

## Description de service Smart Monitoring

### 1 Champ d'application

La présente description a pour objet l'offre Smart Monitoring de Swisscom (Suisse) SA (ci-après appelée «Swisscom»). Avec cette offre, Swisscom fournit à ses partenaires et clients qui exploitent leur propre infrastructure informatique (ci-après appelés «clients») une plateforme complète de monitoring informatique (PC-Client). Smart Monitoring représente une condition de base pour une infrastructure stable, sûre et fiable.

Grâce aux nombreuses possibilités offertes par la plateforme, le monitoring informatique peut être paramétré sur mesure, ce qui permet d'optimiser les coûts et de se démarquer de la concurrence. Smart Monitoring prévient d'éventuels problèmes et les évite par des procédures proactive. En cas d'erreur, les données enregistrées sont analysées afin de délimiter le problème et contribuer à sa résolution.

Smart Monitoring permet d'assurer des services informatiques professionnels de qualité supérieure. Les utilisateurs de la plateforme enrichissent les services Smart Monitoring par leurs propres prestations, comme par ex. un service d'assistance (helpdesk), des interventions sur site, de la maintenance d'applications, etc. Les partenaires définissent sur la base de Smart Monitoring une offre informatique personnalisée pour leurs clients. Chez les clients, l'utilisation de Smart Monitoring suit les mêmes principes. La personne responsable de l'exploitation informatique définit l'offre pour les utilisateurs de l'entreprise.

### 2 Définitions du service

#### 2.1 Fonctions de base Smart Monitoring

##### 2.1.1 Collecteur

L'installation d'un collecteur sur l'ordinateur est nécessaire pour assurer le monitoring. Ce collecteur rassemble toutes les données utiles au monitoring et les transmet (par UDP via Internet) à la plateforme Smart Monitoring à des intervalles d'une à deux minutes. Il ne transmet pas de données en lien avec la structure ou le contenu. Les données prélevées par les utilisateurs ne sont pas répertoriées par Smart Monitoring.

Le collecteur est disponible pour les systèmes d'exploitation suivants:

- > Windows Vista
- > Windows XP
- > Windows 7
- > Windows 8

##### 2.1.2 Finder

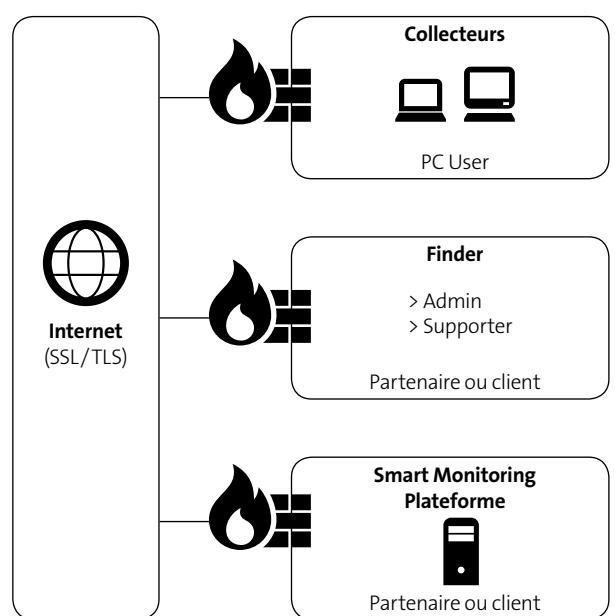
Finder est une application Windows qui s'installe sur le disque dur local et qui s'utilise après connexion (saisie d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe). Cette application procède à la présentation consolidée de toutes les données transmises par les collecteurs. Les services Finder disponibles mentionnés au chiffre 2 sont fournis aux partenaires et clients via l'application Finder.

##### 2.1.3 Plateforme

La plateforme Smart Monitoring exploitée par Swisscom réceptionne les données transmises par les collecteurs, les enregistre et les analyse immédiatement en fonction des seuils d'alerte prédéfinis. Elle met ces données en mémoire vive pour exploitation dans l'application Finder. Les données des collecteurs restent disponibles pendant 14 jours au moins sur la plateforme avant d'être intégralement supprimées.

##### 2.1.4 Mode de fonctionnement

L'illustration suivante présente le fonctionnement des collecteurs, de l'application Finder et de la plateforme.



##### 2.1.5 Administration

Le partenaire ou le client se charge de l'administration de la plateforme Smart Monitoring de la manière suivante:

###### > Comptes:

Les utilisateurs de la plateforme sont gérés via portail Swisscom Cloud Service. Deux profils d'accès sont disponibles: Administrateur et responsable de l'assistance («Admin» / »Supporter»).

###### > Clients du partenaire ou départements:

Gestion par le biais du centre Smart Monitoring. Swisscom n'a pas accès aux données des partenaires et clients du centre Smart Monitoring.

###### > Collecteurs:

Les collecteurs sont aussi gérés dans le centre Smart Monitoring. Ils sont fournis pour chaque client du partenaire ou pour chaque département.

Condition pour une utilisation simple et sûre de l'administration de Smart Monitoring: suivre la formation correspondante (niveaux intro et standard, voir chiffre 3.2.2).

## 2.2 Services Smart Monitoring

Pour utiliser les services Smart Monitoring, il est nécessaire d'installer l'application Finder sur l'ordinateur de l'utilisateur Smart Monitoring. Cette application est disponible dans le centre Smart Monitoring, d'où elle peut être téléchargée puis installée sur l'ordinateur de l'utilisateur. Les services Smart Monitoring décrits ci-après constituent des fonctions (menus) disponibles dans l'application Finder. Chaque menu comprend une multitude de fonctions, comme par exemple la fonction de recherche («search»), qui n'est pas développée ici. Pour des informations détaillées, veuillez vous référer aux formations et à la documentation de service. Les services Smart Monitoring sont disponibles jour et nuit, 7 jours / 7.

### 2.2.1 Investigations (analyses)

Les données livrées sont analysées par les outils d'investigation. Un choix d'analyses par défaut, qui peut être modifié et complété en fonction des besoins, est disponible. Via les analyses, l'administrateur ou le responsable de l'assistance accède à la «Source View» ou au schéma du réseau et à bien d'autres fonctions.

La fonction «Source View» et le schéma du réseau permettent de visualiser rapidement les activités de l'ordinateur. Ils servent en premier lieu à repérer les problèmes de manière proactive et à soutenir la recherche d'erreurs en cas de problème. Les activités et connexions de l'ordinateur sont répertoriées, notamment les messages d'alerte, avertissements, erreurs (crashes), programmes exécutés, etc.

### 2.2.2 Réglages (settings)

La fonction d'alerte est gérée dans les réglages. Un choix de réglages par défaut, qui peut être modifié et complété en fonction des besoins, est disponible. L'administrateur définit les seuils d'avertissement et/ou d'alerte. Si souhaité, l'alerte peut être envoyée par e-mail. Une fonction de rapport est également disponible: elle fournit les données de l'historique au format HTML ou Csv.

### 2.2.3 Catégories

Les catégories permettent d'indexer les données (par tags) pour des analyses effectuées sur la base de ces indexations. Les analyses peuvent ainsi être définies sur mesure en fonction des besoins individuels (par exemple: organisations et processus).

### 2.2.4 Services

La disponibilité et la performance des services sélectionnés peuvent être illustrées dans l'écran d'accueil de l'application Finder au moyen d'un résumé simple et rapide. Les services sont simples à configurer; ils permettent de personnaliser encore davantage l'utilisation de la plateforme.

### 2.2.5 Bibliothèque Nexthink

La bibliothèque Nexthink regroupe les analyses préprogrammées et les packs d'analyse prêts à être exécutés.

### 2.2.6 Helpline Smart Monitoring

Swisscom met à disposition de ses partenaires et clients une permanence téléphonique pendant les heures de bureau pour les questions en lien avec l'utilisation des services de Smart Monitoring ou en cas de problème d'utilisation. Cette permanence est aussi atteignable par e-mail.

## 2.3 Limites de Smart Monitoring

Smart Monitoring est une condition de base pour garantir des services informatiques complets de qualité supérieure. Avec Smart Monitoring, les problèmes sur les machines sont repérés de manière proactive et leur résolution est anticipée par des mesures adéquates (téléaintenance par ex.).

Exemples de limite: Smart Monitoring peut révéler des failles de sécurité de l'ordinateur (protection antivirus désactivée ou obsolète, etc.), mais leur résolution est exécutée «en dehors» de Smart Monitoring. Swisscom n'offre aucune garantie en ce qui concerne la résolution des problèmes identifiés.

## 2.4 Licences

Lors de la première commande, les partenaires et les clients achètent une quantité de base de licences. Les licences utilisées en plus de cette quantité de base sont facturées en fonction de l'utilisation. Une licence est nécessaire pour chaque ordinateur. Les quantités de base commandées peuvent être modifiées à tout moment, également dans le cadre de la durée minimale du contrat.

## 3 Prestations du partenaire contractuel

### 3.1 Conditions

Les points suivants, dont la responsabilité incombe au partenaire ou au client, doivent être observés pour l'utilisation de Smart Monitoring:

- > Commande au moyen du formulaire en ligne ou au Swisscom Shop.
- > Connexion Internet disponible pour les ordinateurs sur lesquels le collecteur et/ou l'application Finder ont été installés.
- > Au moins un ordinateur avec système d'exploitation Windows pour l'installation de l'application Finder.
- > Au moins un collecteur installé sur un ordinateur.

### 3.2 Obligations de collaboration

#### 3.2.1 Devoir de diligence

Le partenaire contractuel est entièrement responsable de l'utilisation des données d'accès et des mots de passe. Le client prend les mesures requises pour éviter les usages abusifs, notamment en choisissant des mots de passe appropriés et en les conservant dans les règles de l'art.

#### 3.2.2 Formation

Swisscom met à disposition les modules de formation suivants pour une utilisation optimale et rentable de la plateforme Smart Monitoring:

- > Niveau intro: module d'introduction / présentation d'ensemble de Smart Monitoring, disponible sur Internet.
- > Niveau standard: module utile pour utiliser le centre Smart Monitoring et l'application Finder, disponible sur Internet.
- > Niveau personnalisé: conseil par téléphone ou sur site par un spécialiste Smart Monitoring.

Le niveau intro et standard sont obligatoires pour utiliser les services Smart Monitoring de manière optimale.

### **3.2.3 Répartition et installation des collecteurs**

Le partenaire contractuel procède dans tous les cas à la répartition et à l'installation des collecteurs. Une fois installés, les collecteurs sont gérés dans le centre Smart Monitoring.

### **3.2.4 Devoirs d'information et contrôle**

Le partenaire ou le client s'engage à informer les utilisateurs des appareils sous monitoring au sujet des possibilités d'utilisation et de suivi avec Smart Monitoring et renonce à contrôler le comportement des utilisateurs (surveillance).

### **3.3 Protection des données**

Seules les données qui renseignent sur l'état (monitoring) de l'ordinateur sont traitées par la plateforme Smart Monitoring. Aucune donnée spécifique ou personnelle des utilisateurs n'est transmise ou enregistrée. Le partenaire contractuel s'engage néanmoins à utiliser les données dans le respect des dispositions légales en la matière et conformément au but assigné aux services Smart Monitoring.

### **3.4 Structure et suivi des accès**

Les profils d'accès définis au chiffre 2.1.4 sont disponibles pour l'utilisation de la plateforme Smart Monitoring:

- > Administrateur: droits de lecture et d'écriture, configuration de la plateforme.
- > Responsable de l'assistance: droits de lecture, utilisation de tous les éléments préconfigurés.

L'utilisateur du portail Swisscom Cloud Service chez le partenaire ou le client utilise les profils d'accès en fonction de ses besoins.

## **4 Autres dispositions**

### **4.1 Durée minimale du contrat et résiliation**

La durée minimale d'utilisation des services Smart Monitoring est de 12 mois. Le délai de résiliation est de trois mois pour la fin d'un mois, au plus tôt pour la fin du 12e mois de contrat. Au terme du contrat ou du délai de résiliation, les accès à la plateforme sont bloqués et les données supprimées de manière irrévocable.

### **4.2 Facturation et conditions de paiement**

Les services Smart Monitoring sont facturés mensuellement. L'obligation de paiement prend effet le premier mois civil complet suivant la commande de la plateforme Smart Monitoring. L'obligation de paiement est maintenue même dans les cas où après activation, le service ne peut être utilisé en raison de retards non imputables à Swisscom. Les modifications des quantités de base sont activées immédiatement et facturées le mois suivant au prorata.

Trois jours avant la fin du mois, Swisscom contrôle le nombre maximal de licences installées (collecteurs) dans le rapport mensuel. Les licences activées en plus de la quantité de base sont facturées le mois suivant en fonction de l'utilisation.

### **4.3 Garantie**

Swisscom ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans défaut des services susmentionnés.

Swisscom s'efforce de prendre des mesures appropriées pour sécuriser ses services et son réseau de télécommunication, mais elle ne saurait toutefois garantir que ceux-ci ne sont pas utilisés de manière abusive. Le client est informé de ce qu'en dépit de tous les efforts de Swisscom et du recours à une technologie moderne, on ne peut atteindre une sécurité et une fiabilité de fonctionnement absolues dans le traitement des informations.

Swisscom ne garantit pas le bon fonctionnement du matériel et des logiciels livrés par des tiers. Swisscom n'a notamment aucune influence sur les erreurs, mises à jour, modifications des fonctions, etc.

### **4.4 Interruptions de service**

Swisscom informe le client autant que possible en temps voulu en cas d'interruptions nécessaires à l'élimination de pannes, travaux de maintenance, introduction de nouvelles versions logicielles, etc. Swisscom s'efforce autant que possible de restreindre ces interruptions.

### **4.5 Sécurité**

Toutes les données des services Smart Monitoring (collecteurs, Finder) sont transmises de manière cryptée.

### **4.6 Documents complémentaires**

Les «Conditions générales Services des données» s'appliquent également.

### **4.7 Modification de la description de service**

Swisscom se réserve le droit de modifier en tout temps la présente description de service. Swisscom informe le client de la date à laquelle la nouvelle description de service prend effet.