**Christophe TREMBLAY-GUILLOUX**

# « DOLIMASTER BIZ »

# Service de Dolibarr en ligne avec hébergement et maintenance mutualisée

version n°9

## Définitions

Maintenance mutualisée : cela consiste en :

- l'infogérance de l'environnement système d'hébergement qui est mutualisé entre plusieurs Dolibarr.
- la maintenance applicative Dolibarr

Hébergement Dolibarr : c'est un ensemble de ressources informatiques qui peut être partagé ou réservé pour Dolibarr. Pour ce service, la mémoire d'exécution de Dolibarr est en partie réservée et en partie mutualisée de façon à permettre une réactivité confortable dans les limites annoncées plus bas.
Infogérance : cela consiste à maintenir en condition opérationnelle le serveur virtuel ou instance cloud, qui héberge Dolibarr, à l'aide d'une supervision, des interventions en cas de panne, de la maintenance, sécurisation et optimisation du système d'hébergement.

## Installation initiale

Dolibarr est fourni par défaut vierge et sans données importées. Un identifiant et un mot de passe par défaut sont fournis permet de gérer et d'administrer le Dolibarr. Un administrateur secondaire de maintenance peut être créé pour le support.
En cas de migration depuis un autre hébergeur, nous importons les données de votre Dolibarr actuel.

## Référent administrateur

Les demandes au support (assistance technique, assistance fonctionnelle, restauration) sont faites par un référent administrateur du Dolibarr, désigné par le client. Le référent est un utilisateur disposant des droits d'administration du Dolibarr. Il peut être une autre personne que celle qui règle l'abonnement.

## Maintenance régulière

L'objectif est de rendre disponible Dolibarr, avec le minimum d'interruption de maintenance et de réduire le taux et le temps de panne.

### *Contrôle techniques et maintenances :*

- La plus grande partie de la configuration de l'hébergement est contrôlée

automatiquement chaque jour.
- Les mises à jour mineures (bugs) sont réalisés dans les jours qui suivent leurs publications.
- Les mises à jour de sécurité de type « zéro day » sont faites le plus rapidement possible.
- Les mises à jour majeures (qui impliquent généralement aussi une mise à jour de la base de données) est décalée de 3 ou 4 mois par rapport à la date de sortie pour garantir une meilleure stabilité de Dolibarr.

### *Incidents et assistance technique :*

Un incident désigne toute indisponibilité ou dégradation significative du fonctionnement de Dolibarr due à un problème logiciel. Suite à une remontée d'alerte par des sondes de monitoring, une intervention débute dans les 4h, 24h/24 et 7j/7. Si le problème provient du fournisseur d'hébergement physique, un ticket de type incident est ouvert auprès du support d'hébergement qui n'indique pas de délai.
Une demande d'assistance technique désigne toute sollicitation liée à un problème technique qui n'est pas un besoin d'aide à l'utilisation ou configuration de Dolibarr. Si le cas n'est pas un incident, le ticket sera traité sans délai contractuellement garanti.

### *Assistance fonctionnelle :*

Une demande d'assistance fonctionnelle désigne tout sollicitation liée à une demande d'aide à l'utilisation ou à la configuration d'un élément de Dolibarr.
La demande s'initialise par système de ticket (e-mail) du lundi au vendredi et sera traité sans délai contractuellement garanti.
Suivant la complexité, un rappel téléphonique ou visioconférence peut être planifié.
Un quota d'environ 30 minutes de traitement des demandes est inclus par mois et extensible au tarif indiqué à la commande. Il peut être dépassé un peu à condition de ne pas abuser de façon répétitive.

### *Assistant IA :*

Un assistant IA est intégré directement dans Dolibarr. Il répond aux questions d'utilisation et de configuration de Dolibarr, en complément de l'assistance fonctionnelle.
Chaque question consomme des crédits selon sa complexité. Les crédits consommés sont affichés après chaque réponse dans Dolibarr, avec ceux qui restent pour le mois, et le total du mois est visible dans l'espace client. Les crédits inclus chaque mois sont indiqués dans les ressources accordées ; ils ne sont ni reportés sur le mois suivant, ni remboursables.

### *Rendez-vous technique :*

Un rendez-vous technique par visioconférence de 30 minutes est offert, pour toute question d'ordre technique sur l'hébergement et la maintenance de votre instance.

### *Sauvegardes et restauration :*

Une sauvegarde standard incrémentale est effectuée chaque nuit sur une

fenêtre glissante de 30 jours dans un datacenter distant.
La sauvegarde de la veille est disponible en deux clics.
Un archivage secondaire est réalisé dans un bunker une fois par semaine et gardé pendant 1 mois. Un lien de téléchargement de cette sauvegarde est envoyée chaque semaine et valide 24h avant transfert au bunker. Le format de la sauvegarde est spécifique et optimisé et requiert un expert pour son exploitation.
La restauration d'une sauvegarde standard est possible sur demande via ticket, dans un délai indicatif d'une demi-journée, sauf cas de force majeure.
La restauration depuis l'archive supplémentaire (stockage à froid chez un hébergeur tiers) est soumise aux délais d'accès propres à cet hébergeur et peut excéder ce délai.
La restauration est incluse dans le service sauf en cas de restauration massive ou répétée imputable à une faute du client.

### *Exploitation :*

L'environnement de Dolibarr est cloisonné dans son propre environnement d'exécution pour augmenter la sécurité et limiter les risques d'intrusion.
Seul Dolibarr est accessible, aucun autre service n'est exposé sur internet par sécurité. Les administrateurs utilisent un VPN et peuvent gérer l'hébergement par un réseau privé. Ainsi l'accès SSH/sFTP est réservé aux administrateurs, en cas de besoin de transfert sur l'hébergement, nous le faisons sur demande.
Une veille technologique est faite de façon à réagir rapidement en cas de faille de sécurité critique.
Les mises à jour disponibles pour l'hébergement sont appliquées automatiquement chaque nuit.

### *Monitoring et interventions :*

Les ressources d'hébergement sont surveillées, ainsi que l'accès à Dolibarr.
En cas de panne détectée, une alerte est émise par divers moyens techniques aux administrateurs d'astreinte.

### *Divers :*

La configuration des envois de messagerie SMTP est réalisée au niveau de Dolibarr. Le nombre d'e-mails envoyés par jour est illimité via votre SMTP.
Dolibarr est bien accessible via HTTPS uniquement pour éviter toute fuite du mot de passe.
Nous installons les modules sur l'hébergement. Vous pouvez ensuite les activer et les configurer. Ces modules doivent être suivis par leur développeur et ne pas être abandonnés sinon nous ne pourrons pas mettre à jour Dolibarr.
Le module de facturation électronique est inclus.
Nous délivrons l'attestation de loi de finances pour Dolibarr, sur demande, si c'est la loi française qui s'applique.
L'activation de l'option loi de finances désactive l'envoi de modules complémentaires par vous-même : leur installation passe alors par le support.
Le portail client est disponible sur demande.
L'URL de Dolibarr est personnalisable à l'aide de votre nom de domaine.

## Ressources d'hébergement accordées

- Utilisateurs actifs : illimités.

- Quota de stockage : 20 Go, extensible au tarif indiqué à la commande.
- Appels API : 50000 appels par mois.
- Fréquence des tâches planifiées : toutes les 15 minutes.
- Assistant IA : 2 500 crédits par mois.

## Engagement et renouvellement :

Le service est sans engagement.
Le service se renouvelle chaque mois, le 1er du mois.