, nous proposons deux méthodes :

- Demande ponctuelle : il suffit de relayer l'information en nous transférant son e-mail.
- Demande récurrente : vous créez une adresse e-mail spécifique pour ce prestataire (exemple : prestataire@votresociete.com).

Les points de contact SafeBrands pour l'hébergement et les certificats SSL sont :

1. Service commercial :

hebergement@safebrands.com - +33 (0)4 88 66 22 25

2. Support client :

- Hébergement mutualisé (niveau 1) : par téléphone au +33 (0)4 88 66 22 23 ou par mail : support@safebrands.com
- Hébergement dédié et cloud : par téléphone au 33 (0)4 88 66 22 11 ou par mail : dedies@safebrands.com
- Vous bénéficiez également d'un support en ligne disponible à l'adresse suivante : <https://support.safebrands.com>

E. Accès Data Center

L'accès au Datacenter SafeBrands est limité et réservé exclusivement aux clients ayant souscrit à nos offres d'hébergement de baies avec l'option Accès Datacenter.

Il existe 3 types de badges d'accès :

1. Badge permanent :

- Badge délivré pour une durée de 24 mois.
- Indiquer le nom et prénom de la personne, numéro de téléphone, adresse e-mail.

2. Badge Temporaire Standard :

- Délivré sous 3 jours ouvrés pour la durée de l'intervention.
- Indiquer le nom et prénom de la personne, numéro de téléphone, adresse e-mail, motif de l'intervention, date d'accès (jours, horaires...)

3. Badge Temporaire Urgent

- Délivré sous 4h00 au maximum pour la durée d'intervention.
- Indiquer le nom et prénom de la personne, numéro de téléphone, adresse e-mail, motif de l'intervention.

Toute demande d'accès doit être effectuée auprès de notre service administratif au +33 (0)4 88 66 22 19 – regul-noc@safebrands.com, en communiquant les éléments suivants :

- Nom et prénom du contact
- Nom de la société
- Type de badge souhaité
- Dans le cadre d'une demande de badge temporaire, le nom de la personne accompagnante (et possédant un badge permanent) et la date d'accès souhaité.

Important : tout prestataire ayant donc besoin d'un accès temporaire devra obligatoirement être accompagné d'une personne ayant un accès permanent.

F. Demandes techniques

Vous pouvez solliciter notre équipe technique pour de l'aide ou des conseils en vous référant au tableur suivant :

	Heures ouvrées	Heures non ouvrées
	du lundi au vendredi de 09h à 18h hors jours fériés légaux français (heure française / CE(S)T)	de 18h00 à 08h59 (Heure française / CET) et les samedis, dimanches et jours fériés légaux français
Contact technique	dedies@safebrands.fr +33 (0)4 88 66 22 11	Site d'astreinte : http://astreinte.safebrands.com
Contrat Silver	Monitoring et intervention par l'équipe SafeBrands	Monitoring et intervention par l'équipe SafeBrands
Contrat Gold H24		

Notre service d'astreinte comporte une garantie de temps d'intervention de 30 ou 60 minutes (fonction du contrat d'infogérance souscrit). Lorsqu'un problème ne peut être résolu rapidement, une procédure d'escalade est prévue (responsable technique puis direction).

6. Certificats SSL

SafeBrands mettra à votre disposition un formulaire de renseignements qui devra être complété.

Les informations requises dans ce formulaire sont notamment :

- Le nom de domaine (CN/SAN) objet de la demande de SSL ;
- Le type de logiciel sur lequel le certificat sera implémenté (Apache, Citrix, Plesk).
- Le CSR (Certificate Signing Request) généré à partir de votre clé privée depuis le serveur sur lequel le certificat sera installé.

Le CSR reprend les informations suivantes :

- **CN** : Indiquez le CN principal (pas de SAN)
 - **O** : Nom de l'Organisation (tel que renseigné au RCS)
 - **OU** : Champ libre, merci de le renseigner si nécessaire
 - **Ville** : Où se situe le siège social
 - **Etat** : Nom du département en toutes lettres et sans caractères accentués
 - **Pays** : Code pays en majuscule (exemple : FR, IT, NL,...)
- Les renseignements sur l'organisation
 - Le contact administratif que vous souhaitez désigner (suivi/réalisation du projet SSL) et faisant partie de l'organisation pour laquelle sera délivré le certificat.

Deux points importants :

1. Si votre société n'est pas titulaire du nom de domaine sur lequel sera paramétré le certificat et selon l'autorité de certification choisie, des documents supplémentaires pourront vous être demandés afin d'authentifier la demande.
2. Le contact technique et de facturation sera toujours SafeBrands.

Vous trouverez des informations additionnelles sur notre page support dédiée aux certificats de sécurité : <https://support.safebrands.com/category/assistance-technique/options/certificat-ssl/>

7. Glossaires

A. *Glossaire noms de domaine*

ICANN

Autorité de régulation de l'Internet chargée d'allouer l'espace des adresses de protocole Internet (IP), d'attribuer les identificateurs de protocole, de gérer le système de noms de domaine de premier niveau pour les codes génériques (gTLD) et les codes de pays (ccTLD), et d'assurer les fonctions de gestion du système de serveurs racines.

Registre

Base de données principale faisant autorité et regroupant tous les noms de domaine enregistrés dans chaque domaine de premier niveau. L'opérateur de registre conserve la base de données principale et génère le « fichier de zone » permettant aux ordinateurs d'acheminer le trafic Internet depuis et vers les domaines de premier niveau partout dans le monde. Les utilisateurs d'Internet n'interagissent pas directement avec l'opérateur de registre, les utilisateurs peuvent enregistrer des noms de registre dans les TLD, notamment .biz, .com, .info par l'intermédiaire d'un bureau d'enregistrement accrédité par l'ICANN.

Registrar

Un registrar, ou bureau d'enregistrement en français, est une société accréditée par l'ICANN autorisée à vendre des noms de domaine. Cette société vous demandera de fournir diverses informations de contact et données techniques afin d'effectuer l'enregistrement dudit nom de domaine. Le bureau d'enregistrement conservera ces informations de contact et soumettra les données techniques à un annuaire central appelé le « registre ». Ce registre fournit aux autres ordinateurs connectés à Internet les informations requises pour vous envoyer des e-mails et trouver votre site Web. Vous devrez également signer un contrat d'enregistrement avec le bureau d'enregistrement établissant les conditions régissant l'acceptation et l'administration de votre enregistrement.

Whois

Protocole Internet utilisé pour demander aux bases de données d'obtenir des informations sur l'enregistrement d'un nom de domaine. Ces bases incluent des éléments comme les dates de création et d'expiration des enregistrements de domaine, les noms des serveurs et l'information de contact entre le registrant et les représentants administratifs et techniques.

DNS

Le système de noms de domaine (DNS) permet aux utilisateurs de se repérer plus facilement sur Internet. Chaque ordinateur connecté à Internet possède une adresse unique, comparable à un numéro de téléphone, qui se compose d'une chaîne numérique relativement complexe, appelée « adresse IP ». Les adresses IP sont difficiles à mémoriser. Le DNS facilite l'utilisation d'Internet en permettant le remplacement de cette adresse IP obscure par une chaîne alphabétique familière (le « nom de domaine »). Ainsi, au lieu de taper 207.151.159.3, vous pouvez taper www.internic.net. Il s'agit d'une chaîne « mnémonique » bien plus facile à mémoriser.

Fichier de zone

Un fichier de zone, ou Zone File, est un fichier texte qui décrit le fonctionnement du DNS étant associé au nom de domaine enregistré. Il permet, entre autre, de renvoyer le nom de domaine vers un site actif (via une entrée CNAME, IN A, etc) ou être associé à d'autres services tels que les boîtes e-mails (entrée MX).

Auth Code

Aussi appelé "clé de transfert", "code d'autorisation", "EPP transfer code" ou aussi "Transfer password", ce code composé de chiffres/lettres/caractères spéciaux permet de transférer un nom de domaine d'un registrar à un autre. Il doit être conservé précieusement et ne pas être communiqué à des individus non autorisés à manipuler votre portefeuille de noms de domaine.

Transfert

C'est l'action de basculer un nom de domaine d'un registrar A vers un registrar B.

B. Glossaire hébergement et SSL

Datacenter

Bâtiment sécurisé où sont installés les infrastructure (accès FAI/équipement télécom-réseaux/Baie/Serveurs/...) sur lesquelles sont installés vos hébergements

Infogérance

Il s'agit d'une prestation de services assurées par notre équipe Infrastructure et qui à pour objet la gestion et la maintenance des équipements hardware et système de votre serveur dédié ou de votre instance Cloud.

Astreinte

Mobilisation des équipes techniques sur des périodes hors heures et jours ouvrées afin de vous garantir une assistance 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

Monitoring serveur

Dispositif technique mis en place pour surveiller les composants serveur et le fonctionnement des couches systèmes qu'elle héberge.

Cloud computing

Le cloud computing, ou l'informatique en nuage ou nuagique ou encore l'infonuagique (au Québec), est l'exploitation de la puissance de calcul ou de stockage de serveurs informatiques distants par l'intermédiaire d'un réseau, généralement internet. Ces serveurs sont loués à la demande, le plus souvent par tranche d'utilisation selon des critères techniques (puissance, bande passante, etc.) mais également au forfait.

IaaS

Mise à disposition d'une Infrastructure IT complète à l'usage des directions informatique ou des administrateurs réseaux et systèmes. Cette technologie "A la demande" permet une maîtrise des coûts d'infrastructure et une grande souplesse dans la gestion des hébergements.

PaaS

« Platform as a service », Instance Cloud clé en main pour héberger un site Internet, des comptes mail, ...

Instance

Espace (conteneur) associant les ressources et système sur une plateforme de Cloud.

Operating System (OS)

Linux/Windows/Mac Os/Unix..., le système d'exploitation correspond à l'ensemble des programmes permettant l'exploitation des ressources de la plate forme physique (serveur dédié) ou virtuelle (instance Cloud).

Tenant

Espace contenant vos ressources informatiques utilisées dans le cloud.

Interface d'administration hébergement

Console de management de votre espace d'hébergement à travers laquelle vous pourrez installer et administrer les différents services auxquels vous avez accès (hébergement Web/Mail serveur FTP, Bases de données...).

Serveur FTP (File transfer protocol)

Protocole utilisé via un client (Filezilla/...) pour transférer des données informatiques.

Certificat SSL (Secure Socket Layer)

Il s'agit d'un dispositif de sécurité composé d'une clé Privée et d'une clé Publique ayant pour objet d'authentifier et de certifier le propriétaire du domaine et de chiffrer les échanges entre les Internautes et le site Internet.

CN (Common Name)

Cet acronyme correspond au nom de domaine qui sera associé au certificat SSL que vous allez installé sur votre infrastructure.

CSR (Certificate Signing Request)

Fichier regroupant les informations d'identification du demandeur et participant à la fabrication du certificat émis par l'autorité de certification.

Clé publique

La clé publique est un algorithme permettant le chiffrement (encryptage) du flux de donnée émis.

Clé privée

La clé privée sert à décoder le flux de données chiffré par la clé publique.

C. Glossaire juridique

Accord de tacite reconduction et facturation consolidée

Ce contrat régit les conditions de mise en place d'une facturation groupée / consolidée, ainsi que d'une reconduction tacite des abonnements.

Accord de désactivation de l'option de notification de connexion à votre espace client

Par défaut, dès que vous vous connectez à votre espace client, vous recevez une notification par courriel. Vous pouvez cependant nous demander de supprimer cette option via la signature de cet accord.

Contrat revendeur ICANN

Si vous déposez des noms de domaine pour le compte de sociétés tierces (clients de cabinets juridiques, filiales d'un groupe, ...), vous avez l'obligation de signer ce contrat pour être en conformité avec les règles ICANN.

Contrat de Whois Privé

Ce contrat régit les règles relatives à l'enregistrement de noms de domaine en Whois privé (publication d'information anonymisée dans le Whois).

Contrat de Présence locale

Ce contrat vous permet d'utiliser notre service de présence locale pour les extensions qui l'exigent (prête-nom).

Contrat de validation des claims

Ce contrat prévoit des conditions aménagées vous permettant d'être informé par nos soins suite aux "claims" que nous pourrions recevoir de la part de la TMCH (enregistrement d'un nom correspondant à votre marque déclarée auprès de la TMCH ou enregistrement par vos soins d'un nom correspondant à la marque d'un tiers déclarée auprès de la TMCH).

Contrat d'astreinte VIP H24

Ce contrat vous permet, dans les conditions fixées, de bénéficier d'un service optionnel d'astreinte (équipe technique SafeBrands) qui peut être sollicité H24 en cas d'incident opérationnel que vous pourriez rencontrer.

Délégation de pouvoir de gestion et/ou de transfert de noms de domaine

Cet accord nous permet dans le cadre d'un transfert entrant de portefeuille de noms de domaine, de valider les courriels nécessaires à la réalisation de ces procédures à votre place.

Délégation de pouvoir pour récupération des informations auprès d'un prestataire tiers

Par cette délégation vous nous autorisez, dans le cadre d'un transfert entrant de portefeuille de noms de domaine, à nous connecter sur l'interface de votre prestataire aux fins de récupération des informations nécessaires.