

### 1. Préambule

Le client souhaite bénéficier des services de supervision proposés par MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux conditions générales de vente MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux présentes conditions particulières.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués, le client a considéré que MSI avait parfaitement identifié son besoin et l'a retenu comme son prestataire.

### 2. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- **Supervision** : Service de surveillance d'équipements informatiques constitué d'un agent installé sur l'ordinateur du client, et d'un serveur de monitoring chargé de récupérer, stocker et analyser les données envoyées par l'agent.
- **Agent** : L'agent est un logiciel résidant installé sur le serveur ou le poste utilisateur supervisé dans le cadre de ce contrat. Il est chargé de remonter à intervalles réguliers les informations techniques, permettant au serveur de supervision de réaliser des statistiques de qualité de service et de disponibilité de machines.
- **Serveur** : Le serveur sur lequel est installé l'agent peut être une machine physique ou virtuelle gérée par un hyperviseur.
- **Serveur de supervision** : Serveur géré par MSI et chargé de réceptionner les remontées d'informations des agents. Il est chargé de l'analyse et de la génération de notifications auprès du client et des équipes techniques MSI.
- **Notification Mineure** : Notification générée par le serveur de supervision en cas de détection d'une incohérence sur un indicateur technique ne générant aucune interruption de service ou instabilité anormale du système d'information
- **Notification Normale** : Notification générée par le serveur de supervision en cas de détection d'une incohérence sur un indicateur technique pouvant engendrer à moyen terme une dégradation de service.
- **Notification Majeure** : Notification générée par le serveur de supervision en cas de rupture de communication avec le serveur ou d'une alerte associée à une forte dégradation, voir une interruption de service.
- **Mode maintenance** : Etat temporaire de l'équipement informatique supervisé, permettant de lever toute génération d'alertes ou de notification du serveur de supervision. Ce mode est obligatoire en cas d'intervention programmé sur un serveur ou son environnement de communication.

Les autres termes n'étant pas définis au sein des présentes conditions particulières auront la signification qui leur est attribués dans les conditions générales.

### 3. Objet

Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MSI fournit au client une solution de supervision, à savoir, la surveillance et le reporting régulier de données techniques issues de son matériel informatique, et ce, afin d'être averti des défaillances critiques ou anomalies de son système d'information. Les produits supervisés sont définis au bas des présentes conditions particulières et peuvent être :

- Un serveur ou un poste utilisateur par l'intermédiaire d'un agent logiciel résidant installé sur chaque machine supervisée.

- Tout autre matériel relié au réseau et validé par les équipes techniques MSI et pouvant remonter les données de surveillance auprès des serveurs de supervision de MSI.

Le service de supervision ne constitue pas une prestation de maintenance ou d'intervention.

### 4. Durée – Entrée en vigueur

La durée de l'engagement initial, ainsi que la date d'entrée en vigueur des présentes conditions particulières sont stipulées sur l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service ».

### 5. Obligations du client

Le client doit déterminer son besoin avec précision.

Il doit notamment définir avec MSI :

- Les équipements informatiques sur lesquels l'agent de supervision doit être installé.
- Le contact référent qui sera alerté par les notifications et sera destinataires des rapports émis par nos ingénieurs.

Et d'une manière générale tout autre élément de nature à bien déterminer le périmètre de l'offre de service.

Si le client est soumis ou astreint à des obligations particulières en termes de sécurité du système d'information et/ou des données qu'il comporte, il est tenu d'en informer MSI avant l'acceptation des présentes.

Le client s'engage à :

- Permettre l'accès en mode administrateur au personnel de MSI ou à toute personne mandatée par MSI, l'autorisation de libre accès aux produits physiques ou virtuels afin de procéder à l'installation, ou modifications de l'installation de l'agent.
- Mettre en place selon les recommandations de MSI les règles de firewall permettant à l'agent de dialoguer avec le serveur de supervision sans limitations.
- Ne pas interrompre l'activité des produits supervisés ou de quelque élément que ce soit pouvant impacter la communication entre l'agent et le serveur de supervision, sans en informer MSI.
- Ne pas désactiver, désinstaller ou modifier l'agent sur le serveur sans autorisation expresse de MSI.
- Prendre connaissance des notifications et relevés de performances adressées par MSI au regard des indices de qualité de service et d'en tirer les conséquences nécessaires.
- Communiquer une adresse email valide et lever toutes les protections antispam risquant de limiter la réception des emails de notifications adressés par le serveur de supervision ou les équipes techniques MSI.
- Communiquer un numéro de téléphone valide afin d'être contacté par les équipes MSI.
- Prévenir MSI afin de passer le produit supervisé en mode maintenance au minimum 2h ouvrées avant toute intervention pouvant aboutir à un redémarrage ou une rupture de communication entre l'agent et le serveur de supervision.

### 6. Obligations de MSI

L'installation et le paramétrage de l'agent sont réalisés par MSI selon les modalités et conditions détaillées sur le bon de commande.

L'installation est effectuée sur site et/ou par télémaintenance selon la date fixée avec le client.

MSI s'engage à avertir le client par email sur l'adresse communiquée, un message d'alerte dès qu'un des indicateurs de mesure dépasse le seuil défini.

### 7. Formules

L'offre de service de supervision est disponible sous 2 formules :

#### Formule de supervision Essentielle :

Cette formule comprend la mise en surveillance des indicateurs listés ci-dessous :

- Disponibilité des serveurs
- Espace disques
- Mémoire vive
- Liste des processus
- Charge CPU
- Alertes issues des journaux d'évènement Windows

#### Formule de supervision Premium

**(Valable uniquement pour les serveurs)**

La formule **Premium** reprend la formule essentielle en l'augmentant des indicateurs suivants :

- Nombre d'écritures par seconde
- Nombre de lectures par secondes
- Nombre de processus
- Nombre de processus en cours d'exécution
- Statistiques de connexions réseau
- Services vitaux Microsoft

La formule **Premium** apporte les services complémentaires suivants :

- Accès à l'interface de supervision en ligne
- Eligible à l'option astreinte
- Possibilité de monitorer des services et matériels supplémentaires (en option après étude technique)

Pour la formule Premium uniquement : Si le client détient un contrat de maintenance ou de service actif et éligible au déclenchement d'une action de maintenance curative, l'intervenant poursuivra ses investigations afin de résoudre les problématiques rencontrées.

### 8. Eléments supervisés

L'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service » reprend les équipements pour lesquels le service de supervision est souscrit. Il mentionne la formule et les options le cas échéant

### 9. Option astreinte

**Seule l'offre de supervision premium est éligible à l'astreinte.**

Dans le cadre de la souscription d'une offre de supervision avec l'option astreinte, le client devra remplir un formulaire remis en annexe.

### 10. Règlement

Le montant ainsi que les modalités de règlement du présent service figurent dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service »