

Annexe technique au Descriptif de Service Managed Applications Middleware managé

Table des matières

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | DEFINITIONS | 2 |
| 2 | MIDDLEWARE MANAGE | 2 |
| 2.1 | PRESENTATION DU SERVICE | 2 |
| 2.2 | DESCRIPTION | 2 |
| 2.3 | SPECIFICATIONS | 3 |
| 2.4 | CONDITIONS DE PRIX | 3 |
| 3 | ACCÈS AU SERVICE | 4 |
| 3.1 | PREREQUIS | 4 |
| 3.2 | MISE EN SERVICE | 4 |
| 3.3 | MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES | 5 |
| 3.3.1 | <i>Supervision</i> | 5 |
| 3.3.2 | <i>Sauvegarde</i> | 5 |
| 3.3.3 | <i>Administration</i> | 5 |
| 4 | SUPPORT | 7 |
| 4.1 | GESTION DES PATCHS | 7 |
| 4.2 | GESTION DES RELEASES | 7 |
| 4.3 | GESTION DES CHANGEMENTS | 7 |
| 4.4 | LIMITATIONS | 7 |
| 5 | TRANSFERT DE FICHIERS MANAGÉ | 8 |
| 5.1 | PRESENTATION DU SERVICE CFT MANAGE | 8 |
| 5.2 | DESCRIPTION | 8 |
| 5.3 | PREREQUIS | 8 |
| 6 | CATALOGUE DE CHANGE MIDDLEWARE MANAGE | 9 |

1 Définitions

CFT (Cross File Transfer) désigne le protocole de transfert de fichiers.

Changement Standard désigne un changement à l'initiative du Client ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement, accessible à travers l'Espace Client Cloud Store. Le prix des changements standards est défini et connu du Client.

Changement Standard Simple désigne un changement Standard d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite peu d'efforts, ou ayant un impact sur un nombre limité de services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Simple est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

Changement Standard Complexe désigne un changement Standard de plus d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite un effort important, ou ayant un impact sur plusieurs services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard Complexe est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

Changement Non Standard désigne un changement hors catalogue standard et sur devis à l'initiative du Client, ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client.

Changement Accéléré désigne un changement de service Standard Simple ou Complexe nécessitant une mise en production accélérée de la demande du Client. Le prix du changement accéléré est le double du changement demandé par le Client. Le Client a la possibilité de demander un traitement accéléré d'un changement Standard simple ou Complexe de manière exceptionnelle à raison d'un maximum de 6 par an.

Middleware désigne un composant Logiciel nécessaire au fonctionnement d'une application, en dehors des systèmes d'exploitation (OS) et des bases de données.

MRC (Monthly Recurring Charge) désigne les frais récurrents mensuels.

OTC (One Time Charge) désigne les frais d'initialisation et correspond à une charge unique

Passerelle Axway Vision désigne une passerelle de transfert de fichiers sécurisant l'échange de fichiers entre réseaux différents.

2 Middleware managé

2.1 Présentation du Service

Les « middlewares » sont installés et configurés par le Prestataire.

Le système d'exploitation, est toujours complètement managé par le Prestataire, le Client doit souscrire obligatoirement à la prestation OS managé.

2.2 Description

Le tableau suivant répertorie les services fournis dans le cadre des services « Middleware Managé » :

Table 12: Description des prestations « Middleware managé »

| Phase | Activités |
|----------------------------------|---|
| Middleware Implémentation | <ul style="list-style-type: none">▪ Installer et configurer le middleware▪ Conformité aux recommandations de sécurité |
| Middleware Opération | <ul style="list-style-type: none">▪ Administrer et maintenir la configuration▪ Déploiement des mises à jour de sécurité▪ Gestion du contrôle d'accès et ds spécificités antivirus.▪ Services de sauvegarde et de restauration▪ Optimisation des ressources▪ Gestion capacitaire▪ Gestion des événements |

2.3 Spécifications

Les spécifications du service sont les suivantes :

Table 3: Spécifications du service « Middleware managé»

| Middleware | Distribution |
|---|--|
| Serveur web | <ul style="list-style-type: none">▪ Apache server▪ NGINX server▪ IIS server |
| Serveur Proxy | <ul style="list-style-type: none">▪ Squid server▪ HaProxy server |
| Serveur d'application | <ul style="list-style-type: none">▪ Tomcat server▪ Microsoft IIS + ASP.NET▪ PHP server▪ SOLR server▪ Web server + PHP server |
| DDI | <ul style="list-style-type: none">▪ DNS server standalone▪ DHCP server standalone |
| Serveur de fichiers | <ul style="list-style-type: none">▪ Samba server▪ Microsoft File server▪ Microsoft DFS server▪ ProFTPD server |
| Gestion des opérations de fabrication (MOM) | <ul style="list-style-type: none">▪ Kafka▪ Zookeeper▪ RabbitMQ |
| Transfert de fichiers managé | <ul style="list-style-type: none">▪ CFT Managé (cf. description ci-jointe) |

2.4 Conditions de prix

La tarification du Service est composée :

- Des frais d'accès au service « Middleware Managé » intégrant toutes les tâches d'implémentations.
- D'un récurrent mensuel couvrant les activités liées au maintien en condition opérationnelle du service « Middleware Managé ».

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.

3 Accès au Service

3.1 Prérequis

Le Service Middleware Managé s'appuie sur un service de IaaS, auquel vous devez également souscrire selon nos recommandations et souscrire également au Service OS Managé. Les versions des OS et du logiciel du Middleware doivent être supportées par les éditeurs.

A noter, que le service IaaS correspondant à la Middleware sera facturé dès sa mise en service, sans attendre la recette du service Middleware managé.

Pour un service Middleware Managé, certaines fonctionnalités du IaaS ne vous seront pas accessibles :

- ⇒ La Gestion des changements, des incidents, des configurations des règles de sécurité réseaux, des évolutions des composants cloud
- ⇒ La console et le reporting IaaS dans le Cloud Store sont accessibles en lecture seule.

A noter également :

- Le Client fournit la licence d'utilisation de l'application CFT en conformité avec la souscription de son contrat éditeur.
- Le Client a la charge des ouvertures de flux.
- Le(s) tiers distant(s), partenaire(s) du Client, qui sont non managés par le Prestataire restent seuls responsables de la bonne réception des fichiers envoyés par le Client
- Les GTR (Garanties de temps de rétablissement) seront suspendues en cas d'attente du retour du support éditeur ou du partenaire non managé.

3.2 Mise en service

Le Prestataire s'appuie sur un document SRF (Service Request Form) qu'il fournit au Client. Le Client remplit ce document pour la mise en service.

Ce document a pour but de présenter les paramétrages standards que nous appliquons et de recueillir vos besoins (éléments variables) afin de finaliser l'architecture à déployer.

Ce document permet de recueillir des éléments concernant deux parties :

1. Architecture physique du Middleware
 - Le nombre de VM minimum
 - La localisation des VMs
 - Le dimensionnement en vCPU, vRAM, disque de chaque VM
 - Plan d'adressage des VMs
2. Les éléments logiques de la configuration du service.
 - Le nom de chaque VM
 - Le niveau fonctionnel de la forêt et du domaine
 - L'OS requis pour le Middleware

Le tableau ci-dessous présente les tâches et responsabilités associées pour l'implémentation des services présentés au §3.1 et 3.2.

| Tâches | | Le Prestataire | Client |
|-------------------------------|---|----------------|--------|
| Mise en œuvre initiale | | | |
| 1 | Installer des composants techniques requis pour le Middleware | R, A | I |
| 2 | Installer le Middleware | R, A | I |
| 3 | Appliquer les derniers patches requis | R, A | I |
| 8 | Configurer les accès réseaux | R, A | C |
| 9 | Configurer les accès utilisateurs | R, A | C |
| 10 | Activer et valider la licence souscrite | R, A | C |

| Tâches | | Le Prestataire | Client |
|--|---|----------------|--------|
| 11 | Appliquer les recommandations sécurité | R, A | I |
| 16 | Installer et configurer les agents (DNS, NTP, Antivirus, Sauvegarde, Supervision) | R, A | C |
| 19 | Configurer et tester la supervision | R, A | I |
| 20 | Configurer la sauvegarde et la politique de rétention standard | R, A | I |
| R : Réalisateur – A : Accountable (Responsable) – C : Consulté – I : Informé – V : Valideur | | | |

3.3 Maintien en conditions opérationnelles

Nous assurons les opérations pour le maintien en conditions opérationnelles du Middleware en complément des OS requis pour rendre le service.

Les dispositions prises dans le cadre de cet objectif peuvent être de nature préventive ou curative.

Le tableau ci-dessous présente les tâches et responsabilités associées pour l'exploitation des services présentés au §3.1 et 3.2.

| Tâches | | Le Prestataire | Client |
|--|--|----------------|--------|
| 5 | Superviser les indicateurs opérationnels du Middleware. | R, A | I |
| 8 | Gérer et adapter les paramètres | R, A | C |
| 9 | Analyser les logs du Middleware | R, A | I |
| 10 | Appliquer les patchs correctifs | R, A | C |
| 27 | Traiter les incidents liés aux erreurs critiques sur le fichier log | R, A | I |
| 28 | Traiter les incidents liés aux problèmes de performance système | R, A | I |
| 29 | Escalader incident vers l'éditeur du Middleware | R, A | I |
| 30 | Appliquer la solution de résolution proposée par l'éditeur du Middleware | R, A | I |
| 31 | Assurer la relation avec les éditeurs et la gestion des licences du Middleware | R, A | I |
| R : Réalisateur – A : Accountable (Responsable) – C : Consulté – I : Informé – V : Valideur | | | |

3.3.1 Supervision

En plus de la supervision proposée dans le cadre du service « OS Managé » souscrit en prérequis, le Prestataire assure la supervision suivante pour votre Middleware :

- Le Prestataire surveille les services clés tels que les process applicatifs et les accès réseaux aux Middlewares.
- Le Prestataire surveille les métriques clés et peut déclencher des alertes en cas de problèmes critiques.
- Le Prestataire traite les alertes remontées pas la supervision.

3.3.2 Sauvegarde

Pour garantir la disponibilité du service en cas de problèmes, le Prestataire réalise une sauvegarde du Middleware via la fonctionnalité de dump des données pour permettre une restauration plus facile. La rétention de la sauvegarde sera pour une durée de 6 jours. Cette sauvegarde est complétée par une sauvegarde quotidienne réalisée avec la solution native du IaaS choisi avec une rétention de 6 jours. La sauvegarde est effectuée durant la fenêtre horaire suivante : 22h00 à 6h00.

Le Prestataire supervise la solution de sauvegarde pour garantir la bonne exécution. En cas de besoin, le Prestataire en concertation avec le Client réalise la restauration d'une copie de sauvegarde.

3.3.3 Administration

Sur base des outils de supervision le Prestataire suit les métriques de performance et du bon fonctionnement du Middleware. Ces métriques nous permettent :

- De suivre le comportement du service en temps-réel
- De lancer proactivement du troubleshooting suite à la détection d'une alerte de supervision
- De suivre les tendances sur des échelles de temps plus longues

Il appartient au Client de signaler toute évolution de son architecture, de la sollicitation de son Middleware afin d'ajuster le gabarit des VMs.

4 Support

Le Prestataire assure les prestations suivantes pour le support d'un Middleware Managé.

4.1 Gestion des patches

L'installation des patches correctifs fournis par les éditeurs est faite une fois par trimestre en heures ouvrées sur un créneau choisi avec le client.

L'application des patches est nécessaire pour garantir le bon fonctionnement et la sécurité du service. Le client est donc tenu à respecter la roadmap des éditeurs afin de garantir l'accès au support. Le report peut être repoussé exceptionnellement 1 fois dans l'année. A défaut, le Prestataire n'est plus tenu responsable de ses engagements de service.

4.2 Gestion des releases

Le Prestataire applique la mise à jour des release selon la préconisation de l'éditeur et de l'équipe opérationnelle. Si le client n'est pas conforme à ce prérequis, nos engagements SLA ne pourront plus être assurés.

La mise à jour des releases n'est pas disponible au catalogue de changement et sera gérée en mode projet.

4.3 Gestion des changements

La gestion des changements pour le service Middleware Managé s'inscrit dans le modèle commun de nos services managés. Vous disposez d'un catalogue de demandes standards présenté au chapitre 6

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 au Client 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 les éléments suivants seront facturés :

- le nombre de Tokens débité sur le forfait du Client s'il en a souscrit un ou hors forfait,
- les ressources d'infrastructure additionnelles selon le contrat d'infrastructure Cloud souscrit,
- la charge de service récurrent

2- Demande à qualification spécifique

L'équipe opérationnelle vous fait un retour vous indiquant de vous rapprocher de votre contact commercial.

4.4 Limitations

Les activités suivantes restent de la responsabilité du Client :

- vérification du bon fonctionnement du middleware
- tâches métier dépendant de l'application du Client
- Pas de revue de code Client

5 Transfert de fichiers managé

5.1 Présentation du service CFT managé

Le service « CFT managé » permet au Client l'échange de fichiers via les protocoles supportés par CFT avec un ou maximum 5 partenaires. Ce service est disponible uniquement pour les Clients qui ont souscrit au service Managed OS.

L'offre comprend :

- L'intégration de l'application CFT à des serveurs Windows ou Linux.
- Le déploiement et la validation des licences fournies par le Client.
- La gestion et la supervision des applications déployées.
- La mise en place de la configuration nécessaire à l'envoi/réception de fichier.
- La gestion d'installation des patches et service packs pour les applications CFT déployées et de leur fréquence de déploiement.
- La gestion des anomalies de transfert de fichiers entre l'application CFT managée et la passerelle Axway Vision.
- Le déploiement des certificats fournis par le Client, nécessaires aux échanges sécurisés.

5.2 Description

Le tableau suivant répertorie les services fournis dans le cadre du service « CFT managé » :

Table 4: Description des prestations « CFT managé »

| Phase | Activités |
|---------------------------|--|
| CFT Implémentation | <ul style="list-style-type: none">▪ Installer et configurer l'application CFT pour des échanges via la passerelle Axway Vision.▪ Tester des échanges avec le ou les partenaire(s)▪ Mettre en place de la supervision standard de l'application▪ Valider la conformité aux recommandations de sécurité |
| CFT Opérations | <ul style="list-style-type: none">▪ Administrer et maintenir l'application CFT▪ Appliquer les mises à jour mineures ou majeures des patches et service packs.▪ Gérer la sécurité antivirus▪ Superviser et analyser des logs sur incident. |

5.3 Prérequis

Cette offre implique une phase d'analyse obligatoire pour :

- Valider l'environnement Client, et l'intégration de l'application CFT
- Valider les configurations fournis par le Client, en accord avec les partenaires (Partenaires distants et passerelle Axway Vision)
- Valider la mise en place du service et le bon fonctionnement de la configuration déployée côté Client.

6 Catalogue de Change Middleware manage

| | | | |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|---|
| Managed Services : Middleware | Application Server | Application Server | Démarrer/Redémarrer/Arrêter un service [1tk] |
| | | | Modifier une instance [3tk] |
| | | | Supprimer une instance [1tk] |
| | Directories | Directories | Créer/Modifier/Supprimer un OU ou groupe [1tk] |
| | | | Créer/Modifier/Supprimer un utilisateur [1tk] |
| | | | Administrer (délégations) [2tk] |
| | File Services | File Services | Créer/Modifier/Supprimer un compte, un utilisateur, un partenaire [1tk] |
| | | | Administrer (catalogue, spool) [2tk] |
| | | | Envoyer/Réceptionner des fichiers [2tk] |
| | Web Server | Web Server | Démarrer/Redémarrer/Arrêter un service [1tk] |
| | | | Modifier une instance [3tk] |
| | | | Supprimer une instance [1tk] |
| | Autre | Other | Autre demande [3tk] |