



terra CLOUD

Description des prestations SaaS
Backup

Version : 06/2015

Powered by  Cloud
Technology

WORTMANN AG
IT. MADE IN GERMANY.

Sommaire

1	Description du produit	3
2	Éléments de prestations	3
2.1	Prestations standard	3
2.2	Espace disque	4
2.3	TERRA CLOUD SaaS Backup	4
2.3.1	terra CLOUD SaaS Backup Niveau 1	4
2.3.2	terra CLOUD SaaS Backup Niveau 2	4
2.3.3	TERRA CLOUD SaaS Backup Niveau 3	4
2.4	Délai de conservation	4
2.5	Dépassement des contingents commandés	4
2.6	Logiciels clients	5
2.7	Verrouillage des données	5
2.8	Restauration des données sauvegardées	5
2.9	Reporting	5
2.10	Travailler avec Shadow Copy Service	5
2.10.1	VSS de fournisseurs tiers	6
2.10.2	Interlocuteur en cas de défaut	6
2.11	Extension/modification des prestations	6
2.12	Prestations unitaires	6
2.13	Suppression des données sécurisée	6
2.14	Mise en service du serveur et des éléments du système	7
2.15	Données d'accès	7
2.16	Administration et sauvegarde	7
3	Conditions préalables et obligations de collaboration	8
4	Tarifs	8
5	Durée du contrat	9
6	Facturation	9
7	Pack de services	9
7.1	System Management	9
7.2	Monitoring System	9
7.3	Horaires de services et coordonnées	10
7.4	Assistance	10
7.5	Incident Management (interruption du service/défaut technique)	10
7.6	2nd Level Support	11
8	SLA	11
8.1	Niveau de services	11
8.2	Service Reporting	12
9	Autres dispositions	12

1 Description du produit

TERRA CLOUD GmbH (ci-après dénommée TERRA CLOUD) cède au client un système de sauvegarde des données en ligne via TERRA Online Backup. Avec Online Backup, TERRA CLOUD permet au client et aux utilisateurs auxquels il aura autorisé l'accès (ci-après dénommés clients) de sauvegarder les données présentes sur leurs systèmes sur une plateforme de sauvegarde en ligne centralisée mise en service par TERRA CLOUD. Dans le cadre de ce contrat, un ou plusieurs appareils (par exemple un PC, un ordinateur portable, une tablette, un serveur) peuvent être configurés pour l'utilisation de la sauvegarde en ligne et pour toutes les conditions d'accès ainsi que pour l'installation du Pack logiciel client.

2 Éléments de prestations

2.1 Prestations standard

Online Backup est fourni pour les utilisations suivantes :

- Online Backup PC-Client pour PC et ordinateurs portables (disponible 2^{ème} trimestre 2015)
- Online Backup Server-Client pour serveurs
- Backup satellite avec stockage intermédiaire des données au niveau local (en option, disponible 2^{ème} trimestre 2015)

Les Packs présentés dans le tableau définissent l'étendue des prestations d'Online Backup.

Vous trouverez les tarifs des Packs dans la liste des tarifs TERRA CLOUD, ou auprès de votre distributeur TERRA.

La "quantité de données à sauvegarder" fait référence à la quantité de données non compressées définies dans la tâche. Est ainsi pris en compte l'ensemble des données présentes dans le dernier safeset au moment de la facturation. La version la plus récente sert ainsi de base à la facturation.

Backup Standard	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Volume de données à sauvegarder	500 GB		
Nombre maximum de serveurs	5		
Backup Basic	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Volume de données à sauvegarder	non disponible	50 GB	
Nombre maximum de serveurs		50 GB	
Caractéristiques	Les données se trouvent sur un système de stockage	Les données sont répliquées automatiquement sur un deuxième système de stockage au sein du centre des données	Les données sont répliquées en géo-redondance à Düsseldorf dans le centre des données partenaire.

		Terra CLOUD.	
--	--	--------------	--

2.2 Espace disque

TERRA CLOUD tient un espace disque (également dénommé Pack) à la disposition du client pour l'enregistrement de ses données sur la plateforme centrale Online Backup, en fonction des volumes de données à enregistrer :

- Un Pack doit être commandé pour chaque client final, afin de s'assurer que les données des différents clients soient correctement séparées les unes des autres.
- Un Pack de base inclut 50 GB de volume de données à sauvegarder, avec maximum 2 agents. Les Packs peuvent être facilement adaptés en fonction des besoins.
- Un Pack standard inclut 500 GB de volume de données à sauvegarder, avec maximum 5 agents. Les Packs peuvent être facilement adaptés en fonction des besoins.

2.3 TERRA CLOUD SaaS Backup

L'enregistrement des données de sauvegarde des clients sur la plateforme de sauvegarde en ligne est effectué sous forme compressée. Après une sauvegarde réussie, les données seront protégées sur les systèmes de sauvegarde redondants correspondants au niveau choisi :

2.3.1 terra CLOUD SaaS Backup Niveau 1

Sauvegarde sur un système de sauvegarde redondant.

2.3.2 terra CLOUD SaaS Backup Niveau 2

Sauvegarde sur deux systèmes de sauvegarde installés dans différents compartiments coupe-feu.

2.3.3 TERRA CLOUD SaaS Backup Niveau 3

Sauvegarde sur un système dans le centre des données TERRA CLOUD et sur un autre système placé dans notre centre des données partenaire. Les deux centres des données se trouvent en Allemagne.

2.4 Délai de conservation

La facturation dépendant du volume de données enregistrées sur Online Backup, les limitations suivantes ont été fixées :

- Le délai de conservation maximum d'une tâche de sauvegarde est de 365 jours
- Le nombre maximum de points de restauration (Safesets) est fixé à 41

Le client peut définir son propre délai maximum, tant qu'il ne dépasse pas le délai indiqué ci-dessus. En échange, TERRA CLOUD s'assure de mettre à disposition les quantités de sauvegarde correspondantes pour le nombre de copies défini. Cela n'implique pas de frais supplémentaires pour le client.

2.5 Dépassement des contingents commandés

Si le client dépasse le contingent qu'il a commandé, par exemple s'il enregistre plus de données que ce qui a été défini dans les volumes de données, un Pack supplémentaire sera automatiquement ajouté le mois suivant pour couvrir la quantité de données. Les tâches de sauvegarde et de restauration restent totalement disponibles.

2.6 Logiciels clients

TERRA CLOUD cède gratuitement les logiciels clients nécessaires au client et aux utilisateurs ayant accès et utilisant Online Backup, par téléchargement sur la plateforme Online Backup. Le client effectue l'installation de ces logiciels sur le Client.

Les logiciels clients doivent être reliés sur le portail de sauvegarde TERRA CLOUD. Cela permet de centraliser l'administration de tous les serveurs. Il n'est donc pas nécessaire d'administrer les agents au niveau local.

2.7 Verrouillage des données

Grâce aux logiciels clients, un verrouillage complet des transferts de données à sauvegarder (AES 128 bit) et des données enregistrées sur la plateforme de sauvegarde en ligne selon les dernières normes de verrouillage (AES 256 bit) est assuré.

Lors de la création d'une tâche de sauvegarde, un mot de passe doit être introduit. Ce mot de passe protège les données d'un accès non-autorisé.

L'utilisateur doit conserver son mot de passe de verrouillage consciencieusement, pour qu'il ne puisse pas être retrouvé. TERRA CLOUD n'est en position ni de consulter les sauvegardes, ni de modifier leur contenu, ni de lire le mot de passe de verrouillage.

En cas d'attaque virale ou d'événement similaire, c'est le client qui doit effectuer une vérification des données, TERRA CLOUD ne peut pas s'en occuper. Les données touchées par l'attaque virale peuvent lors d'une restauration infecter d'autres Clients.

2.8 Restauration des données sauvegardées.

Les utilisateurs peuvent mener à tout moment une restauration des fichiers sauvegardés et verrouillés sur leur compte utilisateur. Lors de la procédure de restauration, le client doit s'authentifier avec le mot de passe de la tâche.

2.9 Reporting

Le distributeur reçoit automatiquement un rapport par e-mail tous les 15 du mois. Le rapport dresse la liste des ressources utilisées pour chaque client comme suit :

- Nombre de serveurs
- Nombre de safesets actifs
- Quantité de données non compressées à sauvegarder en GB

2.10 Travailler avec Shadow Copy Service

L'agent de sauvegarde utilise Microsoft VSS-Provider pour l'enregistrement en cours de fonctionnement. Le client est responsable du bon fonctionnement de VSS-Provider. Aucun VSS-Provider propre ne sera installé par l'agent de sauvegarde.

2.10.1 VSS de fournisseurs tiers

Le VSS-Provider d'autres fournisseurs ne peut être utilisé, et peut mener à des erreurs. Ils doivent être correctement supprimés du système.

2.10.2 Interlocuteur en cas de défaut

TERRA CLOUD s'engage en cas de problème à apporter la meilleure assistance possible au client. Une analyse des problèmes complète ou l'assistance liée à des erreurs de VSS ne peuvent être effectuées que par Microsoft. Les frais d'assistance sont à la charge du client.

2.11 Extension/modification des prestations

L'extension et la modification des prestations s'effectue sur le portail Terra CLOUD, à partir d'un catalogue prédéfini dans le cadre des paramètres de prestations indiqués ci-dessus. Une extension possible correspond à une augmentation de l'espace disque.

Les modifications seront indiquées sur le portail Terra CLOUD par le client ou par le partenaire, et seront confirmées au plus tard lors du créneau de maintenance suivant ou au moment fixé sur le portail Terra CLOUD.

Les modifications ou extensions peuvent mener à une courte période d'indisponibilité du système ou à un redémarrage de ce dernier. Cette durée d'interruption prévue est retirée des calculs de disponibilité et, selon accord avec le client ou le partenaire, sera effectuée en priorité lors des créneaux de maintenance prédéfinis.

2.12 Prestations unitaires

Des prestations unitaires peuvent être commandées sur le Service Desk ou sur le portail Terra CLOUD. Ces prestations seront facturées sous la forme de forfaits.

- Réinitialisation du mot de passe du portail de sauvegarde
- Envoi des données existantes en sauvegarde initiale.
- Consulting ou création d'un concept de sauvegarde des données par le client
- Formation administrateurs et utilisateurs
- Envoi des données de sauvegarde sur le support de données
- Assistance téléphonique pour répondre aux questions relatives à l'utilisation de la sauvegarde en ligne, et à l'installation/désinstallation du logiciel client
- Demandes de suppression des données

2.13 Suppression des données sécurisée

Après résiliation d'un ou de tous les Clients, le client peut encore donner accès aux utilisateurs autorisés à l'ensemble des données présentes sur les comptes de données concernés dans un délai de 14 jours. Passé ce délai, il n'est plus possible de récupérer les données, et ces dernières seront supprimées par TERRA CLOUD, sans possibilité de retour.

La suppression des données utilisateurs est effectuée selon DOD 5220.22-M. Après la suppression des données, le client/partenaire reçoit une confirmation de suppression.

En option, les données des lecteurs de l'utilisateur peuvent être mises à la disposition du client/partenaire sur un support de données mobile. Ce service doit être demandé avant la fin du contrat avec TERRA CLOUD GmbH. La demande doit être effectuée sur le portail Terra CLOUD ou sur le Service Desk. La mise à disposition des données de l'utilisateur sera facturée selon les frais engagés. Le support de données sera commandé auprès de WORTMANN AG et facturé au tarif mis à jour. Après envoi, le support de données reste chez le client.

À la fin du contrat-cadre, l'accès au portail Terra CLOUD et l'accès à distance au centre des données Terra CLOUD seront désactivés. Le matériel mis à disposition, par exemple le connecteur TERRA CLOUD doit être rendu à TERRA CLOUD GmbH dans un délai de 14 jours.

2.14 Mise en service du serveur et des éléments du système

Tous les serveurs et éléments du système nécessaires à la mise en service de la sauvegarde en ligne doivent être reliés en un réseau fiable au niveau technique et organisationnel, hautement performant, et protégé des attaques et des accès non-autorisés issus d'internet par plusieurs systèmes de pare-feu. Le service Online Backup est mis à disposition avec une disponibilité moyenne de 99,8 % à l'année. La connexion internet du réseau est redondante et propose une vitesse de transmission sur internet conforme aux techniques actuelles. La gestion du système et la mise en service suivent les règles suivantes :

- Horaires de fonctionnement chaque jour de 0:00 à 24:00 ;
- Détection automatique des pannes dans le réseau ;
- Réception des signalisations de pannes tous les jours de 0:00 à 24:00 (par e-mail ou ticket) ;
- Données répliquées dans un deuxième compartiment séparé du centre des données de TERRA CLOUD (pour niveaux 2 et 3).

2.15 Données d'accès

Lors de la mise à disposition du Pack SaaS Backup TERRA CLOUD, le client reçoit les données d'accès nécessaires par e-mail.

L'accès à la plateforme de sauvegarde en ligne se fait sur internet. Pour chaque accès à Online Backup, le client ou les utilisateurs à qui il a autorisé l'accès à Online Backup doivent s'authentifier en indiquant leur nom d'utilisateur (sous la forme d'une adresse e-mail) et leur mot de passe.

Aucune réinitialisation ou reconstruction du mot de passe de verrouillage d'une tâche n'est possible en cas de perte ! TERRA CLOUD n'a pas accès aux données sauvegardées.

2.16 Administration et sauvegarde

Le client, ou l'administrateur qu'il a nommé, peut introduire de nouveaux utilisateurs sur le portail TERRA CLOUD Backup, et attribuer des droits différents en fonctions des différents rôles des utilisateurs. Ainsi, il est possible de créer des utilisateurs "Read Only", qui n'ont droit qu'à un accès de lecture des configurations de la tâche. D'autre part, le client ou l'administrateur reçoit des informations et des avertissements par e-mail, dès que la configuration est effectuée. Un serveur SMTP propre est nécessaire.

3 Conditions préalables et obligations de collaboration

Dans le cadre des services de Terra Cloud SaaS Backup, les conditions préalables et obligations de collaboration suivantes sont en vigueur :

- Une connexion internet active dotée d'une bande passante de téléchargement suffisante (cela peut représenter des frais supplémentaires)
- Une connexion sortante de l'agent vers le système de sauvegarde TERRA CLOUD (portails et vaults)
- Un appareil final (Client) doté d'un système d'exploitation supporté
- Une VSS-Provider fonctionnel sur le système (paragraphe 5)
- Le partenaire/client doit mettre à disposition les données nécessaires à la création du Pack SaaS Backup
- Le partenaire/client a accès au portail Terra CLOUD et au réseau Terra CLOUD
- Le partenaire/client met à disposition un interlocuteur compétent et en mesure de prendre des décisions.
- Le client/partenaire remplit complètement et correctement la Check-liste pour la connexion au réseau du centre des données Terra CLOUD. Cette Check-liste sera ajoutée au contrat-cadre signé en annexe.
- Le client/partenaire signale au collaborateur de Terra CLOUD quels sont les accès au portail Terra CLOUD qui ne seront plus nécessaires ou utilisés à l'avenir, pour que ceux-ci soient bloqués ou supprimés
- Le client/partenaire accepte la suppression des données infectées parmi les données stockées.
- Le client/partenaire est responsable de la qualité des données personnelles et professionnelles mises à disposition.
- Le client/partenaire s'assure que les numéros de téléphone des utilisateurs transmis soient des lignes directes.

TERRA CLOUD met à la disposition des clients sur le site internet du portail du Cloud Backup une liste actualisée des systèmes d'exploitation supportés par le logiciel Client d'Online Backup. Les ports et raccordements ainsi que le matériel et les logiciels (à l'exception du logiciel Client) nécessaires à l'utilisation d'Online Backup ne sont pas l'objet de ce contrat.

Si l'une des conditions préalables précédemment indiquées n'est pas respectée, Terra CLOUD n'est pas obligé de prester le service décrit selon niveau de service convenu.

La qualité des éléments de l'obligation de collaboration doit être suffisante pour permettre à Terra CLOUD de remplir ses obligations contractuelles sans charge supplémentaire. Tout retard dans la prestation de service et/ou manquement au niveau de service convenu qui serait lié au non-respect de l'obligation de collaboration par le partenaire/client ou qui ne pourrait être attribué à Terra CLOUD, ne saurait être imputé à Terra CLOUD.

4 Tarifs

TERRA CLOUD GmbH preste ses services indirectement via le distributeur de WORTMANN AG. Vous trouverez tous les tarifs dans la liste des tarifs TERRA CLOUD, ou auprès de votre distributeur.

5 Durée du contrat

Le contrat commence au moment de la transmission des données d'accès au client. La durée minimum de contrat est d'un mois. La durée de préavis de résiliation est de 4 semaines avant la fin du contrat minimum. Le contrat est automatiquement prolongé d'un mois tant qu'il n'a pas été résilié avec un préavis de 4 semaines avant la fin de la durée minimum du contrat ou avant l'échéance du contrat suivant.

6 Facturation

La facturation commence au moment de la transmission des données d'accès au client. La durée de facturation pour TERRA CLOUD SaaS Backup est mensuelle. Tout mois commencé sera facturé le mois suivant. La facturation de tous les articles fixes est effectuée le premier jour ouvrable du mois. Tous les articles dépendant de la consommation seront communiqués le 15 du mois et ajoutés à la facture le premier jour ouvrable du mois suivant, tant que l'évaluation de la consommation n'est pas contestée par écrit sous 14 jours.

7 Pack de services

7.1 System Management

TERRA CLOUD GmbH utilise un Systems Management Center (SMC) sur lequel toutes les tâches quotidiennes sont effectuées. Le SMC permet de faire fonctionner les systèmes clients 365 jours par an, 24h/24 (24/7).

Le Systems Management Center met en service et administre les systèmes de serveurs et de stockage dans les limites convenues. Nos collaborateurs sont présents du lundi au vendredi de 8:00 à 17:00, sauf jours fériés nationaux.

7.2 Monitoring System

La surveillance continue de l'état du système par le Systems Management Center permet de détecter rapidement l'état critique du système de serveurs. Dans ce cadre, nous effectuons entre autres les contrôles suivants :

- Une surveillance continue et centralisée des systèmes informatiques, du matériel et des services
- Un contrôle du journal du système pour rechercher les éventuelles pannes du système
- Un contrôle de l'utilisation du disque dur, du processeur et de la charge de sauvegarde
- Une surveillance en direct des systèmes et composants physiques
- Récupération des Simple Network Management Protocols (SNMP) – Traps et des réactions non-uniformes

Ne faisant pas partie des prestations de TERRA CLOUD GmbH, mais étant nécessaires pour garantir une utilisation sans problèmes, les prestations suivantes doivent être effectuées par le client :

- Contrôle des protocoles de sauvegarde des données
- Installation et contrôle d'un logiciel antivirus
- Patch management
- Backup (peut être commandé en option sur TERRA CLOUD GmbH)

7.3 Horaires de services et coordonnées

Il est possible de nous contacter par e-mail ou via le système de tickets du portail Terra CLOUD.

Horaires de services 24x7x365
Langues disponibles Allemand, anglais

Assistance téléphonique au:

Téléphone : +49 5744 944 850
E-mail support@terracloud.de
Internet portail terra CLOUD sur <https://portal.terracloud.de>

Vous devez indiquer le numéro de client ainsi que le System ID du serveur dans votre message pour que la demande de service puisse être validée par le collaborateur du Service Desk.

7.4 Assistance

Le service d'assistance répond à vos questions par téléphone, e-mail ou sur le portail Terra CLOUD pendant les horaires de services convenus. Il vous faudra indiquer le numéro de client et le System ID du serveur. Grâce au numéro de client et au System ID, le collaborateur du Service Desk peut identifier le client et/ou partenaire dont les coordonnées sont introduites dans le système, et procède à la validation de la demande de service concernée.

La demande de service sera enregistrée dans une banque de données, puis pour chaque communication correspondante, un ticket doté d'un numéro de ticket (ID) clair sera émis par le système de tickets. Le numéro de ticket sera communiqué au client comme numéro de référence. Enfin, le collaborateur du Service Desk ordonnera la demande selon sa catégorie et sa priorité. Grâce à l'ordre de priorités, chaque dérangement bénéficiera du temps de réaction adapté de la part du service d'assistance.

En fonction de la classification comme Change Request ou Incident (interruption du service/défaut technique), d'autres étapes interviendront.

7.5 Incident Management (interruption du service/défaut technique)

En cas d'incident, le collaborateur du Service Desk procédera à un diagnostic technique et essayera de trouver une solution immédiate à l'aide d'une banque de données de connaissances. La solution ainsi que ses étapes seront documentées, et l'incident sera clôt une fois le problème éliminé. Le client sera informé de la réparation de la panne. Si aucune solution immédiate n'est possible, toutes les mesures entreprises seront documentées, et le dossier sera transféré à une instance supérieure (2nd Level Support ou System Management Center). Si l'incident est transféré, il sera surveillé activement pendant toute la durée de service par le Service Desk afin de respecter le niveau de service convenu grâce à un processus évolutif défini. Après résolution de l'incident et clôture du ticket dans le système, le client sera averti.

7.6 2nd Level Support

Le 2nd Level Support prend en charge les incidents et questions concernant la gamme de produits convenue qui n'ont pu être résolus par le First Level Support. Les prestations du 2nd Level Support incluent :

- La gestion des demandes du Service Desk par des spécialistes de Terra CLOUD si elles n'ont pu être gérées par aucun autre fournisseur de services
- Le cas échéant le suivi et l'analyse de l'incident
- Le cas échéant un spécialiste Terra CLOUD rappelle la personne ayant indiqué le problème chez le client
- Le cas échéant assistance téléphonique du client pour des questions ou des incidents liés à la gamme de produits convenue
- Transfert des questions non-résolues à l'instance supérieure

8 SLA

La disponibilité garantie de TERRA CLOUD SaaS Backup est de 99,8 %.

8.1 Niveau de services

La signature de Service Level Agreements (SLA) représente une base contractuelle entre le donneur d'ordre et TERRA CLOUD GmbH concernant les services liés aux Packs SaaS Backup.

Afin de permettre une maintenance du système sous-jacent par Terra CLOUD, un créneau de maintenance hebdomadaire est prévu.

Horaires de services : Lu-Ve 8:00-17:00 (heure d'Europe centrale)

Horaires de services commandés : Lu-Ve 8:00-17:00 (heure d'Europe centrale)

Niveau de disponibilité : la disponibilité de l'infrastructure du centre des données de Terra CLOUD. Le niveau de disponibilité est mesuré à la sortie du centre des données Terra CLOUD (hors périodes de maintenance). Le niveau de disponibilité du système mis à disposition est mesuré chaque mois calendaire.

Créneau de maintenance prévu : Lu-Ve : 18:30 – 22:30

Sa : 6:00 – 10:00

Configurer de nouveaux clients : 3 jours ouvrables

Mise à disposition de SaaS Backup : 3 jours ouvrables

Un Pack SaaS Backup est considéré comme opérationnel lorsque Terra CLOUD communique au client/partenaire l'activation de l'accès.

L'on considère que le Pack SaaS Backup est disponible lorsque l'infrastructure serveur correspondante est accessible hors réseau Terra CLOUD ou que le système d'exploitation fonctionne. La disponibilité est mesurée en fonction de la surveillance de l'état et des performances du système serveur sur le System Management de Terra CLOUD.

Terra CLOUD peut effectuer des modifications sur les systèmes logiciels et/ou matériels en dehors des créneaux de maintenance si cela ne compromet pas le taux de disponibilité convenu.

8.2 Service Reporting

Les Service Reports réguliers apportent des informations sur la qualité des prestations de services. Ces rapports contiennent des détails sur les services prestés dans le respect des SLA convenus, mais également des informations sur les tendances ou les mesures spéciales qui ont été entreprises afin d'améliorer la qualité de service.

Les Services Reports sont communiqués chaque mois par courrier électronique au donneur d'ordre. Le Service Report est standardisé et n'est pas adapté spécifiquement en fonction du donneur d'ordre. Il contient les informations suivantes :

- Rapport général
- Nombre de serveurs virtuels/de systèmes serveurs dédiés et configuration
- Rapport sur le niveau de disponibilité
- Disponibilité des services mis à disposition

9 Autres dispositions

Les conditions générales de vente de TERRA CLOUD GmbH, la liste de tarifs la plus récente ainsi que la description de services sont en vigueur.