

Descriptif et Qualité de Service

Flexible Recovery for M365

Table des matières

1. Définitions.....	1
2. Objet.....	2
3. Présentation du Service Flexible Recovery for M365.....	2
3.1 Aperçu du Service.....	2
3.2 La console d'administration.....	2
3.3 Sauvegardes et restauration.....	3
3.4 Sécurité.....	3
4. Mise en œuvre, support et qualité de services.....	4
4.1 Mise en œuvre.....	4
4.2 Support.....	4
4.3 Réponse sur incident critique.....	4
4.4 Performances.....	5
4.5 Disponibilité de l'infrastructure en mode secours.....	5
5. Conditions de prix.....	5
5.1 Prix.....	5
5.2 Révision de prix.....	5

1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Cloud du Prestataire, les définitions suivantes s'appliquent à ce document Descriptif de Service.

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

Conditions Générales : désigne les conditions générales Orange Business.

Conditions Spécifiques Cloud : désigne les conditions spécifiques aux services de Cloud.

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

Microsoft 365 : désigne un abonnement à Microsoft Office et à un ensemble de services Cloud

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

Service désigne le service Flexible Recovery for M365

Administrateur : Une personne ayant les droits sur la console d'administration Flexible Recovery for M365

2. Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir le Service Flexible Recovery for M365 et les conditions dans lesquelles il est fourni avec les engagements de service, en application des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Cloud d'Orange Business

Avec Microsoft 365 les données sont gérées par Microsoft dans ses centres de données sécurisés, mais la solution n'apporte pas une garantie totale de disponibilité et sécurité des données quant à la maîtrise et la sécurisation des données

Flexible Recovery for M365 assure la protection et la récupération des données grâce à une solution de sauvegarde et restauration des données simple à utiliser, flexible et performante.

3. Présentation du Service Flexible Recovery for M365

3.1 Aperçu du Service

Le Service protège les éléments suivants contenus dans votre compte Microsoft 365 : boîtes aux lettres Outlook, les calendriers, les contacts, OneDrive, SharePoint et les données Teams.

Pour la sauvegarde des e-mails Microsoft 365, le Service supporte également la sauvegarde des archives en ligne, des boîtes aux lettres partagées et des dossiers partagés.

Flexible Recovery for M365 est une offre flexible et évolutive qui s'ajuste aux besoins et au nombre d'utilisateurs et à la capacité de stockage nécessaire dans le Cloud.

L'abonnement mensuel aux services couvre :

- L'accès à une console d'administration de la solution
- Les sauvegardes de l'environnement M365 vers le Cloud.
- La consommation de stockage dans l'espace Cloud.
- Le support à l'utilisation.

3.2 La console d'administration

Flexible Recovery for M365 s'intègre au centre d'administration des services Cloud Microsoft 365 pour une gestion intégrée et unifiée des droits des Administrateurs. L'accès au Service s'effectue à partir d'une console d'administration centralisée qui permet d'avoir une synthèse du fonctionnement de tous les composants du service.

La console donne une vision complète des services avec notamment :

- La configuration des sauvegardes pour chaque service M365
- La restauration des données M365
- Le suivi des sauvegardes par service et par utilisateur
- L'historique des sauvegardes
- La gestion des sauvegardes des utilisateurs

Les rapports sont consultables dans une section dédiée de la console d'administration. Les administrateurs peuvent aussi programmer des rapports personnalisés envoyés par e-mail aux destinataires de leur choix.

3.3 Sauvegardes et restauration

La sauvegarde des données protège contre la suppression accidentelle et malveillante des données. Les données M365 peuvent être supprimées volontairement par des employés ou par des intrus accédant aux données de l'entreprises.

Flexible Recovery for M365 assure la sauvegarde et la récupération des données selon la rétention définie par le client.

Flexibilité des sauvegardes et de la restauration

Flexible Recovery for M365 permet:

- D'automatiser les tâches de sauvegarde. Les tâches de sauvegarde démarrent automatiquement et sont exécutées deux fois par jour.
- De configurer des options de sauvegarde pour un ou plusieurs utilisateurs dans le tableau de bord de la console.
- De créer des politiques de conservation des données personnalisées adaptées aux exigences de conformité réglementaires qui peuvent nécessiter de stocker les données pendant de longues périodes.
- L'archivage des données d'un compte utilisateur sur un support de stockage peu coûteux sans avoir à conserver un compte utilisateur, (ce qui se révèle utile pour la sauvegarde des données d'un ancien collaborateur). Avec la fonction d'exportation vers des fichiers PST, le Client peut configurer l'exportation des courriers, contacts et calendriers sauvegardés par élément ou pour une ou plusieurs boîtes aux lettres à la fois.
- La restauration granulaire d'objets individuels permettant la récupération ponctuelle des éléments de la boîte aux lettres en quelques clics.
- D'accéder aux données en cas de problème imprévu avec le service Microsoft 365. (bien qu'elles soient rares, des pannes de M365 peuvent se produire)

Stockage dans le Cloud

Pour assurer une protection totale des sauvegardes le Service utilise le stockage objet S3 du Cloud européen OTC sur le centre de données d'Amsterdam. (Voir le chapitre Sécurité ci-dessous)

3.4 Sécurité

Avant tout, pour protéger les données Microsoft 365, il est conseillé au client de vérifier les politiques d'accès et d'identité. Dans de nombreux cas, une violation de données commence par un compte administrateur compromis ou un mot de passe faible. Il s'agit donc d'appliquer la règle du moindre privilège, en n'accordant l'accès aux ressources nécessaires qu'aux personnes appropriées.

Microsoft 365 comprend, par défaut, des fonctionnalités limitées pour gérer les besoins en matière de protection des données et pour atténuer le risque de perte accidentelle de données. Sans une solution de sauvegarde complète pour Microsoft 365, les entreprises ont un contrôle limité sur les données et sont confrontés à un risque de non-conformité aux réglementations sur la politique de sécurité et rétention des données.

La sécurité de l'application Flexible Recovery for M365 s'appuie sur les éléments suivants :

- Le paramétrage de la double authentification sur la console web à la main du client est fortement recommandé.
- Des fonctions de sécurité avancées pour aider les utilisateurs à protéger pleinement leurs données.

Les mécanismes de sécurité mis en œuvre sur le stockage dans le Cloud s'appuient sur les éléments suivants :

- Le chiffrement des données de sauvegarde (AES 256).
- Le transfert des données vers le stockage Cloud est sécurisé par du TLS 1.2.
- L'isolation des environnements de sauvegarde dans le Cloud via des conteneurs de sauvegarde dédiés.
- Une redondance des données de sauvegarde native via les mécanismes du Cloud, les données de stockage S3 sont répliquées sur les 3 zones de disponibilité des datacenters d'Amsterdam
- Le service Object Storage hébergé dans les Datacenters certifiés (ISO27001, ISAE3402, PCI-DSS, ...).
- En option, la protection des sauvegardes avec l'Object Lock (immutabilité). Les sauvegardes immuables ou WORM (Write One Read Many) ne sont pas modifiables. Dans l'hypothèse d'une perte totale des données, la sauvegarde permet de reconstruire à partir de zéro, en utilisant des données propres et non corrompues en cas de cyber attaques.

4. Mise en œuvre, support et qualité de services

4.1 Mise en œuvre

Pour la mise en œuvre, le Client fournit au Prestataire le nom de domaine Microsoft 365.

Sauf conditions particulières, le Prestataire fournit la solution Cloud de stockage intégré à Flexible Recovery for M365, la documentation Flexible Recovery et des services d'accompagnement à la carte pour le déploiement de la solution et le transfert de compétences pour la prise en main du Service.

4.2 Support

Objet	Détail
Support Langue : Français <ul style="list-style-type: none"> ○ Par courriel : support.orange@nuabee.fr ○ Par téléphone : +0 805 690 963 (prix d'un appel local) 	Disponibilité <ul style="list-style-type: none"> ○ Du lundi au vendredi (jours ouvrés du calendrier français métropolitain) ○ Heures ouvrées : 9h00-12h30 et 14h-18h Délai de réponse aux questions <ul style="list-style-type: none"> • Minimum 75% des questions répondues en moins de 24h pendant les jours ouvrés • Maximum 25% des questions restantes répondues entre 24h et 5j. Procédure d'escalade : Le Prestataire s'engage à communiquer au lancement du projet un contact pour escalade en cas de dysfonctionnement dans la prise en charge de l'assistance du Client sur le Service.

4.3 Réponse sur incident critique

Incident critique : interruption totale ou partielle non programmée du Service, notamment la console utilisateur, dans des conditions qui affectent sévèrement le fonctionnement du Service. Ces conditions ont un impact sur plusieurs Clients et requiert une action corrective sous 3 jours.

Tout Incident « critique », c'est-à-dire ayant un impact sur les activités du Client fera l'objet (à l'issue de son rétablissement), d'un envoi par Le Prestataire auprès du Client d'un Compte Rendu d'Incident communiqué sous dix jours ouvrés.

Le Compte Rendu d'Incident devra au minimum comporter les informations suivantes :

- La date et l'heure d'apparition de l'incident
- Le niveau de gravité et son statut (fermé / suivi / ouvert)

- Les actions entreprises, détaillant pour chaque action, dans la mesure du possible :
 - Date / heure et personne en charge de l'opération
 - Les raisons de l'intervention et le résultat de l'action
 - La date prévue de correction s'il y a lieu ou de clôture

4.4 Performances

La durée d'exécution des sauvegardes dépend de la performance de Microsoft M365. Microsoft limite le nombre de requêtes possible durant la journée (entre 09h00-17h00). La plage de sauvegardes privilégiée par le service est Flexible Recovery for M365 est entre 18h00-08h00.

Les temps de réponse du Service, que ce soit la durée d'exécution des restaurations ou bien l'affichage des pages de la Console d'administration sont dépendants de la performance de l'accès réseau du Client (bande passante, temps de transit, erreurs...).

Le taux de disponibilité de l'infrastructure cloud (sous-jacente à l'offre et intégrée dans l'offre) est de 99,9% pour les services de Stockage Objet. Les données stockées sont répliquées sur plusieurs sites pour garantir leur durabilité.

4.5 Disponibilité de l'infrastructure en mode secours

Le Taux de Disponibilité de l'infrastructure Cloud OTC sous-jacente est de 99,9% pour les services de Stockage Objet.

5. Conditions de prix

5.1 Prix

Le Service comporte des frais de mise en œuvre et une redevance mensuelle définis dans la Proposition technique et Commerciale ou la liste de prix.

La Proposition Technique et Commerciale peut définir également les coûts d'évolution notamment d'augmentation de la capacité de stockage cloud.

5.2 Révision de prix

Les prix font l'objet d'une révision annuelle chaque premier janvier (et seulement après une première période d'utilisation minimale de 6 mois par application de la formule suivante :

$P1 = P0 \times (S1 / S0)$ dans laquelle :

- P1 : prix révisé.
- P0 : prix initial figurant dans la commande initiale.
- S0 : valeur de l'indice SYNTEC au mois de la commande.

S1 : dernier indice SYNTEC au mois de révision des prix.

En cas de disparition ou de non-publication d'un de ces indices, il sera remplacé par un indice d'effet comparable.