



# Descriptif de Services

## Flexible Recovery

### Table des matières

1	Définitions.....	2
2	Objet.....	3
3	Présentation du service Flexible Recovery .....	3
3.1	Aperçu du service .....	3
3.2	Implantation géographique .....	3
3.3	Couverture fonctionnelle .....	4
3.4	Les classes de protection .....	4
3.5	La protection des OS, applications et bases de données.....	4
3.5.1	Mode avec agent .....	5
3.5.2	Mode sans agent (pour hyperviseurs Hyper-V et VMware).....	5
3.5.3	Les bases de données .....	5
3.6	Les mécanismes de sécurité.....	5
4	Les services managés.....	6
4.1	Descriptif des services .....	6
4.2	Évolutivité de la solution.....	6
5	Architecture du service .....	7
5.1	Les espaces du PRA.....	7
5.2	Modes de fonctionnement du PRA .....	8
6	Obligations du Client.....	8
7	Accès au Service.....	9
7.1	La console de management.....	9
7.2	La documentation de la console de management .....	9
8	Tests de PRA.....	10
8.1	Tests réguliers .....	10
8.2	Rapport de tests PRA .....	10
9	Activation du PRA .....	11
9.1	Principe Général.....	11
9.2	Activation de votre PRA .....	11
9.3	Plage d'activation de votre PRA.....	11
9.4	Exécution technique du PRA.....	12
10	La reconnexion des utilisateurs au PRA .....	13
10.1	La reconnexion en mode secours via Internet (Option).....	13
10.2	La reconnexion en mode secours via MPLS BVPN (Option).....	13
11	SLA .....	14
11.1	Respect des RTO .....	14
11.2	Tests de PRA.....	14
11.3	Performances .....	14
12	Description des prestations facturées dans le Service.....	15
12.1	Description des services opérés .....	15
12.2	Maintenance Programmée .....	15
13	Support.....	16
14	Réversibilité .....	16

# 1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales, les définitions spécifiques suivantes s'appliquent à ce Descriptif de Service.

**Agent de sauvegarde** ou **Agent** : logiciel installé dans le serveur à protéger.

**Chiffrement AES 128/256** : algorithme de chiffrement symétrique (nommé Advanced Encryption Standard) avec des clefs de 128 et 256 bits.

**Clef de chiffrement** ou **Clef** : algorithme permettant de chiffrer à la source les données en mode sauvegarde et de les déchiffrer lors de l'opération de restauration pour un PRA.

**Conditions Générales** désigne les conditions générales relatives aux Services de Cloud.

**Conteneur** : espace de stockage d'objets qui peuvent stocker les objets et des métadonnées associées.

**Heures Ouvrées (ou HO)** désigne les Jours Ouvrés de 8 heures à 18 heures, horaire française. Toutes les autres plages horaires sont appelées **Heures Non Ouvrées (ou HNO)**.

**Agent de Backup** : agent mis à la disposition du Client afin de lui permettre notamment de sauvegarder régulièrement ses fichiers de manière chiffrée, de les stocker dans le Cloud, d'y accéder et de les restaurer en cas de besoin.

**NuaBulle** : matériel de type NAS pouvant servir au chargement initial des données et pouvant également servir dans un mécanisme de retour arrière

**NCA** : est un boîtier fourni qui permet de relier par Internet un site du Client à son environnement de secours dans le Cloud Flexible Engine.

**Prestataire** : désigne l'entité du groupe Orange mentionnée au bon de commande.

**RPO (Recovery Point Objective)** désigne la durée maximum d'enregistrement des données qu'il est acceptable de perdre pour le Client à la suite du sinistre ou indisponibilité sur le site couvert par le PRA.

**RTO (Recovery Time Objective)** désigne la durée maximale d'interruption admissible pendant lequel une ressource informatique peut ne pas être fonctionnelle à la suite d'une interruption majeure de service.

**PRA** désigne le Plan de Reprise d'Activité informatique.

Service désigne le service **Flexible Recovery**

**Serveur** : dispositif informatique matériel ou logiciel qui offre des services, à un ou plusieurs utilisateurs du Client. Dans le cadre du service **Flexible Recovery**, ce terme s'applique à un serveur (physique ou virtuel), à un poste de travail (PC ou ordinateur portable).

**Test de restauration** » : Opération consistant à vérifier la récupération des données sauvegardées.

**Site de secours** : Espace dans le Cloud **Flexible Engine** servant d'espace de redémarrage de l'infrastructure IT du Client

**Système d'Exploitation (ou OS)** désigne un ensemble de programmes central d'un appareil informatique qui sert d'interface entre le matériel et les logiciels applicatifs

**VM** : machine virtuelle

## 2 Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le service « Flexible Recovery » est fourni (ci-après le « Service ») au Client. Le présent descriptif est rattaché aux Conditions Spécifiques Cloud.

## 3 Présentation du service Flexible Recovery

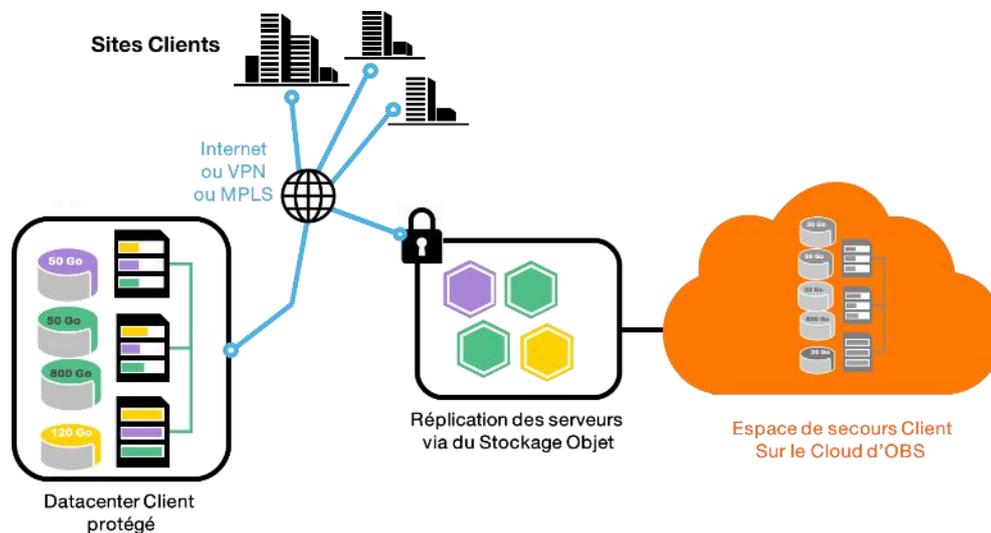
### 3.1 Aperçu du service

Le service Flexible Recovery s'appuie sur :

- L'utilisation du Cloud public Flexible Engine du Prestataire pour la réplication des données et l'activation du Plan de Reprise d'Activité.
- Une offre complète de services qui inclut la réplication des données, le maintien opérationnel de la solution de secours, la surveillance et le pilotage de l'ensemble du PRA afin de garantir son efficacité et son activation en cas de besoin.

Le Service est constitué par :

- Un agent installé sur le(s) ordinateur(s) du Client permettant l'exécution des tâches de sauvegarde pour l'envoi des données chiffrées par la connexion réseau du Client.
- Un abonnement qui permet l'accès par le Client à un espace de sauvegarde externe et mutualisé dans le Cloud Flexible Engine, dont la capacité est déterminée lors de la souscription et qui peut être modifiée à tout moment.
- Un accès à une console permettant de monitorer le PRA et les sauvegardes.
- D'options complémentaires payantes lors de la souscription : NCA, NuaBulle, etc.



### 3.2 Implantation géographique

Le Service est accessible aux Utilisateurs sur le Territoire France métropolitaine et en DOM-TOM.

Il est opéré sur des Plateformes localisées en France. D'autres implantations géographiques sont possibles sur étude et seront précisées lors de la commande.

### 3.3 Couverture fonctionnelle

Flexible Recovery protège aussi bien des infrastructures traditionnelles dans les locaux des entreprises que des infrastructures Cloud (public ou privé).

<p>Infrastructure traditionnelle sur site :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VMWare</li> <li>• Hyper-V</li> <li>• Autres hyperviseurs</li> <li>• Serveurs physiques</li> </ul>	<p>Infrastructure de type Cloud :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cloud Public <ul style="list-style-type: none"> <li>○ AWS, OVH, Azure...</li> </ul> </li> <li>• Cloud privé ou privatif <ul style="list-style-type: none"> <li>○ OpenStack</li> <li>○ VMware vCloud</li> <li>○ ...</li> </ul> </li> </ul>
--	--

### 3.4 Les classes de protection

Il existe 3 classes de protection :

Serveurs en protection PRA	Serveurs en backup avec tests de restauration dans le Cloud	Serveurs en backup simple (sans test de restauration)
<p><b>La classe PRA</b> : il s'agit de serveurs qui sont testés régulièrement (par défaut tous les 6 mois) dans un cadre de test de PRA complet en intégrant les tests réseaux et les tests de reconnexion des utilisateurs au site de secours.</p>	<p><b>La classe Backup avec Tests</b> : les sauvegardes des serveurs de cette classe sont testées automatiquement tous les ans dans le Cloud Flexible Engine. Les différents services sont analysés afin de leur bon fonctionnement.</p>	<p><b>La classe sauvegarde externalisée</b> : il s'agit de serveurs dont la sauvegarde est externalisée.</p>

### 3.5 La protection des OS, applications et bases de données

Flexible Recovery permet de couvrir un périmètre hétérogène d'environnement qui peut contenir :

- Des serveurs physiques.
- Des VM dans des environnements où le Client gère son hyperviseur.
- Des VM pour lesquels le Client n'a pas accès à l'hyperviseur (par exemple dans le Cloud public).

Il existe deux approches différentes :

Mode sans agent	Mode avec Agent
<p>La sauvegarde se fait via les mécanismes de l'hyperviseur (VMware ou Hyper-V)</p>	<p>Un agent de sauvegarde est déployé dans chaque serveur</p>
<p>Un agent est installé sur une VM de l'hôte et va servir à toutes les sauvegardes de l'hôte. C'est une solution de sauvegarde centralisée, les VMs n'ont pas d'agent installé et elles n'ont pas besoin d'être allumées pour être sauvegardée. Cette solution fonctionne en parcourant les fichiers pour déterminer les changements qui ont été effectués depuis la précédente sauvegarde.</p>	<p>Un agent (un exécutable) est installé sur chaque serveur (physique ou virtuel) pour assurer la sauvegarde. Le serveur doit être allumé lors de la sauvegarde et il doit se faire sur une plage horaire précise. Dans la réalité, plusieurs exécutables (et services) sont installés dans chaque serveur.</p>

### 3.5.1 Mode avec agent

Deux types d'agent peuvent coexister dans un même serveur :

<p>Les agents dit Standard au niveau de l'OS</p> <p>Les OS serveur supportés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour Windows : Windows Server 2012 à 2022 ainsi que Windows 8/10/11</li><li>• Pour Linux : les principales distributions qui sont en mode support (Debian, CentOS, Ubuntu, Suse Entreprise, RHEL, Oracle Linux, ...)</li></ul>	<p>Les agents dit dédiés au niveau d'une application</p> <p>Sur Windows Server, il existe un agent dédié pour :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SQL server (versions 2012 à 2022)</li><li>• MS Exchange (versions 2010 à 2019)</li></ul>
--	--

### 3.5.2 Mode sans agent (pour hyperviseurs Hyper-V et VMware)

Une VM Windows est installée dans l'hôte à protéger avec un agent spécifique à l'hyperviseur (Hyper-V ou VMware). Les VM sont alors sauvegardées via des mécanismes natifs de l'hyperviseur.

Le mode sans agent permet de prendre en compte des VM avec des OS ne disposant plus de la maintenance de l'éditeur (par exemple Windows Server 2003, 2008, CentOS 5,6, ...) ou qui sont spécifiques (appliance de sécurité, autre distribution,)

### 3.5.3 Les bases de données

Les sauvegardes des bases de données

- Pour les bases MS SQL Server, un agent spécifique permet d'appliquer des scénarios de sauvegarde prédéfinis : sauvegarde incrémentale quotidienne avec une sauvegarde différentielle toutes les heures et sauvegardes des logs toutes les n minutes
- Pour les bases Oracle, deux solutions sont possibles suivant les mécanismes mis en œuvre par le Client :
  - Soit les mécanismes d'image des machines hôtes (VSS, cliché),
  - Soit les mécanismes internes d'Oracle pour sauvegarder les logs.
- Pour les bases Linux, suivant les bases de données, des scénarios à base d'image de volume disque et de sauvegarde régulière des fichiers de logs sont générés.

## 3.6 Les mécanismes de sécurité

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre sur Flexible Recovery s'appuient sur les éléments suivants :

- Le chiffrement des données de sauvegarde (en AES 128 ou 256) avec des clefs de chiffrement détenues exclusivement par le Client.
- Le transfert des données vers le stockage Flexible Engine est sécurisé par du TLS 1.2.
- L'isolation des environnements de sauvegarde dans le Flexible Engine via des conteneurs de sauvegarde dédiés.
- Une redondance des données de sauvegarde native via les mécanismes du Cloud public Flexible Engine.
- Le service Objet Storage Service de Cloud public Flexible Engine hébergé dans les Datacenters certifiés (ISO27001, ISAE3402, PCI-DSS...).

## 4 Les services managés

### 4.1 Descriptif des services

Flexible Recovery est une solution entièrement managée qui intègre des tests réguliers du bon fonctionnement de la solution de secours (par défaut semestriels) et permet le Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) du PRA.

Ces services managés accompagnent le Client à chaque étape du PRA.

#### Lors de la construction du PRA :

- L'élaboration des stratégies de réplication de données afin de garantir le respect des RTO/RPO
- L'intégration des composants d'architecture Client dans la modélisation du PRA en base de données.
- La préparation des éléments nécessaires aux tests de PRA (NCA) et des options (NuaBulle, ...)

#### En fonctionnement nominal :

- La réplication des données vers l'espace de secours et les ajustements ou modifications nécessaires.
- La restauration des données et l'activation des plateformes de secours afin de permettre aux équipes Client de faire des tests de bon fonctionnement des applications.
- La production de compte-rendu de test du PRA accompagné des éventuelles actions correctrices nécessaires
- La production de compte-rendu de test de restauration de serveurs
- L'adaptation du périmètre du PRA en liaison avec les équipes Client afin de suivre l'évolution du SI.

#### En fonctionnement secours :

- Le redémarrage des serveurs dans le périmètre du PRA.
- Le support au fonctionnement de l'infrastructure redémarrée.
- Les adaptations éventuelles de la politique de sauvegarde des serveurs redémarrés

### 4.2 Évolutivité de la solution

Flexible Recovery est une offre évolutive qui permet :

- D'inscrire de nouveaux serveurs dans le périmètre et de définir leur classe de protection
- De changer la classe de protection d'un serveur
- De supprimer des serveurs
- De faire évoluer les serveurs existants
  - Ajout, modification ou suppression d'un disque
  - Changement d'OS
  - Archivage de données de serveurs
  - ...

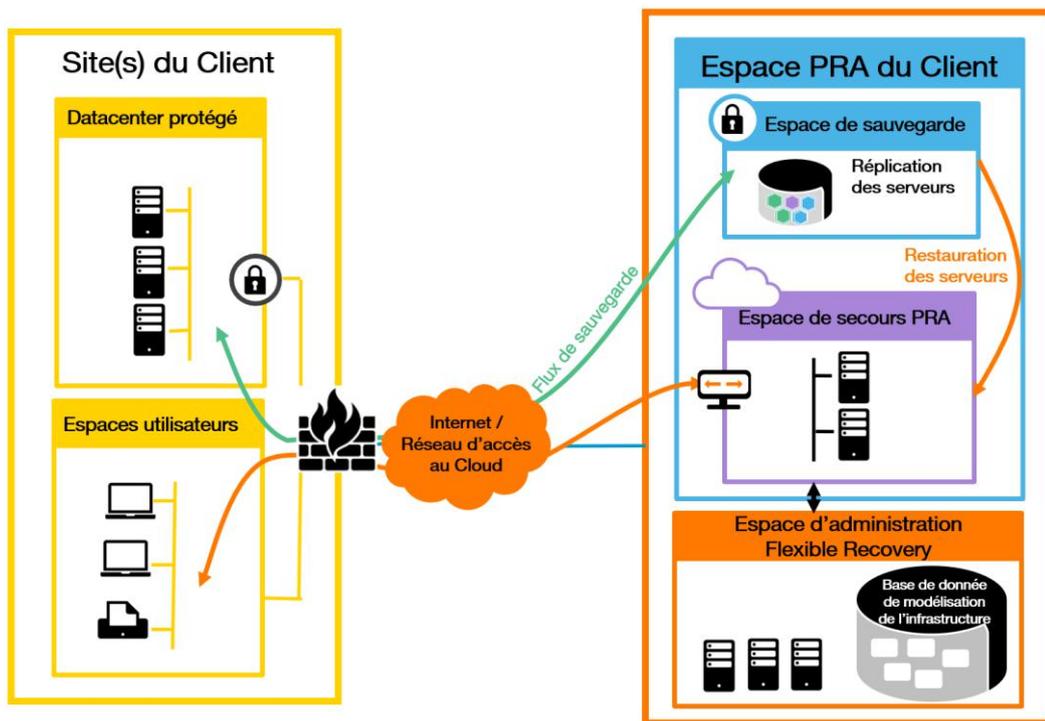
Le prix de ces évolutions peut soit être intégré dans la proposition initiale soit donner lieu à un devis complémentaire.

## 5 Architecture du service

### 5.1 Les espaces du PRA

L'espace Plan de Reprise d'Activité est situé dans le Cloud public Flexible Engine. Cet espace se compose de :

- Un **Espace de sauvegarde** organisé avec des conteneurs (stockage objet) spécifiques à chaque Client.
- Un **Espace de PRA secours** dédié à la restauration des serveurs Client pour la mise en œuvre technique du PRA.
- Un **Espace d'administration** permet de disposer de la modélisation des SI Clients et des outils d'exécution des PRA et des tests.



L'**Espace de sauvegarde** est une image de l'ensemble des systèmes et des données du périmètre du PRA obtenue par duplication et de façon régulière. Il est construit sur une capacité de stockage dédiée aux opérations de sauvegarde.

L'**Espace de PRA secours** est vide jusqu'à son activation lorsque survient un sinistre ou qu'un test de PRA est réalisé. Il est construit en restaurant l'image de l'ensemble des systèmes et des données stockés dans l'Espace de sauvegarde.

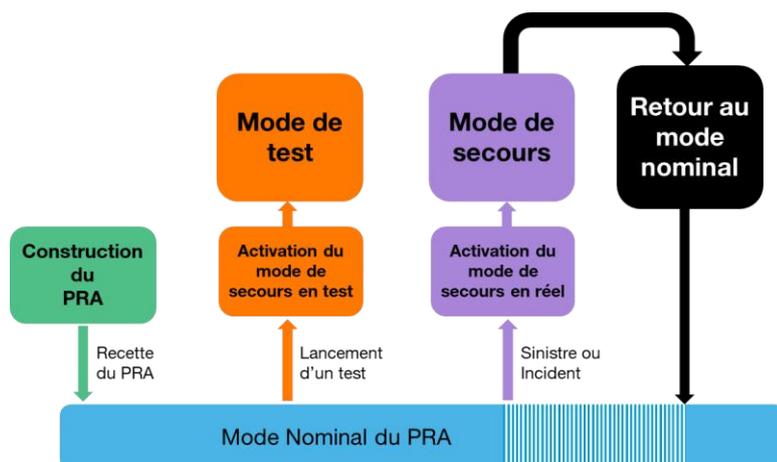
## 5.2 Modes de fonctionnement du PRA

Le Plan de Reprise d'Activité se décline en deux modes de fonctionnement :

- Fonctionnement mode nominal
- Fonctionnement mode secours.

Ces modes sont complétés par des transitions qui permettent de formaliser les phases :

- De création ou de révision du PRA.
- D'activation du PRA lors des tests.
- D'activation du PRA en cas de de sinistre.
- De retour à la situation nominale après que l'espace protégé original est à nouveau opérationnel.



## 6 Obligations du Client

Afin de pouvoir paramétrer ou tester les sauvegardes de données, le Client autorise Le Prestataire à effectuer si nécessaire certaines manipulations techniques sur chacun des serveurs dont les données doivent être protégées.

Le but de ces manipulations techniques est d'installer, de paramétrer et de tester les agents de sauvegarde de données.

Le Client s'engage à être présent (physiquement ou en mode connecté) lors de toute intervention des équipes Flexible Recovery sur son infrastructure. Le Client s'engage à :

- Veiller à la conservation en lieu sûr du mot de passe donnant accès à la Clé de chiffrement. Le Client est informé que sans ce mot de passe et en cas de perte de données, la récupération des sauvegardes est impossible.
- Veiller à disposer d'une connexion au réseau Internet opérationnelle et de débit suffisant, sans laquelle la sauvegarde de données ne peut être garantie.
- Mettre en œuvre dans les meilleurs délais les préconisations du Prestataire de son ressort suite à des incidents de sauvegarde ou tests de PRA.
- Ne pas modifier les agents et logiciels fournis par Le Prestataire de quelque façon que ce soit, ni les intégrer dans quelque autre programme que ce soit.
- Consulter régulièrement les rapports de sauvegarde (logs) générés par les agents de sauvegarde.

Le Client est tenu informé par Le Prestataire des systèmes d'exploitation que ce dernier supporte dans sa solution Flexible Recovery.

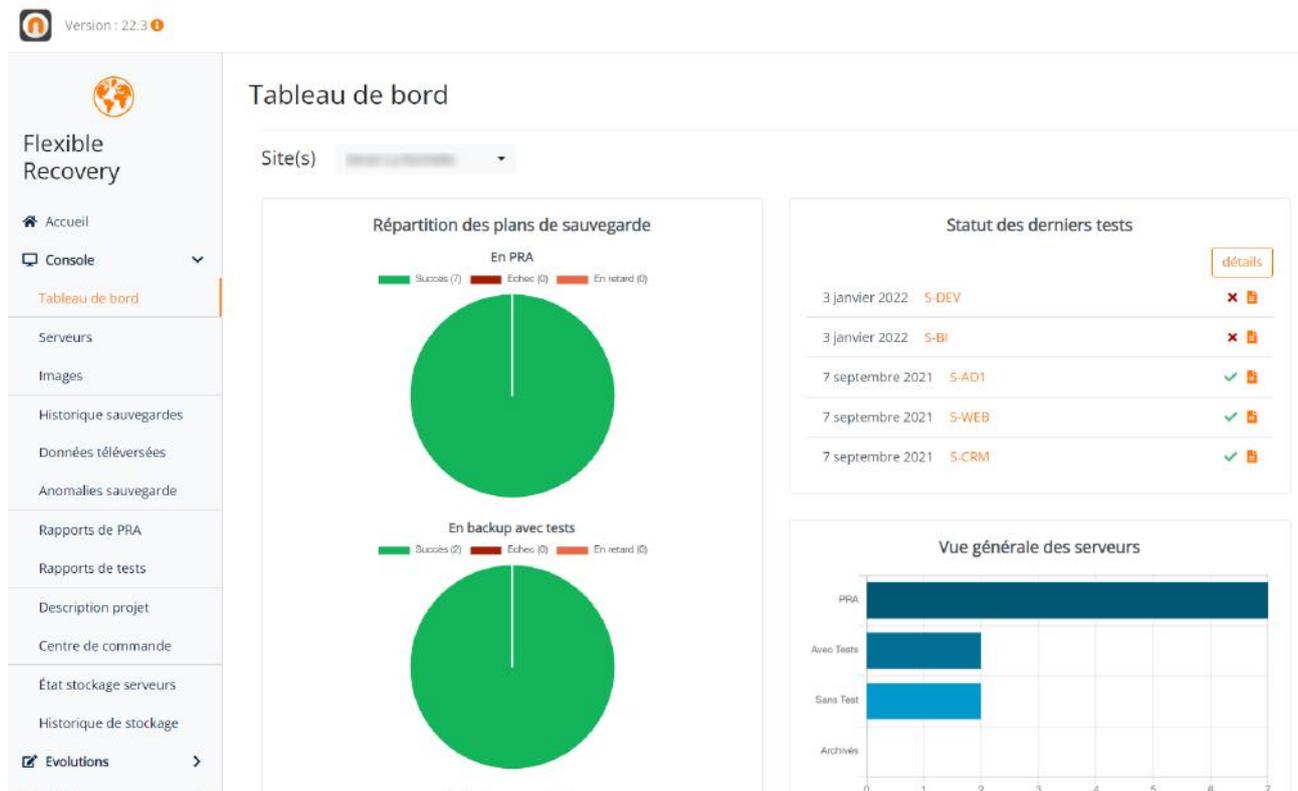
Le Client s'engage à garder ses serveurs équipés avec des versions récentes des systèmes d'exploitation supportés par la solution Flexible Recovery.

# 7 Accès au Service

## 7.1 La console de management

Flexible Recovery dispose d'une console de management qui permet au Client d'avoir une synthèse du fonctionnement de tous les composants de son PRA.

Cette console est accessible à l'adresse suivante : <https://flexible-recovery.nuabee.com/>



Cette console dispose d'une solution de double authentification (2FA) qui est systématiquement recommandée.

## 7.2 La documentation de la console de management

La documentation de la console est disponible à l'adresse suivante : <https://li.nuabee.fr/StRTM>

# 8 Tests de PRA

## 8.1 Tests réguliers

Le test du PRA par défaut est semestriel et sa date définie entre les parties. Il consiste à redémarrer dans l'espace de secours du Client dans le Cloud

- L'ensemble des serveurs du périmètre du PRA,
- L'infrastructure du réseau de secours,
- Le VPN de reconnexion des sites utilisateurs au site de secours dans el Cloud.

Le test de PRA porte sur :

- Les automatismes et les procédures de restaurations et de redémarrage,
- Le bon fonctionnement du réseau et des serveurs redémarrés.

Ce test est aussi l'occasion de constater d'éventuelles variations du périmètre du PRA et d'étudier s'il convient d'effectuer la modification des procédures associées.

## 8.2 Rapport de tests PRA

A chaque test, un rapport de test est généré automatiquement et il est stocké dans la console de PRA.

PRA	Date de lancement	Date de clôture	Délai de mise à disposition	Commentaire PRA	Rapport PRA
	3 février 2020 17:01	3 février 2020 17:40	38 minutes		
	29 janvier 2020 10:15	29 janvier 2020 10:56	40 minutes		
	28 janvier 2020 17:24	28 janvier 2020 18:09	44 minutes		

Ce rapport de test PRA indique :

- Le délai de mise à disposition du premier serveur.
- Le délai de mise à disposition du dernier serveur.
- La synthèse générale.
- Puis sur les pages suivantes, le détail pour chaque serveur.

[Rapport de test de PRA](#)

### 1 Informations générales sur le PRA

Date de début du PRA	3 fév. 2020 17:01	N° client	12321
Fin de test du PRA	3 fév. 2020 17:40	Domaine OCB	OCB00

Délai de mise à disposition de la première machine	30 minutes
Délai de mise à disposition de la dernière machine	46 minutes

### 2 Synthèse générale

Nombre de machines du périmètre du test	5
Dont serveurs Windows	4
Dont serveurs Linux	1

Résultats du test	Nombre de serveurs
Nombre de serveurs dont la remontée automatique est OK	4
Nombre de serveurs dont la remontée automatique est en avertissement	0
Nombre de serveurs dont la remontée automatique est en échec	1

À la suite de chaque test PRA, il est défini dans ce rapport les éventuelles actions à mener.

## 9 Activation du PRA

### 9.1 Principe Général

Lorsqu'un Client identifie le besoin d'une bascule en mode secours, le Client contacte l'équipe Flexible Recovery aux moyens des éléments décrits dans la console Flexible Recovery.

- pour des raisons de sécurité, un responsable de l'équipe Flexible Recovery rappelle une des personnes du Client habilitées à déclencher un PRA (cette liste est présente dans la console Flexible Recovery ).

Il est défini lors de cet échange s'il s'agit :

- D'une mise en alerte pour un éventuel déclenchement ultérieur.
- D'une bascule immédiate en secours
  - Il sera également précisé le périmètre à activer (complet/partiel)

Dès la confirmation reçue (via un SMS ou un mail), il est procédé à l'activation du PRA via la procédure technique de lancement du PRA.

### 9.2 Activation de votre PRA

Le lanceur de PRA est une fonction dédiée aux administrateurs Flexible Recovery qui permet de lancer automatiquement le PRA du Client et de suivre son exécution pas à pas.

Ce lanceur permet de définir si le PRA à lancer est total ou partiel, et dans ce dernier cas de définir les serveurs à lancer.

### 9.3 Plage d'activation de votre PRA

En standard la plage d'activation du PRA est en Heures Ouvrées : 8h-18h

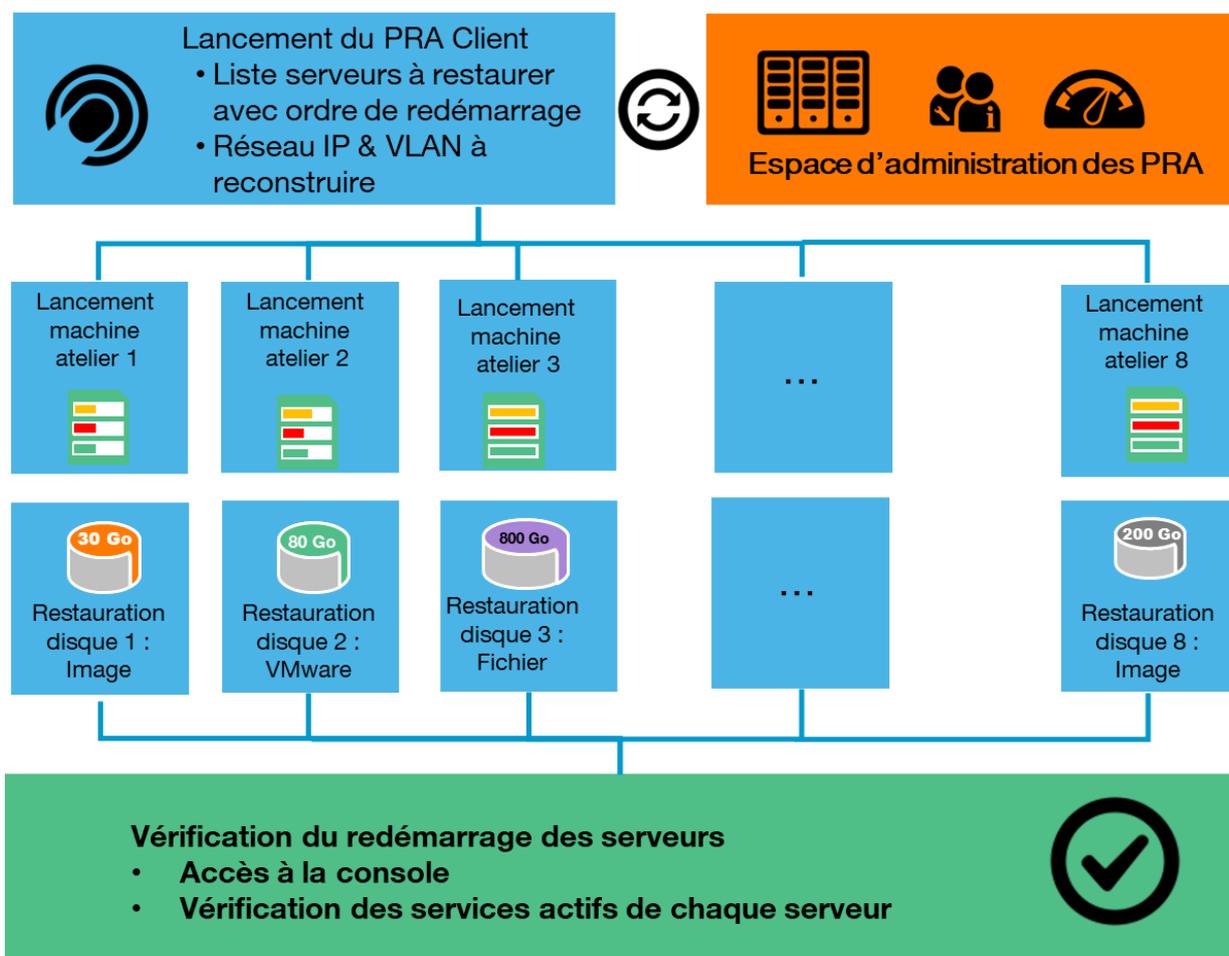
Sur option payante, la plage d'activation de PRA en mode secours peut se faire en 24/7/365.

## 9.4 Exécution technique du PRA

Lors de l'exécution technique du PRA, cela lance une restauration en parallèle de l'ensemble de disques des VM du périmètre du PRA.

Les disques étant restaurés, les serveurs sont relancés

- Dans l'ordre qui a été défini par le Client (dépendances amont et aval).
- Avec le gabarit du serveur (CPU/RAM) indiqué dans la console.
- Chacun des serveurs est analysé pour en vérifier son fonctionnement et un rapport est généré dynamiquement dans la console.

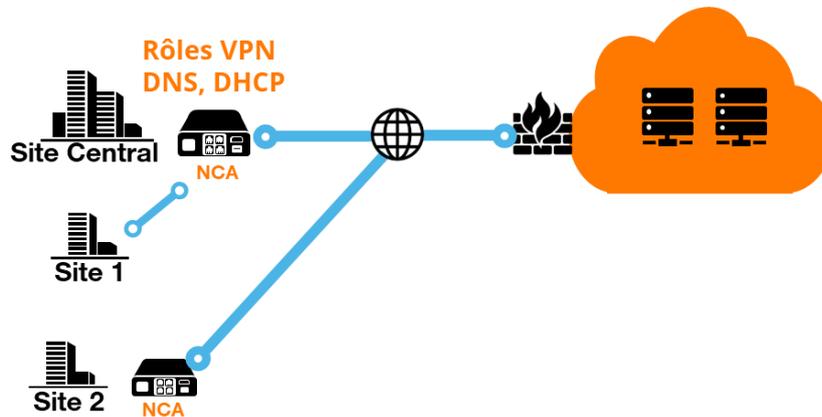


# 10 La reconexion des utilisateurs au PRA

## 10.1 La reconexion en mode secours via Internet (Option)

Afin de pouvoir tester la reconexion depuis un site en mode test (ou en réel), un boîtier (NCA) peut être fourni permettant de relier par Internet les sites Client à l'environnement Cloud de secours via un tunnel IPsec.

L'offre de service intègre la **fourniture de (ou des) mini-serveur NCA avec les fonctions de services DHCP et DNS** qui seront installées sur le(s) site(s) en cas de test ou d'activation du PRA.



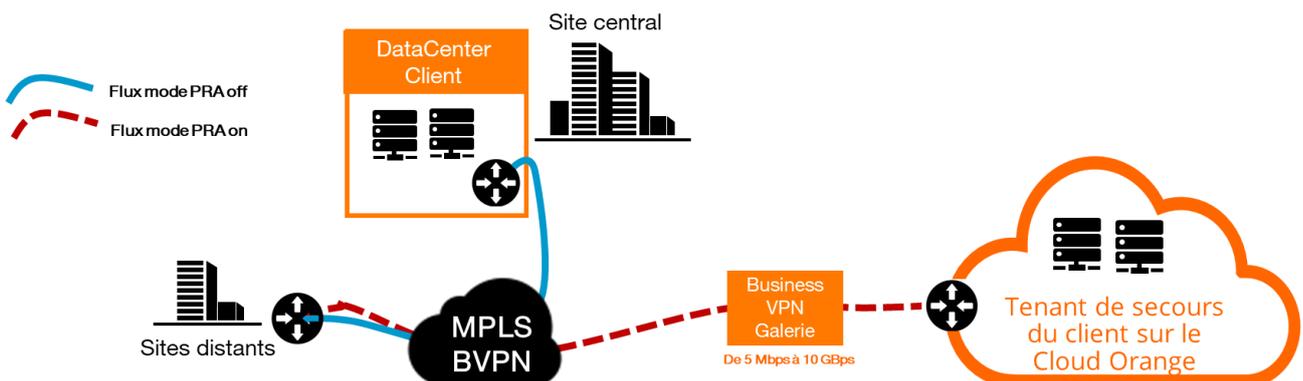
Un sinistre à l'origine de l'activation du PRA détruirait les services DHCP et DNS nécessaires au fonctionnement des postes de travail et imprimantes installés sur les différents sites de l'entreprise.

Le service DNS doit être installé à proximité des machines qui en sont clientes pour offrir de bonnes performances.

Le NCA pallie la défaillance des services DNS et DHCP qui ont été détruits dans le sinistre.

## 10.2 La reconexion en mode secours via MPLS BVPN (Option)

Dans le contexte d'un MPLS (offre BVPN), en mode secours réel, via la solution Orange VPN Galerie, l'ensemble des flux des sites sont reroutés vers l'espace de secours PRA dans le Cloud du Prestataire.



Cette solution intègre des mécanismes de bascule automatique via :

- La mise en place de routage BGP en cœur de réseau avec poids de routes différentes :
  - Accès Nominal MPLS > Accès Secours MPLS > Accès via VPN Galerie
- Depuis le Client, de procédures de redirection des flux sur condition réseau.

# 11 SLA

## 11.1 Respect des RTO

Le Prestataire s'engage à respecter les RTO définis dans les conditions suivantes :

- Les serveurs sont remis en service dans l'ordre et avec les priorités définies au lancement du projet et accessibles dans la Console PRA.
- Les résultats des temps de restauration unitaires des serveurs sont disponibles dans la Console Atlas.
- Les équipes du Prestataire n'ayant pas accès au système d'exploitation du serveur redémarré, les éventuelles manipulations à faire pour remonter les services qui ne redémarrent pas automatiquement seront à la charge du Client.

## 11.2 Tests de PRA

Suivant la fréquence définie dans la proposition, des tests de PRA sont réalisés avec le Client. Ces tests seront planifiés en commun au moins 30 jours avant la date retenue.

Les tests donneront lieu à un compte-rendu de test disponible pour le Client dans la console de PRA.

## 11.3 Performances

Les temps de réponse du service, que ce soit la durée d'exécution des sauvegardes/restaurations ou bien l'affichage des pages de la console du PRA sont t dépendants de la performance de l'accès Internet du Client (bande passante, temps de transit, erreurs...).

# 12 Description des prestations facturées dans le Service

## 12.1 Description des services opérés

- Des services de mise en œuvre initiale pour le Service qui se décompose en :
  - Le lancement du projet
  - La création des espaces Cloud
  - L'installation des sauvegardes et leur paramétrage pour les serveurs
  - La définition des procédures de sauvegarde et restauration
  - La création des éléments du PRA en base de données afin de générer les procédures de PRA
  - Le transfert de compétences vers les équipes du Client
  - Le premier test du PRA (test PRA initial)
- Et en option :
  - La fourniture de la NuaBulle et les étapes de rechargement des données (Option)
  - La fourniture et le paramétrage d'une NCA (Option)
  - La mise en œuvre du lien VPN Galerie (Option)

Ces services sont facturés à terme échu

- Un abonnement mensuel au Service couvrant :
  - La mise à disposition des licences des agents de Backup intégrant les mises à jour des nouvelles versions (versions mineures et majeures),
  - La consommation de stockage de l'espace Cloud,
  - La surveillance des sauvegardes externalisées dans le Cloud,
  - Le support à l'utilisation de la solution Flexible Recovery ,
  - Les tests de restauration des VM (suivant fréquence définis dans la proposition).
  - Les tests de PRA (suivant fréquence définis dans la proposition).

Ces services sont facturés à terme à échoir

- Un service d'activation du PRA sur la plateforme de secours comprenant :
  - Les frais d'activation du PRA correspondant à la bascule sur le site de secours
  - Un montant global mensuel correspondant au montant de la consommation des ressources cloud sur le tenant Flexible Engine sur le site de secours. Le détail de ce montant étant consultable sur la console client de Flexible Recovery

Ces services sont facturés à terme échu

## 12.2 Maintenance Programmée

La maintenance programmée porte sur les mises à jour correctives, et ou mises à niveau de la Console. Une information est alors affichée dans le Console.

## 13 Support

Un accueil téléphonique en Heures Ouvrées est mis à la disposition du client. Une application de gestion de ticket est également mise à disposition du client.

## 14 Réversibilité

Au terme du Contrat, le Client pourra récupérer l'ensemble des données sauvegardées dans son Espace de Sauvegarde sous forme d'un média (disque dur externe, NAS ...), sur acceptation d'un devis par le Client dans les conditions visées à l'article « Réversibilité » des Conditions Générales.