

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICE DE SUPERVISION

1. Préambule

Le client souhaite bénéficier des services de supervision proposés par RECOM.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du contrat Global Service.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués, le client a considéré que RECOM avait parfaitement identifié son besoin et l'a retenu comme son prestataire.

2. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

« **Supervision** » : Service de surveillance d'équipements informatiques constitué d'un agent installé sur l'ordinateur du client, et d'un serveur de monitoring chargé de récupérer, stocker et analyser les données envoyées par l'agent.

« **Agent** » : L'agent est un logiciel résidant installé sur le serveur ou le poste utilisateur supervisé dans le cadre de ce contrat. Il est chargé de remonter à intervalles réguliers les informations techniques, permettant au serveur de supervision de réaliser des statistiques de qualité de service et de disponibilité de machines.

« **Serveur** » : Le serveur sur lequel est installé l'agent peut être une machine physique ou virtuelle gérée par un hyperviseur.

« **Serveur de supervision** » : Serveur géré par RECOM et chargé de réceptionner les remontées d'informations des agents. Il est chargé de l'analyse et de la génération de notifications auprès du client et des équipes techniques RECOM.

« **Notification Mineure** » : Notification générée par le serveur de supervision en cas de détection d'une incohérence sur un indicateur technique ne générant aucune interruption de service ou instabilité anormale du système d'information

« **Notification Normale** » : Notification générée par le serveur de supervision en cas de détection d'une incohérence sur un indicateur technique pouvant engendrer à moyen terme une dégradation de service.

« **Notification Majeure** » : Notification générée par le serveur de supervision en cas de rupture de communication avec le serveur ou d'une alerte associée à une forte dégradation, voir une interruption de service.

« **Mode maintenance** » : Etat temporaire de l'équipement informatique supervisé, permettant de lever toute génération d'alertes ou de notification du serveur de supervision. Ce mode est obligatoire en cas d'intervention programmé sur un serveur ou son environnement de communication.

Les autres termes n'étant pas définis au sein des présentes conditions particulières auront la signification qui leur est attribués dans les conditions générales.

3. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles RECOM fournit au client une solution de supervision, à savoir, la surveillance et le "reporting" régulier de données techniques issues de son matériel informatique, et ce, afin d'être averti des défaillances critiques ou anomalies de son système d'information. Les produits supervisés sont définis au bas des présentes conditions particulières et peuvent être :

- Un serveur ou un poste utilisateur par l'intermédiaire d'un agent logiciel résidant installé sur chaque machine supervisée.
- Tout autre matériel relié au réseau et validé par les équipes techniques RECOM et pouvant remonter les données de surveillance auprès des serveurs de supervision de RECOM

Le service de supervision ne constitue pas une prestation de maintenance ou d'intervention.

4. Durée – Entrée en vigueur

La durée de l'engagement initial, ainsi que la date d'entrée en vigueur des présentes conditions particulières sont stipulées sur l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service ».

5. Obligations du client

Le client doit déterminer son besoin avec précision.

Il doit notamment définir avec RECOM :

- Les équipements informatiques sur lesquels l'agent de supervision doit être installé.
- Le contact référent qui sera alerté par les notifications et sera destinataires des rapports émis par nos ingénieurs.
- Et d'une manière générale tout autre élément de nature à bien déterminer le périmètre de l'offre de service.
- Le client est autorisé à utiliser l'offre de supervision sur ses propres serveurs et matériels.
- Si le client est soumis ou astreint à des obligations particulières en termes de sécurité du système d'information et/ou des données qu'il comporte, il est tenu d'en informer RECOM avant l'acceptation des présentes.

Le client s'engage à :

- Permettre l'accès en mode administrateur au personnel de RECOM ou à toute personne mandatée par RECOM, l'autorisation de libre accès au matériel afin de procéder à l'installation, ou modifications de l'installation de l'agent.
- Mettre en place selon les recommandations de RECOM les règles de firewall permettant à l'agent de dialoguer avec le serveur de supervision sans limitations.
- Ne pas interrompre l'activité des matériels supervisés ou de quelque élément que ce soit pouvant impacter la communication entre l'agent et le serveur de supervision, sans en informer RECOM.
- Désactiver, désinstaller ou modifier l'agent sur le serveur sans autorisation expresse de RECOM.

- Prendre connaissance des notifications et relevés de performances adressés par RECOM au regard des indices de qualité de service et d'en tirer les conséquences nécessaires.
- Communiquer une adresse email valide et lever toutes les protections antispam risquant de limiter la réception des emails de notifications adressés par le serveur de supervision ou les équipes techniques RECOM.
- Communiquer un numéro de téléphone valide afin d'être contacté par les équipes RECOM.
- Prévenir RECOM afin de passer le matériel supervisé en mode maintenance au minimum 2h ouvrées avant toute intervention pouvant aboutir à un redémarrage ou une rupture de communication entre l'agent et le serveur de supervision.

6. Obligations de RECOM

L'installation et le paramétrage de l'agent sont réalisés par RECOM selon les modalités et conditions détaillées sur le bon de commande.

L'installation est effectuée sur site et/ou par télémaintenance selon la date fixée avec le client.

RECOM s'engage à avertir le client par email sur l'adresse communiquée, un message d'alerte dès qu'un des indicateurs de mesure dépasse le seuil défini.

7. Formules

L'offre de service de supervision est disponible sous 2 formules :

Formule de supervision Essentielle :

Cette formule comprend la mise en surveillance des indicateurs listés ci-dessous :

- Disponibilité des serveurs
- Espace disques
- Mémoire vive
- Liste des processus
- Charge CPU
- Alertes issues des journaux d'évènement Windows

Formule de supervision Premium

(Valable uniquement pour les serveurs)

La formule Premium reprend la formule essentielle en l'augmentant des indicateurs suivants :

- Nombre d'écritures par seconde
- Nombre de lectures par secondes
- Nombre de processus
- Nombre de processus en cours d'exécution
- Statistiques de connexions réseau
- Services vitaux Microsoft

La formule Premium apporte les services complémentaires suivants :

- Accès à l'interface de supervision en ligne
- Eligible à l'option astreinte
- Possibilité de monitorer des services et matériels supplémentaires (en option après étude technique)



En cas notification majeure, un de nos ingénieurs réalise un diagnostic de la problématique et envoi un compte rendu par email sous un délai maximum de 2 heures ouvrées.

Pour la formule Premium uniquement : Si le client détient un contrat de maintenance ou de service actif et éligible au déclenchement d'une action de maintenance curative, l'intervenant poursuivra ses investigations afin de résoudre les problématiques rencontrées.