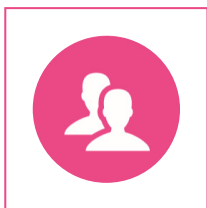


Sauvegarde et restauration de données



Description

Le service a pour objet la sauvegarde et la restauration des données hébergées sur des serveurs gérés par l'ETNIC.

Bénéficiaires

Sous réserve d'une analyse de faisabilité, les entités bénéficiaires du contrat de gestion de l'ETNIC peuvent demander à utiliser ce service.

Prestations incluses

- Sauvegarde de documents bureautiques placés sur les serveurs de fichiers gérés par l'ETNIC ;
- Sauvegarde de systèmes d'exploitation Windows ou Linux ;
- Sauvegarde du système de données du serveur ;
- Restauration des données par système, par dossier ou par fichier ;
- La sauvegarde des serveurs virtuels est assurée automatiquement dans le cadre de la mise à disposition de ceux-ci ;
- La sauvegarde des serveurs physiques doit faire l'objet d'une analyse spécifique ;
- La sauvegarde des mails.

Prestations non incluses

- La sauvegarde et restauration des données locales sur les postes de travail ;
- La sauvegarde et restauration de bases de données.

Procédures applicables

La gestion des demandes de ce service s'effectue via le Service Desk à l'adresse support@etnic.be, soit via le « Service Delivery Manager » dédié à l'entité qui souhaite recourir à ce service en suivant la procédure de demande de restauration.

Prérequis

La sauvegarde de données est conditionnée à la disponibilité de ressources techniques, à la disponibilité budgétaire éventuelle et aux limites des marchés publics. Chaque demande de nouvelles sauvegardes de données fait l'objet d'une analyse de faisabilité.

La disponibilité du responsable du système est requise dans le cas d'une restauration complète d'un système d'exploitation sur un serveur physique.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

La rétention des données s'effectue de la manière suivante :

- 31 sauvegardes journalières ;
- 12 sauvegardes mensuelles ;
- En cas d'incident, la restauration des données s'effectue dans un délai de 2 jours ouvrés suivant l'introduction de l'incident ;
- En cas de demande, la restauration des données s'effectue dans un délai de maximum 5 jours ouvrés suivant la réception de la demande.