



Conditions Générales d'Utilisations Offre de Services interne de la DSI du CNRS

UNITES

DSI CNRS

Sommaire

I.	Article 1 - Objet de la convention.....	7
II.	Article 2 - Nature de l'offre de services proposées.....	7
	2.1 Offre de Service Hébergement de sites Web.....	7
	2.2 Offre de Service Cloud sécurisé.....	7
	2.3 Offre de Service Messagerie intégrée.....	7
	2.4 Offre de Service Portail Collaboratif CoRe.....	7
	2.5 Offre de Service Cloud « Standard ».....	8
	2.6 Offre de Service Stockage.....	8
III.	Article 3 - Clauses générales.....	8
	3.1. Conditions tarifaires et facturation.....	8
	3.2. Durée de la convention.....	9
	3.3. Résiliation.....	9
	3.4. Retrait.....	9
IV.	Article 4 - Engagements de la DSI.....	9
	4.1. Mise à disposition.....	9
	4.2. Accès aux Ressources.....	9
	4.3. Qualité du service.....	9
	(a) Disponibilité des services.....	10
	(b) Performances.....	10
	(c) Intégrité des données.....	10
	4.4. Accompagnement de l'Utilisateur.....	10
V.	Article 5 - Engagements de l'Utilisateur.....	11
	5.1. Responsabilité de la publication de contenu.....	11
	5.2. Respect des règles d'utilisation des services.....	11
	5.3. Gestion des contacts techniques.....	11
	5.4. Charte graphique.....	12
VI.	<i>Annexes</i>	12
	Annexe 1.....	13
I.	Gamme de services de la DSI.....	15
	a) Service Hébergement de sites Web.....	15
	b) Service Cloud sécurisé.....	15
	c) Service Messagerie intégrée.....	15
	d) Service Portail Collaboratif CoRe.....	16

Annexe 2.....	17
I. Introduction.....	19
II. Description de l'offre de service hébergement de sites Web.....	19
III. Engagements de la DSI	20
1. Mise à disposition du site.....	20
2. Accès au site	20
3. Disponibilité des services	20
4. Mise à jour des CMS hors environnement LAMP Libre.....	20
5. Cycle de vie des environnements techniques.....	21
6. Résiliation du Service.....	21
IV. Engagements de l'Utilisateur	21
1. Gestion des contacts techniques.....	21
2. Suivi des mises à jour des CMS.....	21
3. Sauvegardes	21
V. Gratuité	22
Annexe 3.....	23
I. Introduction.....	25
II. Description de l'offre de service Cloud sécurisé	25
III. Engagements de la DSI	26
1. Mise à disposition de l'environnement virtualisé	26
2. Accès aux Ressources	26
3. Installation du serveur pour le service de Cloud sécurisé.....	26
4. Disponibilité du service de Cloud sécurisé.....	26
5. Restitution des données.....	27
IV. Engagements de l'Utilisateur	27
1. Gestion des contacts techniques.....	27
2. Sauvegardes	27
V. Gratuité	28
Annexe 4.....	29
I. Introduction.....	31
II. Description de l'offre de service Messagerie intégrée.....	31
1. Services proposés.....	31
2. Utilisation	31
3. Types de fournitures	31

4.	Tarification de l'abonnement	32
III.	Engagements de la DSI	32
1.	Ouverture du service	32
2.	Accès aux Ressources	33
3.	Disponibilité des services	33
4.	Restitution des données.....	33
IV.	Engagements de l'Utilisateur	33
1.	Gestion des contacts techniques.....	33
2.	Règle de gestion	34
3.	Fourniture des clients de messagerie.....	34
4.	Condition d'utilisation - sécurité	34
5.	Restitution des données à l'utilisateur et/ou à l'agent	34
	Annexe 5.....	35
I.	Introduction.....	37
II.	Description de l'offre de service Portail collaboratif CoRe	37
III.	Engagements de la DSI CNRS.....	38
1.	Mise à disposition de l'environnement collaboratif	38
2.	Accès aux sites collaboratifs	38
3.	Disponibilité des services	38
4.	Restitution des données.....	38
IV.	Engagements de l'Utilisateur	38
1.	Gestion des contacts avec l'équipe SSI	38
V.	Gratuité	38
	Annexe 6.....	39
I.	Grille Tarifaire.....	41
2.	Service Cloud sécurisé: Energie Informatique à la Demande.....	41
3.	Service Hébergement de site Web: Hébergement d'Applications Web	42
4.	Service Messagerie intégrée: Messagerie centralisée sur plateforme mutualisée	42
5.	Service Portail collaboratif CoRe: Services collaboratifs	42
	Annexe 7.....	44
I.	Éléments obligatoires du bon de commande.....	46
	Annexe 8.....	48
I.	Charte Utilisateur de l'offre de services DSI et mentions légales	50
	Annexe 9.....	51

I. Contacts techniques et administratifs.....	53
Annexe 10.....	54
I. Introduction.....	56
II. Description de l'offre de service Cloud sécurisé	56
III. Engagements de la DSI	57
Mise à disposition de l'environnement virtualisé	57
IV. Accès aux Ressources	58
V. Installation du serveur pour le Service de Cloud sécurisé	58
VI. Disponibilité du Service de Cloud sécurisé.....	58
VII. Restitution des données.....	59
VIII. Engagements de l'Utilisateur	59
IX. Sauvegardes	59
X. Gratuité	59
Annexe 11.....	60
I. Contexte général	62
II. Contexte fonctionnel.....	62
III. Ressources mises à disposition	62
V. Engagements de la DSI	63
VI. Restitution des données.....	63
VII. Engagements de l'utilisateur	63
VIII. Accès aux Ressources	64
IX. Gratuité	64

**Convention de service relative aux conditions générales d'utilisation de
L'Offre de Services interne de la DSI CNRS**

Entre

Le Directeur de l'Unité:

Nom du directeur
Intitulé de l'unité
Adresse

Ci-après, dénommé l'Utilisateur ou les Utilisateurs

ET

Le Directeur des Systèmes d'Information du CNRS

DSI - CNRS
358 Rue Pierre Gilles de Gennes
31670 LABEGE CEDEX

Ci-après dénommé la DSI

Ci-après dénommées les Parties

Préambule :

Dans le cadre du partenariat global de sécurisation des systèmes d'information et du patrimoine immatériel de la recherche publique, la DSI du CNRS lance une offre de services payants à destination des différentes entités du CNRS (instituts, laboratoires et directions fonctionnelles).

Il est convenu ce qui suit :

I. Article 1 - Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les engagements des Parties dans le cadre de l'Offre de Services de la DSI du CNRS.

II. Article 2 - Nature de l'offre de services proposées

La gamme des services proposés figure à l'annexe n°1 de la présente convention. Ces services sont évolutifs. L'annexe n°1 est actualisée en conséquence.

2.1 Offre de Service Hébergement de sites Web

La DSI met à la disposition des Utilisateurs un espace d'hébergement de sites Web sur une plateforme mutualisée du service hébergement de sites Web de la DSI du CNRS.

Ce service est détaillé dans le document intitulé « DSI_CS_Annexe2-Hébergement_de_sites_web » qui figure en annexe n°2 de la présente convention.

2.2 Offre de Service Cloud sécurisé

La DSI met à la disposition des Utilisateurs un environnement virtualisé sur une plateforme mutualisée entre les Utilisateurs du service Cloud sécurisé de la DSI du CNRS.

L'offre comprend la fourniture de stockage à la demande par tranche de 50 Go ou de 1 To.

Ce service est détaillé dans le document intitulé « DSI_CS_Annexe3-Cloud_sécurisé » qui figure en annexe n° 3 de la présente convention.

2.3 Offre de Service Messagerie intégrée

La DSI propose la fourniture d'un service de messagerie intégrée, dont les principales caractéristiques sont :

- l'hébergement d'une boîte aux lettres,
- un service d'agendas partagés,
- un service d'accès à la messagerie par un navigateur Web (webmail).

Ce service est détaillé dans le document intitulé «DSI_CS_Annexe4-Messagerie_intégrée» qui figure en annexe n°4 de la présente convention.

2.4 Offre de Service Portail Collaboratif CoRe

La DSI propose la fourniture d'un portail collaboratif dont les principales caractéristiques sont :

- la fourniture de portail à destination des unités, permettant de faciliter les processus collaboratifs de l'unité et la navigation vers les principaux applicatifs du système d'information,
- la fourniture d'espaces collaboratifs pour des communautés et des projets regroupant divers acteurs de la recherche.

Ce service est détaillé dans le document intitulé «DSI_CS_Annexe5-Portail_collaboratif_CoRe» qui figure en annexe n°5 de la présente convention.

2.5 Offre de Service Cloud « Standard »

La DSI propose un Service de fourniture d'infrastructure virtualisée à la demande.

Ce service est détaillé dans le document intitulé «DSI_CS_Annexe10-Service_Cloud_«Standard»_Sous_projet_du_Cloud_sécurisé» qui figure en annexe n°10 de la présente convention.

2.6 Offre de Service Stockage

Dans le cadre de la mise en place de l'offre de service stockage aux laboratoires, la fourniture de ce service à l'unité est de permettre l'accès à un espace de stockage distant.

Ce service est détaillé dans le document intitulé «DSI_CS_Annexe11-Hébergement_Sous_projet_du_Cloud_sécurisé» qui figure en annexe n°11 de la présente convention.

III. Article 3 - Clauses générales

3.1. Conditions tarifaires et facturation

3.1.1 Tarification

Les prix de chaque offre de service sont fixés dans le « Catalogue Tarifaire » qui figure à l'annexe n°6.

L'Utilisateur est tenu informé des révisions de prix par la réception d'un courrier électronique.

3.1.2 Bon de commande

L'Utilisateur adresse à l'attention de la DSI, via l'équipe SSI de la Délégation Régionale du CNRS à laquelle il est rattaché, une commande précisant le contenu des prestations attendues jusqu'au 31 décembre de l'année courante.

Le bon de commande doit obligatoirement contenir tous les éléments listés en annexe n°7 de la présente convention.

Un bon de commande ne peut pas prévoir une durée d'engagement inférieure à 3 mois. La durée d'engagement est la période de souscription à un service.

En cas d'absence de réception, au moins 15 jours avant la fin de la prestation par l'équipe SSI de la Délégation Régionale, d'un bon de commande établi en bonne et due forme destiné à renouveler la prestation qui s'achève, le service pourra être interrompu.

3.1.3 Facturation

La période de facturation est initiée à compter de la livraison du service par la DSI.

Les services sont dus forfaitairement et mensuellement. Chaque mois commencé est intégralement dû quelle que soit la date de début ou de la fin des prestations.

3.2. Durée de la convention

La présente convention, qui prend effet à compter de sa signature, est conclue pour une durée de 4 ans renouvelable pour la même durée par tacite reconduction. Elle est modifiée par voie d'avenant.

3.3. Résiliation

En cas d'inexécution par l'Utilisateur de ses obligations notamment celles fixées à l'article 5, la présente convention peut être résiliée par la DSI. Cette résiliation prend effet de plein droit 15 jours après l'envoi par la DSI d'un courrier électronique de résiliation, avec avis de réception, à moins que dans ce délai, l'Utilisateur n'ait satisfait à ses obligations ou n'ait apporté la preuve d'un empêchement consécutif à un cas de force majeure.

3.4. Retrait

Une Partie peut se retirer de la présente convention à tout moment, avec un préavis de 15 jours dûment notifié à l'autre des Parties par l'envoi d'un courrier électronique de retrait, avec avis de réception.

L'exercice de cette faculté de retrait par une Partie ne la dispense pas de remplir les obligations contractées jusqu'à la date de prise d'effet dudit retrait.

IV. Article 4 - Engagements de la DSI

4.1. Mise à disposition

La mise à disposition des services s'effectue 5 jours maximum, après la réception de la convention signée (CGU et annexes) et de la commande par la DSI.

L'évolution des ressources de stockage s'effectue au maximum 10 jours après la réception de la commande de l'Utilisateur.

La DSI traite dans les 48 heures les demandes des équipes SSI des délégations régionales.

Le type de service approprié est déterminé par l'équipe SSI référente de la Délégation Régionale, après échange avec l'Utilisateur.

4.2. Accès aux Ressources

Les codes d'accès et les protocoles de transfert sont communiqués à l'Utilisateur, pour la recette, après la réalisation des actions techniques par les équipes SSI.

Les modalités de livraison sont définies aux annexes n°2 à n°5 et n°10 à n°11 de la présente convention.

4.3. Qualité du service

Tous les services proposés par la DSI intègrent les notions de « Haute Disponibilité » : concept d'architecture informatique permettant la continuité de service par la redondance de l'infrastructure du service.

Le DataCenter est certifié Tiers III selon la norme de Uptime de l'Institut International en charge de la formalisation et de la diffusion des Normes relatives à la Qualité de service des DataCenter <http://uptimeinstitute.com/>.

Le DataCenter répond à l'état de l'art en matière de gestion des accès et de sécurité incendie.

(a) Disponibilité des services

Le taux de disponibilité du réseau est de 99,5% sur l'année.

Le taux de disponibilité de l'infrastructure est de 99,5% sur l'année.

La disponibilité des services est de type 24/7. Le rétablissement sur incidents bloquant est réalisé dans les 5 heures après la signalisation de l'interruption de service par l'Utilisateur. Un incident bloquant représente l'impossibilité totale d'utiliser le service.

Le Datacenter bénéficie d'une double adduction réseau pour le lien principal de l'opérateur est RENATER. Le lien de secours est souscrit auprès d'un autre Fournisseur d'accès internet (FAI).

(b) Performances

Pour les différentes plateformes de service, la DSI effectue une vérification régulière de la performance des infrastructures dont elle a la maîtrise.

(c) Intégrité des données

La conception des systèmes d'information est suffisamment fiable et robuste pour garantir l'intégrité des données dans le temps en se prémunissant des risques liés aux matériels, aux exploitants ou des sources externes.

En cas d'anomalie remontée par l'Utilisateur dans l'intégrité des données, la politique de sauvegarde mise en œuvre permet la restauration des données à J-1, pour les services bénéficiant d'une sauvegarde.

La restauration est effectuée dans un délai maximum de 4 heures à compter de la réception par la DSI ou l'équipe SSI de la demande émise par l'Utilisateur.

Les données sont conservées pendant 30 jours après l'arrêt de la livraison du service.

La restitution des données est réalisée après demande explicite de l'Utilisateur. Les moyens et le type support des données sont définis au cas par cas en fonction des volumes et peuvent faire l'objet d'un devis spécifique.

4.4. Accompagnement de l'Utilisateur

Le support de niveau 1 correspond à un support de proximité pouvant apporter une réponse immédiate à une problématique.

Le support de niveau 2 prend le relais du niveau 1 lorsque la résolution de la problématique nécessite une expertise particulière ou que la réponse ne peut être délivrée immédiatement.

L'équipe SSI référente de la Délégation Régionale est l'interlocutrice privilégiée de l'Utilisateur.

La DSI et les différents experts de celle-ci assurent le niveau 2 du support.

V. Article 5 - Engagements de l'Utilisateur

5.1. Responsabilité de la publication de contenu

Au même titre que la presse (papier ou audiovisuelle), la publication de contenu en ligne engage la responsabilité de l'éditeur à l'origine du contenu créé.

Cette publication de contenu sur un site internet engage la responsabilité des personnes identifiées dans les mentions légales telles que prévues à l'annexe n°8.

- Le *directeur de la publication* est le représentant légal de la personne morale à savoir la tutelle principale de l'entité Utilisateur.

- Le *directeur de rédaction* est le directeur d'unité (Utilisateur). Il est responsable du contenu, des pages du service, de leur pérennité et de leur intégrité. Il désigne une ou plusieurs personnes chargées de la mise en ligne des informations (responsable éditorial).

- Le *webmestre*, désigné par le directeur d'unité, est responsable du bon fonctionnement du site, de sa maintenance et de sa sécurité. Pour ces missions, il peut demander conseil auprès du RSSI et de l'équipe SSI de la Délégation Régionale et de la cellule d'experts de la DSI.

Quel que soit le moyen technique utilisé (sites internet, messagerie, ...) les auteurs des contenus créés et mis en ligne demeurent civilement et pénalement responsables. Ils peuvent demander conseil auprès du RSSI et de l'équipe SSI de la Délégation Régionale et de la cellule d'experts de la DSI.

En cas de diffusion de contenus ne respectant pas les lois et les règlements ou pouvant porter un préjudice quelconque, le directeur de la rédaction et le webmestre (ou responsable technique) devront immédiatement en interrompre la diffusion dès que ces faits auront été portés à leur connaissance.

5.2. Respect des règles d'utilisation des services

Le bon fonctionnement de l'offre de services suppose le respect par les Utilisateurs des dispositions législatives et réglementaires applicables aux ressources informatiques de l'unité.

L'Utilisateur s'engage à respecter la Charte des Utilisateurs de l'offre de services, qui figure en annexe n°8 de la présente convention.

En cas de non-respect de la charte des Utilisateurs, les dispositions de l'article 3.3 résiliation s'appliquent.

5.3. Gestion des contacts techniques

Pour les contacts techniques et administratifs et leur actualisation, l'Utilisateur communique à la DSI et à l'équipe SSI référente les éléments qui figurent à l'annexe n°9 de la présente convention.

Tout changement de responsable, en particulier technique, doit être signalé à l'équipe SSI et à la DSI. Ces derniers doivent être informés au minimum 7 jours avant le changement de contact afin de pouvoir garantir l'accès du nouveau référent aux plateformes techniques.

La DSI et l'équipe SSI doivent pouvoir contacter rapidement et les responsables techniques et administratifs de l'Utilisateur.

5.4. Charte graphique

La DSI recommande l'utilisation de la charte Web consultable à l'adresse <http://intranet.cnrs.fr/harmonisation/index.htm>

Fait à Labège, le

Le Directeur de l'Unité
Nom prénom

Le Directeur des Systèmes d'Information
Jean-Marc Voltini



VI. Annexes



Annexe 1

Gamme de services de la DSI

DSI CNRS

Contenu

Annexe 1.....	Erreur ! Signet non défini.
I. Gamme de services de la DSI.....	Erreur ! Signet non défini.
a) Service Hébergement de sites Web	Erreur ! Signet non défini.
b) Service Cloud sécurisé	Erreur ! Signet non défini.
c) Service Messagerie intégrée	Erreur ! Signet non défini.
d) Service Portail Collaboratif CoRe.....	Erreur ! Signet non défini.

I. Gamme de services de la DSI

La DSI du CNRS propose quatre types de services :

a) Service Hébergement de sites Web

Définition :

Pour ce service la DSI propose de mettre à disposition des Utilisateurs, des espaces de stockage sur des serveurs mutualisés pour le CNRS afin de réaliser de la publication de sites ou des applications Web.

Les services Offerts comprennent :

- un gestionnaire Dynamique de Contenu
- un espace de Publication
- une interface de gestion
- un outil d'analyse de fréquentation
- un service de mise à jour automatique
- une sauvegarde des données
- un nom de domaine en cnrs.fr
- un accès via SFTP

b) Service Cloud sécurisé

Définition :

La DSI propose de la fourniture de ressources informatiques à la demande dans un environnement virtualisé. L'offre de services est flexible en termes de ressources et de durée d'engagement afin de pouvoir répondre à des besoins ponctuels.

Les serveurs physiques sont mutualisés entre plusieurs Utilisateurs CNRS. Le stockage physique est mutualisé entre les unités. Les données sont stockées en France et la DSI du CNRS à un pouvoir d'audit total de son prestataire d'hébergement. Le présent service s'appuie sur la PSSI contractualisée entre le CNRS et son prestataire.

Services Offerts :

- Ressources Informatiques à la demande
- Sauvegarde des données
- Application permettant de gérer la sécurité par le control des accès en entrée et sortie
- Rattacher le service sur le Cloud au réseau privé du laboratoire

2 gammes de services

- Gamme « Premium » (haute disponibilité du socle physique en 24/7)
- Gamme « Standard » (disponibilité du socle physique 15h/24 ; 6j/7)

c) Service Messagerie intégrée

Définition

La DSI propose la fourniture d'un service de messagerie intégrée dont les principales caractéristiques sont :

- l'hébergement d'une boîte aux lettres
- un service d'agendas partagés
- un service d'accès de à la messagerie par un navigateur Web (webmail)
- l'accès à des ressources partagées (annuaires, contacts, service de réservations, ...)

d) Service Portail Collaboratif CoRe

Définition

La DSI propose la fourniture de portail collaboratif CoRe dont les principales caractéristiques sont

- la fourniture de portail à destination des unités, permettant de faciliter ses processus collaboratifs et la navigation vers les principaux applicatifs du système d'information
- La fourniture d'espaces collaboratifs pour des communautés et des projets de recherche regroupant les différents partenaires relevant ou non du CNRS

e) Service Cloud « Standard »

La DSI propose un Service de fourniture d'infrastructure virtualisée à la demande.

Ce service est détaillé dans le document intitulé «DSI_CS_Annexe10-Service_Cloud_«Standard»_Sous_projet_du_Cloud_sécurisé» qui figure en annexe n°10 de la présente convention.

f) Service Stockage

Dans le cadre de la mise en place de l'offre de service stockage aux laboratoires, la fourniture de ce service à l'unité est de permettre l'accès à un espace de stockage distant.



Annexe 2

Service hébergement de sites web

DSI CNRS

Contenu

Annexe 2.....	17
I. Introduction.....	19
II. Description de l'offre de service hébergement de sites Web.....	19
III. Engagements de la DSI	20
1. Mise à disposition du site.....	20
2. Accès au site	20
3. Disponibilité des services	20
4. Mise à jour des CMS hors environnement LAMP Libre.....	20
5. Cycle de vie des environnements techniques	21
6. Résiliation du Service.....	21
IV. Engagements de l'Utilisateur	21
1. Gestion des contacts techniques.....	21
2. Suivi des mises à jour des CMS.....	21
3. Sauvegardes	21
V. Gratuité	22

I. Introduction

La DSI propose de mettre à disposition de ses utilisateurs un espace d'hébergement de sites Web sur une plateforme mutualisée entre les Utilisateurs du service Hébergement de sites Web de la DSI.

II. Description de l'offre de service hébergement de sites Web

La DSI propose quatre types d'hébergement mutualisé :

- Hébergement mutualisé SPIP de sites Web professionnels (Internet et Intranet)
- Hébergement mutualisé Joomla de sites Web professionnels (Internet et Intranet)
- Hébergement mutualisé Drupal de sites Web professionnels (Internet et Intranet)
- Hébergement mutualisé LAMP Libre de sites Web professionnels (Internet et Intranet)
- Hébergement mutualisé LAMP Libre de sites statiques Web professionnels (Internet et Intranet)

Les Services fournis dans cette classe de service sont

la mise à disposition d'un espace de stockage pour les pages web du site,
l'accès à une interface de gestion des bases de données,
l'accès pour la mise à jour des pages Web,
l'accès au local host via SFTP.

La fourniture inclut aussi sur demande, un nom de domaine en « cnrs.fr ». Dans ce cas, il convient de se référer à la procédure suivante : <https://aresu.dsi.cnrs.fr/spip.php?rubrique4>

Fourniture de domaine en CNRS.FR :	Inclus			
Choix de la formule	<i>SPIP</i>	<i>Joomla</i>	<i>Drupal</i>	<i>LAMP Libre</i>
Choix du Pack	<i>Pack Standard</i>	<i>Pack Evolution</i>	<i>Pack Premium</i>	<i>Pack Statique</i>
Espace Disque	2 Go	2 Go	25 Go	300 Mo
Espace dédié SGBD	100 Mo	100 Mo	500 Mo	0
Nombre de Bases Disponibles	1	5	5	0
Nombre de Compte SFTP :	1	1	1	1
Accès interface de Gestion (back Office)	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Accès Outils de Statistiques	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Antivirus et Anti Spyware	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Protection par FireWall	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Reverse proxy	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Load Balancing	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Stockage Redondant (RAID 5)	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Sauvegarde Journalière	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus

III. Engagements de la DSI

1. Mise à disposition du site

La mise à disposition d'un site web est réalisée 5 jours maximum après la réception de la convention signée (CGU et annexes) et de la commande par la DSI. Le type d'hébergement est déterminé par l'équipe SSI référente de la délégation régionale, après échange avec l'utilisateur.

2. Accès au site

Les codes d'accès et les protocoles de transfert seront communiqués au contact technique décrit dans l'Annexe 2.

3. Disponibilité des services

La disponibilité des services Hébergement de sites Web est de type 24/7. Le rétablissement sur incidents bloquant est réalisé h+5.

Un incident bloquant représente l'impossibilité totale d'utiliser le service

4. Mise à jour des CMS hors environnement LAMP Libre

La DSI s'engage à mettre à disposition de l'utilisateur les mises à jour de sécurité des CMS SPIP, Joomla et Drupal (en dehors de l'environnement LAMP Libre). La DSI notifie les utilisateurs de la mise à disposition des mises à jour.

Par mesure de prévention la DSI procède à un back up de la solution logicielle et à la mise à disposition de celle-ci dans son environnement.

Aucun dispositif n'est prévu pour les hébergements de type LAMP Libre.

5. Cycle de vie des environnements techniques

Le cycle de vie du couple PHP/MySQL ainsi que des différents CMS est en moyenne de 18 mois concernant les changements majeur de version. Lors d'une montée majeure de version un nouvel environnement technique sera mis en place. L'ancien environnement sera maintenu durant 12 mois afin de permettre à l'Utilisateur de migrer le service. La durée de vie d'un environnement technique est donc en moyenne de 30 mois.

6. Résiliation du Service

Le service sera résilié sur demande de l'utilisateur pour les hébergements bénéficiant de gratuité et sur non renouvellement du Bon de Commande pour les hébergements payants.

Les données seront conservées du 30 jours, suite à la résiliation du service.

IV. Engagements de l'Utilisateur

1. Gestion des contacts techniques

Le profil de ce contact est de type « Administrateur ou Ingénieur Réseau et Système ou Développeur ». Il est responsable de la recette technique de la livraison, de l'installation et de la mise à jour des applications qu'il déploie sur la plateforme. Il peut demander conseil auprès du RSSI de l'équipe SSI et de la cellule d'experts de la DSI du CNRS.

Les contacts techniques sont à renseigner dans l'Annexe 9 de la convention de service.

2. Suivi des mises à jour des CMS

L'utilisateur est responsable de la mise à jour de son application Web. Pour les environnements de type SPIP, Joomla et Drupal, le laboratoire s'engage à passer les mises à jour dès notification de la DSI. Le laboratoire s'engage à ne pas modifier la version du CMS fournie afin de respecter la chaîne de mise à jour. La DSI ne saurait être tenue pour responsable d'une perte de disponibilité de l'environnement lié au non-respect d'un des engagements mentionnés ci-dessus.

Pour la formule LAMP Libre, l'utilisateur s'engage à maintenir son application Web à l'état de l'art de la sécurité du produit.

3. Sauvegardes

Les sauvegardes sont incluses dans les prestations du service Hébergement de sites Web.

Les caractéristiques du plan de sauvegarde sont les suivantes

Type de Sauvegarde	NB de Jours de Rétention	
JOURNALIERE	14 Jours francs	Du lundi au samedi inclus
HEBDOMADAIRE	31 Jours francs	Le second, troisième, quatrième et dernier dimanche du mois,
MENSUELLE	364 Jours francs	Le premier dimanche du mois
ANNUELLE	aucune	aucune

V. Gratuité

Chaque unité peut bénéficier gratuitement de :

3 packs d'hébergement de sites Web (2 Go/pack) à choisir dans les packs :

Standard

Evolution

1 pack d'hébergement de sites Web (2 Go):

1 Site Statique



Annexe 3

Service Cloud Sécurisé

DSI CNRS

Contenu

Annexe 3.....	23
I. Introduction.....	25
II. Description de l'offre de service Cloud sécurisé	25
III. Engagements de la DSI	26
1. Mise à disposition de l'environnement virtualisé	26
2. Accès aux Ressources	26
3. Installation du serveur pour le service de Cloud sécurisé.....	26
4. Disponibilité du service de Cloud sécurisé.....	26
5. Restitution des données.....	27
IV. Engagements de l'Utilisateur	27
1. Gestion des contacts techniques.....	27
2. Sauvegardes	27
V. Gratuité	28

I. Introduction

La DSI propose de mettre à disposition des Utilisateurs un environnement virtualisé sur une plateforme mutualisée entre les Utilisateurs du service Cloud sécurisé de la DSI.

II. Description de l'offre de service Cloud sécurisé

La DSI propose un Service de fourniture d'infrastructure virtualisée à la demande. Cette fourniture comprend :
Description des machines du catalogue

- De 1 vCPU 2 Go de RAM à 1vCPU 8 Go de RAM
- De 2 vCPU 4 Go de RAM à 2 vCPU 16 Go de RAM
- De 4 vCPU 8 Go de RAM à 4 vCPU 24 Go de RAM

Fonction	Offre Premium
Environnement étanche virtualisé	
interface Web de Management	
Routeur FireWall administrable par l'Utilisateur	
IP Public par environnement	
VPN Site à Site	
Un ou plusieurs sous réseau(x) interne(s)	
Accès à un catalogue d'ISOs	
Gestion de la délégation de droits	
RAM et CPU tranche de 50 Go ou de 1To pour le stockage	
Haute Disponibilité	Oui
Disponibilité des machines physiques	24h/24

	7j/7
Arrêt pour maintenance	Transparent
Rétablissement sur incidents bloquant	H+4
Redondance du stockage	Oui

Les caractéristiques du stockage sont :

SATA à 7200 tours/min en RAID 5, connexion SAN Fiber Chanel à 8Gbits/seconde
Stockage est dans 2 centres techniques distincts.

Lorsque l'Utilisateur commande 1 machine virtuelle avec 50 Go de stockage celle-ci est créée avec un disque de 40 Go. Les autres 10 Go sont destinés à :

- un espace disque nécessaire au stockage de l'ISO d'installation
- Au Snapshot de la Vm après installation

Cette mesure ne s'applique qu'aux commandes de machines virtuelles. Pour les commandes d'extension de stockage par 50 Go ou 1 To, la quantité commandée représente la quantité utilisable par l'Utilisateur.

III. Engagements de la DSI

1. Mise à disposition de l'environnement virtualisé

La mise à disposition de l'environnement virtualisé est réalisée 5 jours maximum après la réception de la convention signée (CGU et annexes) et de la commande par la DSI. Les spécifications de l'environnement virtualisé sont déterminées par l'équipe SSI référente de la délégation régionale, après accord de l'Utilisateur. L'évolution des besoins de stockage ne peut intervenir que 10 jours au maximum après la commande.

Les licences des systèmes d'exploitation ainsi que des différents logiciels pouvant être installés sur la plateforme sont entièrement à la charge des utilisateurs. La DSI ne peut être en aucun cas être tenue pour responsable d'un défaut de licence ou des perturbations du service qu'un tel défaut peut occasionner. En cas d'utilisation de systèmes d'exploitation non validé dans le catalogue, le support ne sera pas assuré et la DSI décline toutes responsabilités en cas de défaillance ou d'instabilité du système.

Les systèmes compatibles avec la plateforme de virtualisation sont consultables à l'adresse :

<http://www.vmware.com/fr/guides.html>

2. Accès aux Ressources

Les codes d'accès et les protocoles de transfert seront communiqués par courrier électronique à l'Utilisateur.

3. Installation du serveur pour le service de Cloud sécurisé

L'installation et le paramétrage d'un système d'exploitation est à la charge de l'utilisateur. L'équipe SSI peut fournir des préconisations sur le choix des Os ainsi que sur l'installation et le paramétrage. L'Utilisateur fournit les licences en cas de besoin.

4. Disponibilité du service de Cloud sécurisé

La disponibilité des machines « physiques » du Cloud sécurisé est de type 24/7. Le rétablissement sur incidents bloquant est de h+5. Un incident bloquant représente l'impossibilité totale d'utiliser le service.

La disponibilité de l'interface Web de gestion des environnements virtuels du Cloud sécurisé est de type 8h-18h du lundi au vendredi.

5. Restitution des données

La restitution des données pourra être effectuée à la demande de l'Utilisateur et sur établissement d'un devis spécifique. Les données seront conservées 30 jours, après la résiliation du service.

IV. Engagements de l'Utilisateur

1. Gestion des contacts techniques

Le profil de ce contact est de type « Administrateur ou Ingénieur Réseau et Système ou Développeur ». Il est responsable de la recette technique de la livraison, de l'installation et de la mise à jour des systèmes d'exploitation et applications qu'il déploie sur l'infrastructure virtualisée.

Le responsable du serveur et de l'infrastructure virtualisée est responsable du bon fonctionnement du serveur, de la maintenance et de la sécurité, missions pour lesquelles il peut demander conseil auprès du RSSI de l'équipe SSI et de la cellule d'experts.

Les contacts techniques sont à renseigner dans l'Annexe 9 de la convention de service.

La gestion des règles de consignment des routeurs/firewall virtuels sont de la responsabilité de l'utilisateur.

2. Sauvegardes

1. Les sauvegardes sont en option pour le service de Cloud sécurisé. Le système à sauvegarder doit être compatible avec les outils de sauvegarde (Vm Tools). Ceux-ci doivent être installés conformément aux préconisations de l'éditeur.

Le plan de sauvegarde « 14 jours » des données est décrit ci-dessous, il est de type sauvegarde sur disques:

Type	Rétention	Jour d'application
Incrémentale	14 jours	Du lundi au Samedi
Totale	1 sur 30 et 2 sur 14 jours	Le dimanche

2. Les sauvegardes annuelles sont en option pour le service de Cloud sécurisé. Le système à sauvegarder doit être compatible avec les outils de sauvegarde (Vm Tools). Ceux-ci doivent être installés conformément aux préconisations de l'éditeur. L'option de sauvegarde sera souscrite sous réserve de validation technique de mise en place des services nécessaires. Le plan de sauvegarde annuel des données est le suivant :

Type de Sauvegarde	NB de Jours de Rétention	
JOURNALIERE	14 Jours francs	Du lundi au samedi inclus
HEBDOMADAIRE	31 Jours francs	Le second, troisième, quatrième et dernier dimanche du mois,
MENSUELLE	364 Jours francs	Le premier dimanche du mois

V. Gratuité

Dans le cadre du lancement du service une période de test de deux fois deux semaines peut être accordée sur l'environnement virtuel mutualisé à cet effet nommé « CNRS_MUT »

Elle se compose de deux périodes :

15 jours « découverte »

15 jours « intégration »

(ressources garanties 30% de la RAM et 30% CPU)

Pas plus de 40 Go d'espace disque

Le pack d'intégration est de type « standard - config 1 » (1 vCPU et 2 Go de RAM).



Annexe 4
Service Messagerie intégrée

DSI CNRS

Contenu

Annexe 4.....	29
I. Introduction.....	31
II. Description de l'offre de service Messagerie intégrée.....	31
1. Services proposés.....	31
2. Utilisation	31
3. Types de fournitures	31
4. Tarification de l'abonnement.....	32
III. Engagements de la DSI	32
1. Ouverture du service	32
2. Accès aux Ressources	33
3. Disponibilité des services	33
4. Restitution des données.....	33
IV. Engagements de l'Utilisateur	33
1. Gestion des contacts techniques.....	33
2. Règle de gestion	34
3. Fourniture des clients de messagerie.....	34
4. Condition d'utilisation - sécurité	34
5. Restitution des données à l'utilisateur et/ou à l'agent.....	34

I. Introduction

La DSI propose de mettre à disposition des Utilisateurs un service de messagerie intégrée sur une plateforme mutualisée entre les Utilisateurs.

II. Description de l'offre de service Messagerie intégrée

1. Services proposés

La DSI propose un Service de messagerie électronique. Cette fourniture comprend :

- toutes les fonctions classiques de messagerie électronique
- la gestion des agendas partagés entre les Utilisateurs de la plateforme
- le support des Smartphones (Android, iOS et Windows Mobile)
- l'accès à un client de messagerie de type webmail
- le support des clients de messagerie de type IMAPs
- la gestion des contacts au niveau laboratoire et plate-forme
- la gestion des listes de distribution au niveau laboratoire
- la gestion des ressources (salles ou équipements) au niveau laboratoire
- l'accès à un annuaire centralisé des Utilisateurs de la plateforme
- l'hébergement de domaines de messagerie spécifiques (@monlabo.fr)

Cette messagerie est administrée en 24/7 et en haute disponibilité, sur des infrastructures dédiées et localisées en France, garantissant la confidentialité et la pérennité des données conformément aux recommandations de l'Etat en matière de sécurité des systèmes d'information pour la recherche publique.

2. Utilisation

L'offre de service messagerie intégrée fournit toutes les fonctionnalités liées à la messagerie électronique. L'ouverture du service à un grand nombre de protocoles permet son utilisation à travers de multiples client lourds, de type web ou mobiles.

Elle est adaptée aux agents ayant un besoin de mobilité.

L'offre permet à l'agent de procéder à des réservations de ressources du laboratoire (salles, équipements, calendriers...) partagées sur la plateforme.

L'utilisation de l'offre avec un client Outlook s'intègre au portail collaboratif CoRe.

3. Types de fournitures

En fonction des effectifs déclarés du laboratoire dans le système d'information du CNRS (Labintel), la fourniture initiale d'un service de messagerie courant est gratuite, Elle est calculée sur la base du tableau ci-dessous.

Au-delà du volume global ainsi calculé, la fourniture de ce service est facturée, selon les modalités définies au point II - 5.

Profil	Quotas BAL	Rétention	%age estimé
Base	200 Mo	14 jours	2%
Standard	2 Go	30 jours	78%
Chefs de service	5 Go	90 jours	5%
VIP / BAL de service	10 Go	180 jours	15%

4. Tarification de l'abonnement

Au-delà des seuils de gratuité définis au § précédent, l'Utilisateur a la possibilité d'acquérir des espaces de stockage complémentaires, par tranches de 100 Go utiles, aux tarifs définis à l'annexe n°6 « grille tarifaire ». Pour les laboratoires de moins de 10 agents, il sera possible de commander par tranche de 50 Go.

Méthode de calcul pour la tarification :

L'offre est basée sur la gratuité tant que la volumétrie globale utilisée ne dépasse pas la volumétrie maximale autorisée en fonction des profils :

NbUser = Nombre d'agents effectifs du laboratoire

$\text{NbUser} * 2\% * 0,2 \text{ Go} = \text{VolBase}$: volumétrie consommée par les profils Base

$\text{NbUser} * 78\% * 2 \text{ Go} = \text{VolStandard}$: volumétrie consommée par les profils Standards

$\text{NbUser} * 5\% * 5 \text{ Go} = \text{VolCdc}$: volumétrie consommée par les profils Chefs de services

$\text{NbUser} * 15\% * 10 \text{ Go} = \text{VolVIP}$: volumétrie consommée par les profils VIP – Bal de Service

$\text{Volumétrie} = \text{VolBase} + \text{VolStandard} + \text{VolCdc} + \text{Vol VIP}$

Exemple pour un laboratoire de 100 agents :

$\text{VolBase} = 100 * 2\% * 0,2 = 0,4 \text{ Go}$

$\text{VolStandard} = 100 * 78\% * 2 = 156 \text{ Go}$

$\text{VolCdc} = 100 * 5\% * 5 = 25 \text{ Go}$

$\text{VolVIP} = 100 * 15\% * 10 = 150 \text{ Go}$

La volumétrie maximale autorisée dans l'offre gratuite pour un laboratoire de 100 agents sera de 331 Go.

Tableau des seuils en fonction du nombre d'agents :

Nb Agents	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	80	100	150	200
Vol Go	16.6	33.1	49.7	66.3	82.9	99.4	116.0	132.6	149.1	165.7	265.1	331.4	497.1	662.8

En dessous de 5 agents, le seuil de gratuité est fixé à 20 Go.

Le responsable technique du service de messagerie (personne référencée dans les contacts de l'annexe 9) s'assure du taux d'utilisation de l'espace de stockage alloué à son laboratoire.

En cas de dépassement de ce taux, l'utilisateur acquiert automatiquement un espace complémentaire de 100 Go utiles pour une durée minimale de 3 mois ; les quotas ci-dessus mentionnés n'étant pas bloquants. Ainsi, le service de messagerie n'est ni bloqué ni interrompu pour l'unité.

Par des contrôles mensuels, la DSI vérifie le taux d'utilisation de l'espace de stockage. En cas de dépassement de l'espace de stockage fourni à titre gratuit, la DSI facturera à l'Utilisateur l'espace de stockage supplémentaire utilisé par tranche de 100 Go utiles et pour une période minimale de 3 mois.

III. Engagements de la DSI

1. Ouverture du service

L'offre de service messagerie intégrée est disponible pour l'Utilisateur 5 jours maximum après la réception de la convention signée (CGU et annexes) et de la commande par la DSI.

L'ouverture du service correspond à :

- la déclaration du domaine de messagerie
- la mise à disposition des outils et des droits nécessaires pour permettre d'assurer l'administration fonctionnelle de la messagerie du laboratoire : création et gestion des objets propres au laboratoire (boîtes aux lettres, listes, contacts, ...)

L'ouverture du service ne comprend pas d'opération de reprise des données (mails, listes, contacts) qui restent à la charge de l'Utilisateur, sauf modalités particulières définies avec la délégation régionale.

Selon la nature de l'accord passé entre le laboratoire et la délégation, l'administration fonctionnelle sera réalisée par l'administrateur du laboratoire ou par l'équipe SSI de la délégation.

Si l'Utilisateur assure lui-même l'administration fonctionnelle, l'équipe SSI assurera sa formation et le transfert de compétences (une demi-journée)

Si l'équipe SSI assure l'administration fonctionnelle, les actions seront réalisées sur demande du contact technique selon les modalités convenues entre la délégation régionale et l'Utilisateur.

2. Accès aux Ressources

Si l'Utilisateur assure lui-même l'administration fonctionnelle, l'accès aux ressources est réalisé à la réception des informations permettant l'outillage pour l'administration fonctionnelle.

L'Utilisateur sera destinataire d'un courriel contenant les informations nécessaires.

Si l'équipe SSI assure l'administration fonctionnelle, l'accès aux ressources sera délivré de façon spécifique après concertation entre l'équipe SSI et le contact technique de l'Utilisateur.

L'utilisateur final (agent) doit obligatoirement être référencé dans LABINTEL pour obtenir un accès au service. Tous les agents ont accès à leur messagerie dès que leur boîte à lettres a été créée par l'administrateur fonctionnel (ASR du laboratoire ou Service SSI de la délégation régionale).

La création d'une boîte à lettres pour un agent est soumise à des règles de gestion et des conventions de nommage ne permettant pas l'utilisation simultanée d'une même adresse mail sur deux plateformes différentes.

3. Disponibilité des services

La disponibilité des services de messagerie est garantie 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 sauf en cas d'incident bloquant. Un incident bloquant représente l'impossibilité totale d'utiliser le service.

Des plages de maintenance pourront être définies et planifiées. La DSI s'engage à communiquer ces plages pendant lesquelles les performances pourront être affectées.

Les outils d'administration fonctionnelle sont garantis 5 jours sur 7 et de 8 h à 18h sauf en cas d'incident bloquant. L'indisponibilité des outils d'administration fonctionnelle n'impacte pas la fourniture du service aux utilisateurs.

Modalités de demande de changements :

Pendant la durée de la convention, les changements qui nécessitent une intervention sur la plateforme de messagerie seront réalisés sur demande du contact technique selon les modalités convenues entre la délégation et l'unité.

Les demandes de changements entraînant une facturation du service doivent faire l'objet d'un devis et d'un bon de commande associé.

Exemples de changement nécessitant une intervention sur la plateforme :

- changement du nom de domaine de messagerie du laboratoire
- évolution d'un quota de boîte à lettres utilisateur
- changement du code unité
- ...

4. Restitution des données

Au regard de la spécificité des données de messagerie, la DSI n'est pas autorisée à procéder à la restitution des données sur un support externe à la plateforme. La récupération des données est à la charge de l'utilisateur.

Pour un utilisateur final (agent) :

La DSI garantit un accès aux données de messagerie durant 30 jours après la désinscription de l'agent dans LABINTEL

Pour un laboratoire (fin ou résiliation de contrat d'offre de service) :

La DSI garantit un accès aux données de messagerie durant 30 jours après la date de fin du contrat d'offre de service.

IV. Engagements de l'Utilisateur

1. Gestion des contacts techniques

Le profil de ce contact est de type « Administrateur ou Ingénieur Réseau et Système ». Il est responsable de la recette technique de la livraison du service de messagerie, il assure l'administration fonctionnelle si l'utilisateur est autonome dans sa gestion, il est responsable des demandes d'évolution.

Les contacts techniques sont à renseigner dans l'Annexe n°9, de la convention.

2. Règle de gestion

L'Utilisateur s'engage à respecter les règles de gestion et les conventions de nommage établies par la DSI et consultable à l'adresse :

<https://intra.core-cloud.net/collaborations/ods/Messagerie/Documents%20partages/3-Procédures/>

L'Utilisateur s'engage à respecter les quotas et les ratios de l'offre contractuelle.

L'Utilisateur s'engage à ce que la plateforme ne soit pas utilisée pour expédier plus de 100 courriels en moins d'une heure et par adresse électronique d'expéditeur. Les besoins de mass-mailing pourront être étudiés par la DSI

Les listes de diffusion contenant des destinataires non-hébergés par la plateforme et gérées par l'utilisateur final seront orienté vers le service spécifique proposé par la DSI.

3. Fourniture des clients de messagerie

La fourniture des clients de messagerie pour les utilisateurs finaux est à la charge de l'utilisateur.

L'agent pourra cependant utiliser le client Webmail fourni.

4. Condition d'utilisation - sécurité

Chaque utilisateur final (agent) devra procéder à l'initialisation de son mot de passe avant toute utilisation en utilisant l'outil à l'adresse : <https://sesame.cnrs.fr>

L'Utilisateur final (agent) est responsable de son poste de travail.

Les règles de sécurité du poste de travail sont consultables à l'adresse :

https://aresu.dsi.cnrs.fr/IMG/pdf/CNRS_-_Regles_elementaires_SSI_-_Poste_de_travail.pdf

5. Restitution des données à l'utilisateur et/ou à l'agent

L'offre de service messagerie intégrée est basée sur des données en temps réel. Aucune sauvegarde ne sera mise à disposition de l'Utilisateur et/ou de l'agent.

La récupération de données messagerie est à la charge de l'Utilisateur et/ de l'agent et est basée sur les délais de rétention des éléments supprimés définis dans l'offre.

Tout élément supprimé dans le dossier « Eléments supprimés » de la boîte à lettre est conservé. Il est récupérable par l'agent de la boîte à lettre pendant la durée de la rétention définie dans l'offre et correspondant au profil de la boîte.



Annexe 5

Service Portail Collaboratif CoRe

DSI CNRS

Contenu

Annexe 5.....	Erreur ! Signet non défini.
I. Introduction.....	Erreur ! Signet non défini.
II. Description de l'offre de service Portail collaboratif CoRe	Erreur ! Signet non défini.
III. Engagements de la DSI CNRS.....	Erreur ! Signet non défini.
1. Mise à disposition de l'environnement collaboratif	Erreur ! Signet non défini.
2. Accès aux sites collaboratifs.....	Erreur ! Signet non défini.
3. Disponibilité des services	Erreur ! Signet non défini.
4. Restitution des données.....	Erreur ! Signet non défini.
IV. Engagements de l'Utilisateur	Erreur ! Signet non défini.
1. Gestion des contacts avec l'équipe SSI	Erreur ! Signet non défini.
V. Gratuité	Erreur ! Signet non défini.

I. Introduction

La DSI a lancé une réflexion sur la mise en œuvre d'un SI dédié aux laboratoires et aux entités administratives. Cette réflexion a donné lieu à la mise en œuvre de différents services :

- * Une offre de service messagerie intégrée sous Exchange
- * Une offre de service de portails collaboratifs (**CoRe**)

- Partage sécurisé d'informations
- Gestion de projets et d'appels à projets
- Gestion de communautés et réseaux socio-professionnels
- Portail Intranet Unité

- * Une offre de service d'hébergement de sites Web
- * Une offre de service Cloud sécurisé

La plateforme retenue pour la mise en œuvre de cette suite collaborative est l'outil Microsoft SharePoint Version Entreprise.

L'offre de services de portails collaboratifs CoRe a pour objectif de simplifier et sécuriser le quotidien des laboratoires en leur offrant un SI dédié commun et en les déchargeant au besoin de certaines tâches techniques.

II. Description de l'offre de service Portail collaboratif CoRe

La plateforme CoRe est une plateforme SharePoint administrée par le CNRS, hébergée par un prestataire extérieur. Le bouquet de services collaboratifs proposé par la plateforme CoRe se compose des éléments suivants :

- des espaces laboratoire
- des espaces Entité
- des espaces dédiés aux Projets
- des espaces dédiés aux Réseaux et Communautés
- un portail d'accès unique permettant à chaque utilisateur un accès aux différents services
- un portail d'aide en ligne afin d'accompagner les Utilisateurs dans ce changement

Caractéristiques d'un portail collaboratif pour une unité du CNRS :

Offres		Optionnel	Extension possible de l'espace disque	Extension possible du nombre de sites
Base : (1 gratuité par unité) un pack d'espaces (1 espace entité et des espaces projets ou collaborations à concurrence de 20 Go)	Espace entité	Non	Oui	Non
	Espace projet	Oui	Oui	Oui
	Espace collaboratif	Oui	Oui	Oui
Espace disque supplémentaire – 20 Go	Affectation globale sur le quota de l'unité ; en plus de l'offre de base	Oui	Par tranche de 20 Go	N/A

III. Engagements de la DSI CNRS

1. Mise à disposition de l'environnement collaboratif

La mise à disposition d'un espace collaboratif est réalisée sous 10 jours maximum après la réception de la convention signée (CGU et annexes) et de la commande par la DSI.

Les spécifications du site collaboratif à mettre en place sont déterminées conjointement par l'équipe SSI de la délégation régionale et le responsable du site collaboratif.

2. Accès aux sites collaboratifs

Lors de la création d'un site, l'Utilisateur (propriétaire du site) reçoit un courriel lui indiquant l'adresse Internet de son site (URL). Il s'authentifie par le système de sécurité de la DSI (Janus).

Pour chaque site collaboratif, le propriétaire du site (appelé administrateur de site) se charge de gérer les autorisations des utilisateurs ayant le droit d'accéder à la plate-forme collaborative (lecture, écriture) et d'expliquer les modalités de connexions.

3. Disponibilité des services

La disponibilité des services CoRe est garantie 7 jours sur 7 et 24 h sur 24 sauf en cas d'incident bloquant. Le rétablissement sur incidents bloquant est de h+5. Un incident bloquant représente l'impossibilité totale d'utiliser le service

Des plages de maintenance pourront être définies et planifiées par la DSI. La DSI s'engage à communiquer ces plages pendant lesquelles les performances pourront être affectées.

Les outils d'administration fonctionnelle sont garantis en 5 jours sur 7 et de 8 h à 18h sauf en cas d'incident bloquant. L'indisponibilité des outils d'administration fonctionnelle n'impacte pas la fourniture du service aux utilisateurs.

4. Restitution des données

En raison du caractère privé et confidentiel des données, la DSI n'est pas autorisée à procéder à la restitution des données sur un support externe à la plateforme. La récupération des données est à la charge de l'Utilisateur.

Pour un utilisateur final :

La DSI garantit un accès aux données durant 30 jours après la désinscription de l'Utilisateur dans LABINTEL

Pour un laboratoire (fin ou résiliation de contrat) :

La DSI garantit un accès aux données durant 30 jours après la date de fin du contrat d'offre de service.

IV. Engagements de l'Utilisateur

1. Gestion des contacts avec l'équipe SSI

Le contact est « l'Administrateur de site » de la plate-forme collaborative CORE. Il est responsable de la livraison d'un nouveau site, de la gestion des droits, de la formation des nouveaux utilisateurs (niveau 1) et de la gestion du volume de stockage.

En cas d'anomalie ou de demande d'assistance (niveau 2), il doit se rapprocher de l'équipe SSI de la région pour obtenir des informations.

Les contacts sont à définir dans l'Annexe n° 9 de la convention de service.

V. Gratuité

Chaque unité peut bénéficier gratuitement de :

- 1 espace entité et des espaces projets ou collaborations à concurrence de 20 Go



Annexe 6 Grille Tarifaire

DSI CNRS

Contenu

Annexe 6.....	Erreur ! Signet non défini.
I. Grille Tarifaire.....	Erreur ! Signet non défini.
2. Service Cloud sécurisé: Energie Informatique à la Demande.....	Erreur ! Signet non défini.
3. Service Hébergement de site Web: Hébergement d'Applications Web	Erreur ! Signet non défini.
4. Service Messagerie intégrée: Messagerie centralisée sur plateforme mutualisée	Erreur ! Signet non défini.
5. Service Portail collaboratif CoRe: Services collaboratifs	Erreur ! Signet non défini.

I. Grille Tarifaire

Sont regroupées dans la catégorie F1 Unités les structures suivantes:

- Unité CNRS (hors MOY et INST)
- CAES du CNRS

2. Service Cloud sécurisé: Energie Informatique à la Demande

Prix Mensuel Hors Taxes

De base, 1 machine virtuelle comporte 50 Go de stockage (un disque de 40 Go + 10 Go destinés à: un espace disque nécessaire au stockage de l'ISO d'installation; au Snapshot de la Vm après installation)

STANDARD					
F1	1 vCPU		2 vCPU	4 vCPU Conf 3	
	1 Go de RAM	2 Go de RAM	4 Go de RAM	8 Go de RAM	16 Go de RAM
HT	13,12 €	16,56 €	23,45 €	37,23 €	64,78 €

PREMIUM									
F1	1 vCPU Conf 1			2 vCPU Conf 2			4 vCPU Conf 3		
	2 Go de RAM	Option 4 Go de RAM	Option 8 Go de RAM	4 Go de RAM	Option 8 Go de RAM	Option 16 Go de RAM	8 Go de RAM	Option 16 Go de RAM	Option 24 Go de RAM
HT	29,43 €	43,43 €	57,43 €	44,62 €	72,62 €	103,42 €	75,01 €	114,21 €	155,27 €

Autres Options pour F1		HT
Prix du Stockage SATA Redondé par tranche de 50 Go		7,20 €
Prix du Stockage SATA non redondé par tranche de 50 Go		3,20 €
Prix du Stockage SATA Redondé par tranche de 1 To		144,00 €
Prix du Stockage SATA non redondé par tranche de 1 To		64,00 €
Sauvegarde annuelle par tranche de 50 Go		17,20 €
Sauvegarde basique par tranche de 50 Go		4,80 €

Dans le cadre du lancement du service une période de test de deux fois deux semaines peut être accordée sur l'environnement virtuel mutualisé à cet effet nommé « CNRS_MUT »

Elle se compose de deux périodes :

- 15 jours « découverte »
- 15 jours « intégration »

(ressources garanties 30% de la RAM et 30% CPU)

- Pas plus de 40 Go d'espace disque

Le pack d'intégration est de type « standard - config 1 » (1 vCPU et 2 Go de RAM).

3. Service Hébergement de site Web: Hébergement d'Applications Web

Prix Mensuel Hors Taxes

F1	Pack Standard et Evolution	Pack Premium
HT	15,66 €	33,92 €

Chaque unité peut bénéficier gratuitement de:

3 packs d'hébergement de sites Web (2 Go/pack) à choisir dans les packs:

Standard

Evolution

1 pack d'hébergement de sites Web (2 Go):

1 site statique

4. Service Messagerie intégrée: Messagerie centralisée sur plateforme mutualisée

Prix Mensuel Hors Taxes

Définition du seuil de gratuité

Nombre d'utilisateurs	5	15	25	35	45	80	150
Volume en GO utiles	16,6	49,7	82,9	116	149,1	265,1	497,1

Au-delà du seuil de gratuité, extensions payantes par tranche de 50 ou 100 Go Utiles

F1	Prix mensuel HT
Extension 50 Go	15,00 €
Extension 100 Go	30,00 €

5. Service Portail collaboratif CoRe: Services collaboratifs

Prix Mensuel Hors Taxes

Définition de la partie gratuite

		Optionnel	Extension possible de l'espace disque	Extension possible du nombre de sites
Base : (une gratuité par unité) (1 espace entité et des espaces projets ou collaborations à concurrence de 20 Go)	Espace entité	Non	Oui	Non
	Espace projet	Oui	Oui	Oui
	Espace collaboratif	Oui	Oui	Oui

Au-delà de la partie gratuite, extensions payantes par tranches de 20 Go

	Optionnel	Extension possible de l'espace disque	Prix mensuel HT
Espace projet 20 Go (en plus de l'offre de base)	Oui	Oui	32,65 €
Espace collaboratif 20 Go (en plus de l'offre de base)	Oui	Oui	32,65 €
Espace disque supplémentaire – 20 Go	Oui	Oui par tranche de 20 Go	9,76 €

6. Service de stockage

Prix Mensuel Hors Taxes

	De 250 à 1999 Go	De 2000 à 9999 Go	De 10000 à 50000 Go
Avec Sauvegarde	0,37	0,21	0,18
Sans Sauvegarde	0,28	0,11	0,08

Définition de la partie gratuite : 50 Go pour 30 jours



Annexe 7

Éléments obligatoires du bon de commande

DSI CNRS

Contenu

Annexe 7.....	Erreur ! Signet non défini.
I. Eléments obligatoires du bon de commande.....	Erreur ! Signet non défini.

I. Eléments obligatoires du bon de commande

CENTRE NATIONAL DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
Délégation Régionale Languedoc Roussillon

BON DE COMMANDE
(Fonctionnement) _____ 15

Laboratoire de Pharmacologie

Adresse de livraison
(A rappeler sur bons de livraisons et factures)

Mme BREA
Faculté des Sciences
23 route de Bon-Secours
34109 Montpellier
France

Adresse de facturation

C.N.R.S.
Mme. RENAUDIERE
Faculté des Sciences
23 route de Bon-Secours
34109 Montpellier
France

(A rappeler sur bons de livraisons et factures)

N° COM : **L 00010709871351** du **17/06/02**

SA JANSSEN CHIMICA
29 promenade Michel SIMON
ZI Le Val Fleury
93160 NOISY LE GRAND
France

Délaï de livraison _____ 27
 Numéro de marché : _____ 28
 Code origine : 0690/506789 _____ 29
 TVA Intracommunautaire : FR 40180089013
 Pour tout renseignement concernant la commande,
 contacter : Madane BREA _____ 30

Ordonnateur de la Dépense : LE DELEGUE REGIONAL _____ 31
 Route de Mende BP 166 34125 Montpellier _____ 32

Comptable Assignataire : L'AGENT COMPTABLE SECONDAIRE DE LA DELEGATION REGIONALE _____ 33
 Route de Mende BP 166 34125 Montpellier _____ 34

Qté	Désignation du matériel	Référence	P.U. HT	Taux Rem.	Prix H.T.
30	Pissettes 1 L	999856	16,00	10	432,00
30	Pissettes 500 mL	999546	12,00	10	324,00
40	Pissettes 250 mL	999342	14,00	10	504,00
3	Barreaux d'agitation	75412	120,00	10	324,00
35	36	37	38	39	40

Signature du responsable

Montant Total Net H.T. **1.584,00** _____ 41
 Taxe **294,61** _____ 42
 Montant Total T.T.C. **1.878,61** _____ 43

"Le présent bon de commande est accompagné des conditions générales d'achat du CNRS"

N° Zone	Désignation	Fichier	Rubrique	Long. Maxi
1	Nom de l'org. de gestion	FETABLISSEMEN T	ETA_LIB_ETA ETA_SECTEUR	40 32
3	Nom du Laboratoire	FUNITE FINTERNE	UNI_LIB_LL1 UNI_LIB_LL2	32 35
5	Qualité + Nom	FINTERNE	INT_CAR10_35	35
6	Adresse livraison	FINTERNE	INT_CAR11_35	35
7	ligne 1	FINTERNE	INT_CAR12_35	5
8	Adresse livraison	FINTERNE	INT_CAR01_05	30
9	ligne 2	FINTERNE	INT_CAR05_30	35
10	Code postal	FINTERNE	INT_CAR13_35	35
11	Ville	FINTERNE	INT_CAR14_35	35
12	Pays	FINTERNE	INT_CAR15_35	35
13	Qualité + Nom	FINTERNE	INT_CAR16_35	5
14	Adresse	FINTERNE	INT_CAR02_05	30
15	facturation ligne 1	FINTERNE	INT_CAR06_30	35
16	Adresse	FCONSTANTE	INT_CAR17_35	50
17	facturation ligne 2	FCOMMANDE	CON_LIB_CON	9
18	Code postal	FCOMMANDE	COM_NUM_COM	10
19	Ville	FCOMMANDE	COM_NUM_CPL	-
20	Pays	FFOURNISSEUR	COM_DATE_COM	5
21	Nature de	FFOURNISSEUR	FOU_TYPE_RS	30
22	dépense	FFOURNISSEUR	FOU_RAI_SOC	32
23	N° Commande	FFOURNISSEUR	FOU_LIG1_ADR	32
24	N° Cde	FFOURNISSEUR	FOU_LIG2_ADR	32
25	complémentaire	FFOURNISSEUR	FOU_LIG3_ADR	5
26	Date de la	FFOURNISSEUR	FOU_CP	26
27	commande	FINTERNE	FOU_VILLE	35
28	Type RS	FINTERNE	INT_CAR18_35	-
29	Fournisseur	FCOMMANDE	INT_DAT01	7
30	Raison Sociale	FORIGINE	COM_NUM_MAR	14
31	Fournisseur	FCOMMANDE	ORI_CODE_TUT	50
32	Adresse	FETABLISSEMEN	COM_CONTA_LA	30
33	fournisseur ligne 1	T	B	32
34	Adresse	FETABLISSEMEN	ETA_ORDONNAT	32
35	fournisseur ligne 2	T	EUR	5
	Adresse	FETABLISSEMEN	ETA_LIG1_ADR	26
	fournisseur ligne 3	T	ETAT_LIG2_32	60
	Code postal	FETABLISSEMEN	ETA_CP	32
	Ville	T	ETA_VILLE	32
	Pays	FLDETAIL	ETA_COMPTABL	5
	Délai de livraison		E	26
	Numéro de		ETAT_LIG1_ADR	9
	marché		ETAT_LIG2_ADR	
	Code Origine de		ETA_CP	
	crédit		ETA_VILLE	
	Nom		LDE_QTE_COM	
	Ordonnateur de la			
	dépense			
	Adresse			
	Ordonnateur			
	Comptable			
	assignataire			
	Adresse			
	Comptable			
	Quantité			
	commandée			



Annexe 8

Charte Utilisateur de l'Offre de Services
DSI et mentions légales

DSI CNRS

Contenu

Annexe 8.....	Erreur ! Signet non défini.
I. Chartre Utilisateur de l'offre de services DSI et mentions légales	Erreur ! Signet non défini.

I. Charte Utilisateur de l'offre de services DSI et mentions légales

Contenu des informations mise en ligne par l'Utilisateur

Le site Internet est une vitrine de l'unité, du CNRS et de ses partenaires, il doit contenir des informations fiables et être mis à jour régulièrement.

Les sites Web mis en ligne sont exclusivement destinés à la :

- Présentation de l'unité, de structures, des services en rapport avec la recherche : ses activités scientifiques (publications, organigramme, thématiques, évènements, ...).
- Diffusion des informations liées aux travaux de recherche de l'unité en accord avec ses engagements de partenariat.

Les pages à caractères commerciales ou publicitaires sont interdites, ainsi que les publications de type forum non modéré.

Le site Web ne doit pas héberger les pages d'un autre organisme sans une autorisation expresse de la DSI.

Obligation légales et réglementaires

- Plus généralement, le site Internet doit respecter la législation et la réglementation en vigueur.

Sont strictement interdits et pénalement sanctionnés, notamment :

- la provocation ou la proposition d'aide à la commission de crimes et délits ;
- les atteintes à la dignité humaine (apologie ou négation des crimes contre l'humanité, incitation à la discrimination, à la haine raciale ou à la violence, pédopornographie, etc.) ;
- les propos diffamatoires et injurieux ;
- les atteintes à la vie privée et à l'honneur ;
- la sollicitation et/ou la promotion du commerce du corps humain ou d'organes ;
- les propositions de ventes illégales ;
- les atteintes liées aux traitements de données à caractère personnel ;
- les atteintes à la propriété intellectuelle.

Si l'utilisation d'une offre de services constitue un ou des traitements de données à caractère personnel, l'utilisateur est responsable du respect des dispositions de la loi informatique et libertés. Les informations sur les obligations et les formulaires de déclaration en ligne sont accessibles auprès du CIL du CNRS à l'adresse suivante : info.contact@cil.cnrs.fr

Dans le cadre d'informations faisant l'objet d'un traitement informatique, il est de la responsabilité du laboratoire utilisateur du service de prévenir ses utilisateurs, par tout moyen à sa convenance, des modalités d'accès et de rectification des données personnelles.

Exemple de rédaction :

« les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à (veuillez préciser la finalité). Les destinataires des données sont... Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à assistance@dsi.cnrs.fr »

Mentions légales :

Les sites Internet doivent contenir une page d'informations légales accessible en page d'accueil indiquant :

- Le nom de l'unité, son adresse administrative,
- Le nom du directeur de la publication du site : le représentant légal de l'organisme de tutelle principale de l'unité,
- Le nom du directeur de la rédaction du site : le directeur de l'unité (DU),
- Une mention du droit d'accès aux données si l'utilisation d'une offre de services constitue un ou des traitements de données à caractères personnel.



Annexe 9

Contacts techniques et administratifs

DSI CNRS

Contenu

Annexe 9.....	51
I. Contacts techniques et administratifs.....	53

I. Contacts techniques et administratifs

Nom du Service Souscrit :
Nom du Contact Administratif :
Coordonnées :
Nom du Contact Technique :
Coordonnées :

Nom du Service Souscrit :
Nom du Contact Administratif :
Coordonnées :
Nom du Contact Technique :
Coordonnées :

Nom du Service Souscrit :
Nom du Contact Administratif :
Coordonnées :
Nom du Contact Technique :
Coordonnées :



Annexe 10

Service Cloud «Standard»
Sous projet du Cloud Sécurisé

DSI CNRS



Table des matières

Annexe 10.....	54
I. Introduction.....	56
II. Description de l'offre de service Cloud sécurisé	56
III. Engagements de la DSI	57
Mise à disposition de l'environnement virtualisé	57
IV. Accès aux Ressources	58
V. Installation du serveur pour le Service de Cloud sécurisé	58
VI. Disponibilité du Service de Cloud sécurisé.....	58
VII. Restitution des données.....	59
VIII. Engagements de l'Utilisateur	59
IX. Sauvegardes	59
X. Gratuité	59

I. Introduction

Ce document d'adresse aux unités du CNRS hors MOY et INSTITUTS.

L'unité sera qualifiée d'Utilisateur dans le document ci-dessous.

Le présent document vient en complément de la CGU « DSI_CS_Annexe3-Cloud_sécurisé »

L'infrastructure virtualisée mise à disposition partage la même interface web et le même système d'administration que la plateforme « Cloud_sécurisé »

Ce document a pour but de spécifier les engagements des différentes parties








II. Description de l'offre de service Cloud sécurisé



La DSI propose un Service de fourniture d'infrastructure virtualisée à la demande.

Cette fourniture comprend :

Description des machines du catalogue

- 1 vCPU 1 Go de RAM
- 1 vCPU 2 Go de RAM
- 2 vCPU 4 Go de RAM
- 4 vCPU 8 Go de RAM
- 4 vCPU 16 Go de RAM

Fonction	Offre Standard
Environnement étanche virtualisé	
interface Web de Management	
Routeur FireWall administrable par l'Utilisateur	
IP Public par environnement	
VPN Site à Site	
Un ou plusieurs sous réseau(x) interne(s)	
Accès à un catalogue d'ISOs	

Gestion de la délégation de droits	
RAM et CPU tranche de 50 Go ou de 1To pour le stockage	
Haute Disponibilité	Non
Disponibilité des machines physiques	8h/22h
	6j/7
Arrêt pour maintenance	8h/mois
Rétablissement sur incidents bloquant	J+1
Redondance du stockage	Non

Les caractéristiques du stockage sont :

SATA à 7200 tours/min en RAID 5, connexion SAN Fiber Chanel à 8Gbits/seconde

Le stockage est dans 1 centre technique et ne bénéficie pas de redondance.

Lorsque l'Utilisateur commande 1 machine virtuelle avec 50 Go de stockage celle-ci est créée avec un disque de 40 Go. Les autres 10 Go sont destinés à :

- un espace disque nécessaire au stockage de l'ISO d'installation
- Au Snapshot de la Vm après installation

Cette mesure ne s'applique qu'aux commandes de machines virtuelles. Pour les commandes d'extension de stockage par 50 Go ou 1 To, la quantité commandée représente la quantité utilisable par l'Utilisateur.

Chacune de ces machines bénéficient de 40 Go de disque et du plan de sauvegarde standard

L'extension de stockage se fait par tranche de 50 Go ou de 1 To.

1 Dans les systèmes informatiques, un snapshot est un instantané de l'état d'un système à un point précis dans le temps. Il peut se référer à une véritable copie de l'état d'un système ou d'une capacité fournie par certains systèmes.

III. Engagements de la DSI

Mise à disposition de l'environnement virtualisé

La mise à disposition de l'environnement virtualisé est réalisée 5 jours maximum après la réception de la convention signée (CGU et annexes) et du bon de commande par la DSI. Dans le cas d'une demande supérieure à 250 Go le délai pourra être supérieur.

L'évolution des besoins de stockage est décrite dans le tableau ci-dessous.

Quantité	Délai de mise à disposition
Inférieur à 250 Go	Dans les 10 jours
Entre 250 Go et 1 To	Dans les 15 jours
Au-delà de 1 To	Le délai dépend de la quantité demandée

Les spécifications de l'environnement virtualisé sont déterminées par l'équipe SSI référente de la délégation régionale, après accord de l'utilisateur.

Les licences des systèmes d'exploitation ainsi que des différents logiciels pouvant être installés sur la plateforme sont entièrement à la charge des utilisateurs. La DSI ne peut être en aucun cas être tenue pour responsable d'un défaut de licence ou des perturbations du service qu'un tel défaut peut occasionner. En cas d'utilisation de systèmes d'exploitation non validé dans le catalogue, le support ne sera pas assuré et la DSI décline toutes responsabilités en cas de défaillance ou d'instabilité du système.

Les systèmes compatibles avec la plateforme de virtualisation sont consultables à l'adresse :

<http://www.vmware.com/fr/guides.html>

L'administration des machines se fait par RDP ou SHH ou tous autres protocoles supportés par le système d'exploitation client.

L'interface web est compatible en dehors des configurations suivantes :

- Mozilla Firefox et de Google Chrome sous Mac OS pour l'accès au client Web vCloud Director, y compris les consoles de machines virtuelles
- Prise en charge complète de Google Chrome sous Microsoft Windows et Linux

Consulter aussi:

http://www.vmware.com/fr/support/support-resources/pubs/vcd_pubs/releasenotes_vcloud_director_55.html#sthash.aGVOafYy.dpuf

IV. Accès aux Ressources

Les codes d'accès et les protocoles de transfert seront communiqués par courrier électronique à l'utilisateur.

V. Installation du serveur pour le Service de Cloud sécurisé

L'installation et le paramétrage d'un système d'exploitation est à la charge de l'utilisateur. L'équipe SSI peut fournir des préconisations sur le choix des OS ainsi que sur l'installation et le paramétrage. L'utilisateur fournit les licences en cas de besoin.

VI. Disponibilité du Service de Cloud sécurisé

La disponibilité des machines physiques de l'offre « Standard » est de type :

- 15h/24 (8h – 22h)
- 6j/7 (lundi au samedi).
- Il y aura au maximum un arrêt pour maintenance de 8h/mois

Le rétablissement sur incidents bloquant est de j+1 ouvrés. Un incident bloquant représente l'impossibilité totale d'utiliser le service.

La disponibilité de l'interface Web de gestion des environnements virtuels du Cloud sécurisé est de type 8h-18h du lundi au vendredi.

VII. Restitution des données

La restitution des données pourra être effectuée à la demande de l'Utilisateur et sur établissement d'un devis spécifique. Les données seront conservées du 30 jours, après la résiliation du service.

VIII. Engagements de l'Utilisateur

Gestion des contacts techniques

Le profil de ce contact est de type « Administrateur ou Ingénieur Réseau et Système ou Développeur ». Il est responsable de la recette technique de la livraison, de l'installation et de la mise à jour des systèmes d'exploitation et applications qu'il déploie sur l'infrastructure virtualisée.

Le responsable du serveur et de l'infrastructure virtualisée est responsable du bon fonctionnement du serveur, de la maintenance et de la sécurité, missions pour lesquelles il peut demander conseil auprès du RSSI de l'équipe SSI et de la cellule d'experts DSI.

Les contacts techniques sont à renseigner dans l'Annexe 9 de la convention de service.

La gestion des règles de consignment des routeurs/fiwerall virtuels sont de la responsabilité de l'utilisateur

IX. Sauvegardes

Les sauvegardes sont incluses pour le service de Cloud sécurisé. Le système à sauvegarder doit être compatible avec les outils de sauvegarde (Vm Tools). Ceux-ci doivent être installés conformément aux préconisations de l'éditeur.

Le plan de sauvegarde des données est décrit ci-dessous, il est de type sauvegarde sur disques:

Type	Rétention	Jour d'application
Incrémentale	14 jours	Du lundi au Samedi
Totale	1 sur 30 jours et 2 sur 14 jours	Le dimanche

X. Gratuité

Dans le cadre du lancement du service une période de test de deux fois deux semaines peut être accordée sur l'environnement virtuel mutualisé à cet effet nommé « CNRS_MUT »

Elle se compose de deux périodes :

- 15 jours « découverte »
- 15 jours « intégration »
(ressources garanties 30% de la RAM et 30% CPU)
- Pas plus de 40 Go d'espace disque

Le pack d'intégration est de type « standard - config 1 » (1 vCPU et 2 Go de RAM).



Annexe 11

Service Stockage
Sous projet du Cloud Sécurisé

DSI CNRS

Table des matières

Annexe 11.....	60
I. Contexte général	62
II. Contexte fonctionnel.....	62
III. Ressources misent à disposition	62
V. Engagements de la DSI	63
VI. Restitution des données.....	63
VII. Engagements de l'utilisateur	63
VIII. Accès aux Ressources	64
IX. Gratuité	64

I. Contexte général

L'unité sera qualifiée d'Utilisateur dans le document ci-dessous.

Le présent document vient en complément de la CGU « DSI_CS_Annexe3-Cloud_sécurisé ».

Le support et la gestion des incidents sur le service est assuré du lundi au vendredi

Ce document a pour but de spécifier les engagements des différentes parties

II. Contexte fonctionnel

Dans le cadre de la mise en place de l'offre de stockage aux laboratoires, la fourniture de ce service à l'unité permettra l'accès à un espace de stockage distant.

La gestion des machines gérant cette espace est mutualisée entre plusieurs unités.

Chaque Utilisateur se verra attribuer un ou plusieurs disques durs virtuels qui lui seront dédiés et uniquement accessibles à l'Utilisateur.

L'utilisateur pourra utiliser les clients supportant :

- SSH
- RSYNC over SSH
- FTP over SSH

L'utilisation de scripts RSYNC ou de logiciels OPEN SOURCE de sauvegarde ou d'archivage est adaptée à ce type d'usage.

Le service est proposé avec une option sauvegarde.

L'utilisateur pourra, à sa discrétion, utiliser des logiciels permettant le chiffrement de ses données en assurant la conservation de sa clé privée. En cas d'utilisation de logiciel permettant le chiffrement des données le séquestre de la clé est à la charge de l'Utilisateur.

Le fait de sauvegarder ou de synchroniser des données sur cette espace ne constitue pas un moyen de continuité de service. Néanmoins, ces dispositions peuvent s'intégrer dans le plan de reprise de l'activité de l'unité après un sinistre.

La DSI s'engage à ce qu'aucunes données déposées sur son service ne soient modifiées de son fait ou de celui de son prestataire.

La DSI ne saurait être tenue pour responsable d'une perte d'intégrité des données résultant de l'utilisation de logiciels côté client, de corruption lors des transferts de données, ou de suppression ou altération induite par des opérations de l'Utilisateur.

III. Ressources mises à disposition

- 1 ou plusieurs disques virtuels via 1 IP et un port
- 1 compte RSYNC
- 1 compte SSH
- Le débit proposé est de 10 Mbits 8h/jours minimum
- Une extension pour initialisation « par le réseau » à 50Mbits durant un week end
- La mise à disposition de l'environnement virtualisé est réalisée 10 jours maximum après la réception de la convention (CGU et annexes) et du bon de commande par la DSI. Dans le cas d'une demande supérieure à 250 Go le délai pourra être supérieur

Quantité	Délai de mise à disposition
Inférieur à 250 Go	Dans les 10 jours
Entre 250 Go et 1 To	Dans les 15 jours
De 1To à 50 To	Le délai dépend de la quantité demandée

IV. Disponibilité du service

Disponibilité de l'Infrastructure matérielle :

- 7 jours/7 en 24h/7

Engagement de disponibilité des Vms mutualisées

- Du lundi au vendredi

Un créneau maximum de 12h par mois pour maintenance applicative pourra être demandé en horaire ouvré.

Disponibilité des sauvegardes de données

- Journalière 7 jours/7

V. Engagements de la DSI

La DSI assure la disponibilité de l'infrastructure physique et des réseaux virtuelles de la solution.

La DSI assure la sauvegarde des données utilisateurs selon le plan décrit ci-dessous.

Le plan de sauvegarde optionnel des données est décrit ci-dessous, il est de type sauvegarde sur disques:

Type	Rétention	Jour d'application
Incrémentale	14 jours	Du lundi au Samedi
Totale	14 jours	Le dimanche

L'administration des serveurs virtuels et la création des comptes utilisateurs seront réalisés par les équipes SSI des délégations régionales.

VI. Restitution des données

La restitution des données pourra être effectuée à la demande de l'Utilisateur et sur établissement d'un devis spécifique. Les données seront conservées 30 jours, après la résiliation du service.

VII. Engagements de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à :

- respecter le débit de 10 Mbits/s pour l'utilisation du protocole RSYNS.
- respecter l'horaire de début de transfert établi avec la Délégation Régionale.
- utiliser des clients reposant sur les protocoles RSYNC over SSH et FTP over SSH

Gestion des contacts techniques

Le profil de ce contact est de type « Administrateur ou Ingénieur Réseau et Système ou Développeur ». Il est responsable de la recette technique de la livraison, de l'installation de la partie cliente de la solution sur son infrastructure locale, missions pour laquelle il peut demander conseil auprès du RSSI de l'équipe SSI et de la cellule d'experts DSI.

Les contacts techniques sont à renseigner dans l'Annexe 9 de la convention de service.

VIII. Accès aux Ressources

Les codes d'accès et les protocoles de transfert seront communiqués par courrier électronique à l'Utilisateur.

IX. Gratuité

Ce service bénéficie d'une période de découverte de trente jours dans la limite de 50 Go.