

Annexe technique au Descriptif de Service Managed Applications – Exchange managé

Table des matières

1	DEFINITIONS	2
2	OBJET	2
3	PRESENTATION DU SERVICE	2
3.1	MESSAGERIE EXCHANGE SUR CLOUD AVENUE.....	2
3.2	EXCHANGE ONLINE – OFFICE 365.....	3
4	SERVICES OPTIONNELS	3
4.1	MANAGED EMAIL PROTECTION.....	3
5	CONDITIONS DE PRIX	3
5.1	PRIX.....	3
5.2	LICENCES.....	4
6	ACCES AU SERVICE	4
6.1	PREREQUIS	4
6.1.1	<i>Modèle 1 - Messagerie Exchange sur Cloud Avenue</i>	4
6.1.2	<i>Modèle 2 - Exchange Online – Office 365</i>	5
6.2	MISE EN SERVICE.....	5
6.3	MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES	5
7	SUPPORT	5
7.1	GESTION DES CHANGEMENTS	5
7.1.1	<i>Demandes au catalogue</i>	5
7.1.2	<i>Demandes hors catalogue</i>	6
8	ANNEXE1	7

1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, des Conditions Spécifiques Intégration Maintenance et Prestations associées, du Descriptif de Service Managed Applications, les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à cette Annexe Technique.

AD : Active Directory (AD), est l'annuaire LDAP de Microsoft, présent sous forme de rôle, qui fournit une gestion de point d'accès unique et cohérente pour les utilisateurs, les applications et les périphériques. Toutes les données sont hiérarchiques, répliquées et extensibles.

Token désigne l'unité d'œuvre utilisée pour exprimer les prix applicables aux changements demandés par le Client, tels qu'indiqués dans la Fiche Tarifaire.

2 Objet

La présente annexe de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Le Prestataire fournit le service « Managed Exchange » (ci-après le « Service ») au Client.

La présente annexe est rattachée au document « MA Managed Services ».

3 Présentation du Service

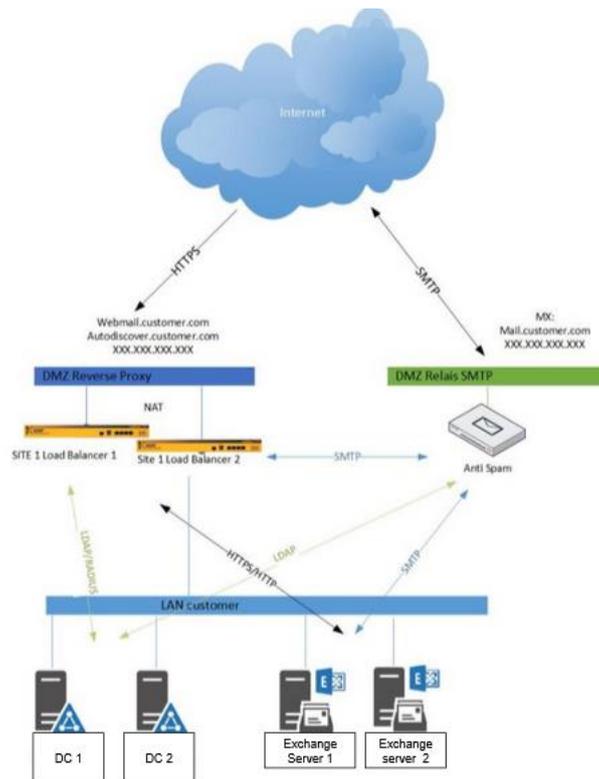
Le Service consiste à gérer le service de messagerie Exchange du Tenant du Client. Le Service est souscrit sur l'ensemble des utilisateurs actifs sur le Tenant du client. Le Client peut augmenter sa quantité d'utilisateurs en cours contrat. Les utilisateurs additionnels sont facturés sur la même périodicité que la commande initiale avec régularisation au prorata temporis. Le Prestataire accompagne le Client durant toute la vie du Contrat : de la mise en place du Service jusqu'au support.

Le Prestataire propose ce service selon 2 modèles :

- Messagerie Exchange sur Cloud Avenue
- Exchange Online – Office 365

3.1 Messagerie Exchange sur Cloud Avenue

Avec ce 1^{er} modèle, le service messagerie Exchange est déployé sur des serveurs hébergés dans notre Cloud Cloud Avenue. Le schéma ci-dessous illustre l'architecture.



3.2 Exchange Online – Office 365

Avec ce 2^{ème} modèle, le service de messagerie Exchange est fourni dans Microsoft Office 365.



4 Services optionnels

4.1 Managed Email protection

Pour la protection des boîtes mail le Prestataire propose en option la gestion d’une solution de protection. Selon le choix du modèle les solutions suivantes sont disponibles :

Messagerie Exchange sur Cloud Avenue	Fortimail
Exchange Online – Office 365	Exchange Online Protection

5 Conditions de prix

5.1 Prix

La tarification du Service est composée :

- Des frais d'accès au service « Managed Exchange » intégrant toutes les tâches mentionnées dans le RACI d'implémentation et indexé sur le nombre d'utilisateurs à configurer.
- D'un récurrent mensuel couvrant les activités liées au maintien en condition opérationnelle.
- Le prix des licences

Les tarifs du Service n'incluent pas :

- Le prix de l'infrastructure que vous devez souscrire par ailleurs auprès du fournisseur de IaaS selon les tarifs en vigueur.
- Les demandes de changement.

Pour l'option Managed Email Protection, la tarification du service est composée :

- Des frais d'accès au service intégrant toutes les tâches d'implémentation et indexé sur le nombre d'utilisateurs à configurer.
- D'un récurrent mensuel couvrant les activités liées au maintien en condition opérationnelle et indexé sur le nombre d'utilisateurs.

5.2 Licences

Des licences Office 365 sont requises pour les utilisateurs couverts dans le périmètre du service. Dans le cadre du modèle hébergé sur Cloud Avenue, ces licences sont tacitement inscrites sur un domaine Active Directory propre au Client (service dédié par client) et déployée sur le Domain Controller.

Le Client peut venir avec ses licences ou le Prestataire les lui fournit dans le cadre de son contrat SPLA.

6 Accès au Service

6.1 Prérequis

Nous présentons ci-dessous les prérequis selon le modèle de service souscrit.

6.1.1 Modèle 1 - Messagerie Exchange sur Cloud Avenue

Selon les besoins et les usages, le Prestataire préconise l'infrastructure nécessaire à souscrire sur Cloud Avenue. Ci-dessous un tableau avec des exemples pour illustrer l'infrastructure requise.

Nombre Users	Database Availability Group - DAG	VM			Stockage (Go)					Exchange Release	Nbre VMs
		Vcpu	Vram(GB)	OS	C	D	E	F (Exchange DB)	Croissance F %		
50-200	Non / Oui	4	128- UP to 256	2019/2022	100	100	20	(Mailboxes quotas pour nbre utilisateur) + 50%	10% to 30%	2019	1 sans DAG/ 2 avec
200-500	Oui	6	128- UP to 256	2019/2022	100	100	40	(Mailboxes quotas pour nbre utilisateur) + 50%	10% to 30%	2019	2
500-1000	Oui	8	128- UP to 256	2019/2022	100	100	60	(Mailboxes quotas pour nbre utilisateur) + 50%	10% to 30%	2019	2 - 3
1000 - 2000	Oui	16	128- UP to 256	2019/2022	100	100	80	(Mailboxes quotas pour nbre utilisateur) + 50%	10% to 30%	2019	2 - 4

En plus de l'infrastructure, le client doit souscrire au service Managed OS pour l'ensemble des VM et au service Managed AD requis pour opérer le service.

6.1.2 Modèle 2 - Exchange Online – Office 365

Souscrire au service Office 365 / Exchange Online auprès de Microsoft pour le parc d'utilisateurs souhaité.

6.2 Mise en service

Le tableau suivant présente les actions menées pour la mise en service.

Tâches		Le Prestataire	Client
Initialisation			
1	Réunion de lancement	R	C
Workshop technique et opérationnel			
2	Collecte des documents fonctionnels et organisationnels	R	C
Design du service			
3	Elaboration d'une service request form pour recueillir tous les éléments nécessaires pour l'implémentation	R	C
		I	R
Implémentation du service			
Modèle 1			
4	Configurer les serveurs requis	R	I
5	Installer et configurer Microsoft Exchange	R	
Modèle 2			
6	Configurer l'accès au tenant Office 365 / Exchange Online	R	I
Gestion commune			
7	Configurer l'accès des utilisateurs		
8	Configuration des outils (portail extranet)	R	I
9	Configuration de l'ITSM (change management / incident management)	R	I
10	Recette fonctionnelle	C	R
R : Réalisateur – A : Accountable (Responsable) – C : Consulté – I : Informé – V : Valideur			

Les critères d'acceptance de la mise en service :

- Tests fonctionnels concluants.

6.3 Maintien en conditions opérationnelles

Le Prestataire assure le support auprès de Microsoft pour le traitement des demandes décrites dans le § et la résolution des problèmes ou incidents que le Client rencontre.

La résolution des incidents dépend de Microsoft et le Prestataire ne propose pas pour ce service un engagement sur la GTR (garantie de temps de rétablissement).

7 Support

Dans le cadre du support, le Prestataire assure :

7.1 Gestion des changements

La gestion des changements s'inscrit dans le modèle commun de nos services managés.

7.1.1 Demandes au catalogue

Les demandes de changement sont présentées dans l'Annexe 1.

Le Prestataire prépare la réalisation d'un changement en concertation avec le Client. Une fois la demande est traitée, le Client est prévenu pour valider et clôturer la demande.

7.1.2 Demandes hors catalogue

Pour une demande hors catalogue, l'équipe opérationnelle évalue sa faisabilité, 2 cas de figure se présentent:

1- Demande aisément qualifiable

L'équipe opérationnelle fait un retour sur le nombre de Tokens nécessaire pour la réalisation et si applicable les ressources d'infrastructure nécessaires et la charge de service récurrente qui en résultent. Après l'accord du Client, la demande sera réalisée et facturée :

- le nombre de Tokens débité sur le forfait si un est souscrit ou hors forfait,
- les ressources d'infrastructure additionnelles selon le contrat d'infrastructure Cloud,
- la charge de service récurrent

2- Demande à qualification spécifique

L'équipe opérationnelle fait un retour indiquant au Client de se rapprocher de son contact commercial

8 Annexe1

N° Tâche	Nom des tâches	Nbre de tokens
	Augmentation de la taille d'une boîte mail	2
	Création d'une boîte mail	2
	Suppression d'une boîte mail	2
	Création / mailing List	2
	Modification mailing List	2
	Redirection Mail	2
	Réduction de la taille	2
	Suppression	2
	Suppression mailing List	2
	Ajout contact externe	2
	Modification contact externe	2
	Suppression contact externe	2