

14. Service Hosting

A. Généralités	Mise à disposition d'un environnement tournant dans les datacentres des ICT Chancellerie.
Caractéristiques	<p>Plate-forme standard Linux/Windows (éventuellement virtualisée) incluant également une base de données, un serveur applicatif et les éléments matériel et logiciel de réseaux.</p> <p>Située dans des datacentres sécurisés</p> <p>Gérée et maintenue par les ICT Chancellerie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoring de la plate-forme (OS et composants gérés par les ICT Chancellerie) - Gestion des incidents - Support 2^{ème} ligne pour des logiciels gérés par les ICT Chancellerie - Mise à jour de version après concertation (avec en option la mise à disposition d'une plate-forme de test pendant la phase de mise à jour) - Gestion de commodités à convenir, tels licences, DNS, certificats
Basé sur la plate-forme	VMware / Redhat
Conditions supplémentaires	<p>Le réseau client est si besoin connecté au réseau des ICT Chancellerie.</p> <p>Le client installe, maintient et gère son application avec l'aide des Shared Service pour ce qui nécessite des droits d'accès privilégiés.</p> <p>Le client accepte de suivre les recommandations de ICT Chancellerie concernant les bonnes pratiques de gestion de version (pas plus de 2 versions supportées).</p> <p>Options :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redondance de l'environnement du type cold-standby - Redondance de l'environnement du type hot-standby
B. Service & SLA	<p>SLA « sur mesure » : Critique 24- 7, Critique 12-5, Non-critique.</p> <p>(cfr. La description SLA dans la fiche du Service 1. Support)</p>
1.Sauvegarde des données	<p>Une sauvegarde de données est effectuée à intervalles réguliers (à préciser).</p> <p>La conservation des données de sauvegarde peut aller jusqu'à un an. .</p>
2.Sécurité des données	Le client est responsable de la définition et la gestion des droits d'accès.
3.Polices d'application	Police de sécurité de l'information