

Table des matières

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Présentation de la plateforme | 3 |
| 1.1 | Usages de la plateforme..... | 3 |
| 1.2 | Fonctionnalités disponibles..... | 4 |
| 1.3 | Prérequis | 4 |
| 1.3.1 | Poste de travail..... | 4 |
| 1.3.2 | Autres types de périphériques | 4 |
| 1.4 | Limitations | 4 |
| 2 | Commissionnement des environnements | 5 |
| 3 | Maintien en Conditions Opérationnelles | 5 |
| 3.1 | Gestion de l’exploitation | 5 |
| 3.1.1 | Supervision | 5 |
| 3.1.2 | Sauvegarde | 5 |
| 3.1.3 | Restauration | 6 |
| 3.2 | Gestion de la configuration de la plateforme | 6 |
| 3.2.1 | Gestion des actifs matériels et logiciels | 7 |
| 3.2.2 | Administration technique..... | 7 |
| 3.3 | Sécurisation de la plateforme | 7 |
| 3.3.1 | Gestion des habilitations..... | 7 |
| 3.3.2 | Gestion des mécanismes de protection | 7 |
| 3.3.3 | Haute disponibilité | 8 |
| 3.3.4 | Plan de Reprise d’Activités | 8 |
| 3.4 | Maintenance..... | 9 |
| 3.4.1 | Maintenance technique de la plateforme..... | 9 |
| 3.4.2 | Maintenance du socle technique logiciel | 9 |
| 3.4.3 | Maintenance des logiciels applicatifs..... | 10 |
| 3.5 | Service Desk..... | 11 |
| 3.6 | Plage de disponibilité et niveau d’engagement des services..... | 11 |
| 4 | Politique tarifaire..... | 11 |

Historique des versions

| Version | Modifications | Approuvée par |
|----------------------|--|---|
| 2017 Juillet | Version initiale | T Vonfelt - Directeur des Centres de production Cloud |
| 2017 Novembre | <ul style="list-style-type: none">• Description détaillée des environnements d'un site Cloud Divalto Infinity• Précisions sur la création et gestion des utilisateurs avec le DLMT• Description détaillée des mécanismes de protection de la plateforme Cloud• Définition des tâches d'exploitation à la charge du Client Utilisateur | T Vonfelt - Directeur des Centres de production Cloud |

1 Présentation de la plateforme

1.1 Usages de la plateforme

La plateforme Cloud Divalto infinity permet d'héberger plusieurs types d'environnement pour les usages suivants :

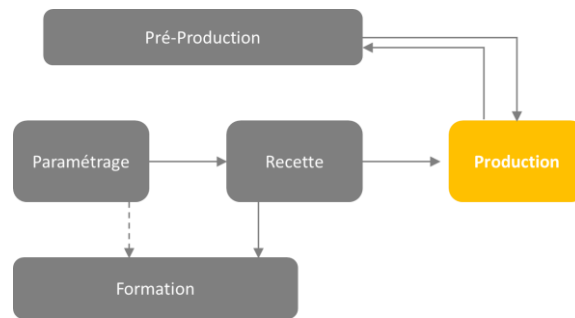
- Production (environnement fourni en standard)
- Pré-production (staging - environnement optionnel) :
 - réalisation des reprises de données lors de la mise en œuvre initiale de l'environnement
 - migration de données suite à un changement de version
 - reproduction et investigation d'une anomalie détectée en production
- Recette (testing - environnement optionnel) : réalisation de la recette fonctionnelle de l'application par les utilisateurs :
 - lors de la mise en œuvre initiale
 - lors d'évolutions fonctionnelles (paramétrage, surcharge, ...)
- Formation (training - environnement optionnel) :
 - présentation des fonctionnalités standards du produit aux utilisateurs
 - animation des sessions de formation des utilisateurs en phase de mise en oeuvre du progiciel
 - formation au cours de la solution (nouvelles fonctionnalités, nouveaux utilisateurs, rafraichissement de connaissances pour des utilisateurs existants sur certaines fonctionnalités, ...)
- Paramétrage (setup - environnement optionnel) :

Cet environnement est utilisé en phase de mise en œuvre initiale mais également en phase de maintenance et évolution de la solution.

 - configuration et personnalisation de l'application en fonction des besoins exprimés par le client
 - tests unitaires et tests d'intégration avant passage en recette utilisateur

Les environnements ne permettent pas à ce jour d'effectuer des travaux de développement (outils SDK non disponibles sur la plateforme). Les développements se font sur un environnement installé sur l'infrastructure du Client ou du Distributeur et les éléments qui en résultent sont ensuite déposés dans la plateforme Cloud Divalto Infinity.

La structuration de ces environnements a été conçue pour respecter les bonnes pratiques de mise en œuvre et de maintenance d'une application comme le montre le schéma ci-dessous présentant le lien entre le cycle de vie de l'application et les environnements proposés.



1.2 Fonctionnalités disponibles

- Modules du progiciel Divalto infinity (version 10 et supérieure) selon le périmètre des licences souscrites par le client
- Analyse de données (BI - Business Intelligence) avec les outils Power BI et Reporting Services,
- Divalto infinity Portal,
- Connecteurs Infinity Universal Open Platform : Web services Divalto infinity, Interface Swing Mobility, liaison avec la messagerie (serveur Exchange, interface MAPI)
- Import/Export automatisé de fichiers

1.3 Prérequis

1.3.1 Poste de travail

L'accès à la plateforme s'effectue depuis un poste de travail en utilisant le client léger Divalto Infinity (WPF) ou le client HTML5.

Les pré-requis du poste de travail sont décrits dans la documentation du progiciel Divalto infinity. Il n'y a pas de pré-requis spécifiques à la plateforme Cloud Divalto infinity.

Les postes de travail doivent accéder à Internet sans limitation conformément aux dispositions décrites dans les Conditions Générales de Services Cloud.

1.3.2 Autres types de périphériques

Les terminaux nécessitant l'utilisation de Telnet devront être obligatoirement équipés de l'émulateur TelnetCE pour pouvoir accéder à la plateforme.

1.4 Limitations

L'utilisation du client Web (HTML5) ne permet pas l'interaction avec les logiciels ou périphériques locaux au poste de travail.

Les formats d'impression d'état utilisables concernent les imprimantes connues du poste de travail qui traite le flux d'impression.

Ne sont pas supportés à ce jour par la plateforme :

- Les fonctionnalités du progiciel Divalto infinity s'appuyant sur des échanges OLE/DDE,
- Le Couplage Téléphonie Informatique (CTI),
- Le logiciel complémentaire PREACTOR.

2 Commissionnement des environnements

Lors de la souscription d'un environnement sur la plateforme Divalto Cloud Divalto infinity, l'équipe technique de Divalto effectue la mise en place technique du (ou des) environnement(s) suscrit(s) par le client. Selon les droits d'accès définis dans la gestion des droits du Divalto Infinity, les utilisateurs accéderont à tout ou partie de ses environnements.

La création des utilisateurs s'effectue via l'outil DLMT (Divalto Licence Management Tool) qui met à jour le contrôleur de domaine de la plateforme Cloud (Active Directory). La synchronisation entre l'active Directory et Divalto Infinity permet de répercutés les modifications effectuées dans l'outil DLMT.

3 Maintenance en Conditions Opérationnelles

Ces prestations sont assurées par l'équipe technique de Divalto en charge de la plateforme Cloud Divalto infinity.

3.1 Gestion de l'exploitation

La gestion d'exploitation a pour objectif majeur d'assurer la **disponibilité** des environnements hébergés sur la plateforme technique, ce qui implique de :

- Veiller à ce que le système soit opérationnel avec le niveau de service attendu,
- Rétablir le service en cas d'incident

Les prestations liées à la gestion des opérations concernent la supervision, la sauvegarde et la restauration des environnements.

3.1.1 Supervision

Un outil de supervision analyse à intervalle régulier différents indicateurs concernant :

- Les composants matériels de la plateforme,
- Les services de communication réseau,
- Les services exécutés par les logiciels standards de la plateforme (système d'exploitation, sous-systèmes, outil de sauvegarde, gestionnaire de base de données, Divalto infinity ERP, Divalto infinity portal).

En cas de non-conformité d'un indicateur, une alerte est transmise aux consoles de pilotage.

Les exploitants exécutent des procédures de rétablissement du service en fonction de la cause identifiée. Lorsque le processus lié à un service critique le permet, sa relance suite à un arrêt intempestif ou un dysfonctionnement peut être automatisée de manière à traiter l'incident dès sa détection.

3.1.2 Sauvegarde

3.1.2.1 *Ensemble de données concernés pour les environnements client (espace usager)*

- Les répertoires de code spécifique (configuration, surcharge, addon)
- Les bases de données Divalto infinity ERP / Divalto infinity portal / BI

- Les répertoires de fichiers Divalto infinity ERP / Divalto infinity portal

3.1.2.2 *Politique de sauvegarde standard*

- Journaux de base de données toutes les heures sur 24 heures glissantes
- Sauvegarde incrémentale des espaces usager du lundi au samedi
- Sauvegarde complète hebdomadaire (dimanche soir) sur 2 semaines glissantes des espaces usager

Ces sauvegardes sont effectuées à partir d'un serveur situé dans un autre data center situé en Europe.

Les sauvegardes complètes peuvent être mises à disposition du client à J+1 en téléchargement pour différents usages :

- archivage
- restauration dans un environnement d'analyse de données (Datawarehouse / Business Intelligence) spécifique au client
- Plan de Reprise d'Activité spécifique au client
- ...

3.1.3 Restauration

3.1.3.1 *Restaurations suite à un incident sur la plateforme Cloud Divalto infinity*

La restauration de données suite à un évènement dont la cause dûment vérifiée et prouvée relève de la responsabilité de Divalto, sera effectuée par l'équipe technique de Divalto à partir du moment où la décision est prise en accord avec le client. Le délai de restauration dépendra du nombre de base de données (ou de répertoire de fichiers) et de leur volume.

Le client apportera toutes les informations nécessaires et son assistance à Divalto pour faciliter la restauration, notamment du fait qu'il est responsable de l'organisation et du contenu des données gérées.

3.1.3.2 *Autres restaurations*

Pour tout autre cas de restauration de données, notamment celles demandées par le client, la restauration est placée sous la responsabilité du client qui apportera toutes les informations nécessaires et son assistance à Divalto pour faciliter la restauration, notamment du fait qu'il est responsable de l'organisation et du contenu des données gérées.

Elle sera effectuée par l'équipe technique de Divalto en heures et jours ouvrés. Le délai de restauration dépendra du nombre de base de données (ou de répertoire de fichiers) et de leur volume.

Si la restauration doit se faire en dehors de la plage horaire standard, Divalto effectuera la prestation dans la mesure du possible en fonction de la disponibilité de ses ressources.

Ces restaurations seront facturées selon les tarifs d'assistance technique.

3.2 **Gestion de la configuration de la plateforme**

La gestion de la configuration a pour objectifs majeurs d'assurer la **conformité** et l'**optimisation** du fonctionnement de la plateforme, ce qui implique :

- D'assurer la maîtrise des moyens techniques et composants de la plateforme

- D'ajuster au mieux le fonctionnement des services en fonction des besoins et des moyens techniques

3.2.1 Gestion des actifs matériels et logiciels

Cette gestion assurée par Divalto a pour but de tenir à jour l'inventaire des éléments qui composent la plateforme et de disposer de leurs caractéristiques essentielles nécessaires au bon déroulement des prestations de maintien en conditions opérationnelles (configuration, relations et dépendances, version, ...).

3.2.2 Administration technique

L'équipe technique de Divalto assure à ce titre :

- L'optimisation du paramétrage des composants techniques de la plateforme
- L'adaptation des capacités de la plateforme :
 - Par des opérations manuelles décidées après analyse d'alertes de capacité provenant de la supervision de la plateforme ou fonction du planning prévisionnel de consommation de ressources
 - Par des mécanismes automatiques mis en oeuvre pour certains types de serveur (par exemple : auto scaling horizontal en fonction de la charge d'utilisation des serveurs d'application)
- L'allocation de ressources aux environnements client

3.3 **Sécurisation de la plateforme**

La sécurisation a pour objectifs majeurs d'assurer l'**intégrité**, la **confidentialité** et la **résilience** de la plateforme et des environnements Client.

3.3.1 Gestion des habilitations

Les droits d'accès aux composants et ressources de la plateforme sont gérés par l'équipe technique de Divalto à travers un Contrôleur de domaine (Active Directory en cluster).

3.3.2 Gestion des mécanismes de protection

Afin d'assurer l'intégrité et la confidentialité des données et des traitements de chaque client et de respecter les obligations légales et réglementaires liées à la protection des données notamment la réglementation européenne EU 2016/679 dites RGPD, une architecture adaptée au mode « multi-locataire » et des politiques de sécurité renforcées sont mises en oeuvre conformément aux bonnes pratiques d'hébergement.

Cette architecture est constituée exclusivement des éléments suivants :

- Composants réseaux virtuels configurés et administrés par Divalto
- Serveurs physiques ou virtuels configurés et administrés par Divalto
- Espace de stockage configurés et administrés par Divalto
- Logiciels techniques standards, validés, configurés et administrés par Divalto (système d'exploitation, et sous-systèmes associés, gestionnaire de fichiers et de base de données, outils de sécurité, logiciels de communication, logiciel de sauvegarde / restauration, ...)
- Logiciel technique standard Harmony Power Foundation

- Connecteurs standards du composant Infinity Universal Open Platform (swing mobility, web services Infinity, Exchange, SMTP, Mapi, Telnet, ...)
- Logiciels applicatifs standards Divalto Infinity (ERP, Portal), Microsoft Reporting Services, Microsoft Power BI
- Surcharge sou logiciels spécifiques développés exclusivement avec les outils fournis par Divalto et faisant appel aux composants et services standards de la plateforme Cloud.

Les composants matériels et logiciels sont répartis en trois zones sécurisées :

- Zone d'accès à la plateforme : tous les flux de communication passent obligatoirement par cette zone dites zone démilitarisée (DMZ). Ils sont traités par des reverse proxy et des répartiteurs de charge. Les rames HTTP sont obligatoirement cryptées avec un certificat SSL. Seuls les ports nécessaires aux échanges avec les services standards de la plateforme sont ouverts.
- Zone de traitement : elle accueille tous les serveurs exécutant des traitements (serveurs d'application, serveur web service, ...). Aucune des informations permanentes du client (code programme, données, fichiers, ...) ne sont stockées sur ces serveurs ; ceci afin de garantir leur intégrité et d'assurer un haut niveau de disponibilité et de performance par des mécanismes automatiques d'adaptation des capacités de traitement.
- Zone de données : elle accueille tous les serveurs gérant et stockant des données (code programme, base de données, fichiers joints, fichiers de configuration, ...). Les flux entrants et sortants de cette zone sont protégés par un pare-feu.

Un antivirus est activé sur tous les serveurs.

L'équipe technique de Divalto assure la gestion des mécanismes de sécurité intégrés à la plateforme et la mise à jour des politiques de sécurité.

3.3.3 Haute disponibilité

La disponibilité des composants de la plateforme est assurée selon la nature du composant par différents mécanismes :

- Redondance des serveurs de données (serveurs inactifs démarrés en cas de dysfonctionnement d'un serveur actif)
- Pool de serveurs de traitement sur lesquels sont répartis les utilisateurs ou les transactions

L'équipe technique de Divalto veille au bon fonctionnement de ces mécanismes.

3.3.4 Plan de Reprise d'Activités

Le Plan de Reprise d'Activités standard de la plateforme a pour objectif d'assurer la continuité du fonctionnement des environnements hébergés en cas de sinistre ou de crise affectant la plateforme technique et impliquant une durée d'interruption des services supérieure à une demi-journée.

Il s'appuie sur le redémarrage des composants de la plateforme dans un 2ème data center situé en Europe à partir des images des composants et des données sauvegardées qui sont stockées dans ce data center.

Du fait du redémarrage à partir des sauvegardes les plus récentes selon la politique de sauvegarde standard, la perte de données correspond au maximum à trois heures d'utilisation de la base de données et de vingt-quatre heures pour les répertoires de fichiers.

Le délai de redémarrage progressif des services est de quatre heures à compter de la décision prise par Divalto de basculer sur le centre informatique de secours.

Le délai maximum de retour au service nominal (pleine capacité des ressources de la plateforme) de l'ensemble des capacités est de vingt-quatre heures.

3.4 Maintenance

La maintenance a pour objectifs majeurs d'assurer la **stabilité** et l'**évolutivité** des environnements hébergés sur la plateforme.

3.4.1 Maintenance technique de la plateforme

Elle concerne le remplacement de composants matériels défectueux, leur mise à niveau technique ou leur extension de capacités. Elle peut le cas échéant nécessiter une plage de maintenance. Le niveau de redondance mis en œuvre pour les composants de la plateforme permet d'éviter dans la majorité des cas un arrêt de production.

3.4.2 Maintenance du socle technique logiciel

Le socle de logiciels techniques est unique. Il n'y a pas différentes versions compte-tenu qu'il y a compatibilité ascendante avec les logiciels applicatifs. Divalto assure la maintenance curative, préventive et évolutive de ce socle. La mise à jour évolutive de ce socle pouvant avoir des impacts sur les autres composants de la plateforme, elle sera soumise à des dispositions particulières qui seront communiquées aux distributeurs et aux clients.

Ce socle est constitué des logiciels suivants :

- Système d'exploitation et sous-systèmes associés tels que IIS, Active Directory, ... et les outils techniques mis en œuvre sur la plateforme pour accéder aux données et aux programmes,
- Gestionnaire de base de données
- Harmony Power Foundation infinity

Les impacts éventuels sur les adaptations spécifiques faites par le distributeur ou le client (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels, ...) devront être pris en charge par le distributeur ou le client.

Les composants applicatifs de la plateforme font l'objet des prestations de maintenance curative, préventive, adaptative et évolutive telles que décrites ci-après, selon deux modalités :

- Correctif de type Hotfix (maintenance curative et préventive) : ils sont appliqués dès disponibilité aux versions/éditions concernées. Les impacts éventuels de ces correctifs sur les adaptations spécifiques faites par le distributeur ou le client (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels, ...) devront être pris en charge par le distributeur ou le client,

- Nouvelles versions / éditions (services pack) : elles sont installées dans un répertoire qui leur est dédié.

3.4.3 Maintenance des logiciels applicatifs

3.4.3.1 *Maintenance curative*

La maintenance curative des logiciels est effectuée dès la disponibilité :

- d'un correctif logiciel concernant un dysfonctionnement constaté sur la plateforme
- d'un correctif critique de sécurité

A cet effet, une plage de maintenance est planifiée dès que possible en fonction du niveau de criticité de l'incident résolu par le correctif et en évitant, dans la mesure du possible, un arrêt de production dans la période de garantie du service.

3.4.3.2 *Maintenance préventive*

La maintenance préventive est effectuée à intervalle régulier (mensuel ou trimestriel selon les logiciels et leur fréquence de mise à jour). Elle concerne les correctifs de dysfonctionnements notoires.

A cet effet, une plage de maintenance est planifiée en évitant, dans la mesure du possible, un arrêt de production dans la période de garantie du service.

3.4.3.3 *Maintenance évolutive*

Elle concerne le progiciel Divalto infinity dans sa version standard.

Lors de la disponibilité d'une nouvelle version/édition (service pack), l'équipe technique de Divalto effectue son installation sur la plateforme dans un répertoire dédié.

Ceci permet à un client d'utiliser cette nouvelle version lorsqu'il le souhaite en modifiant la configuration de chaque environnement (fichier des implicites).

La maintenance d'un environnement client est à la charge du client et de son distributeur ; ceci concerne notamment :

- La configuration de l'environnement (notamment l'affectation des licences nommées aux utilisateurs, la personnalisation du fichier des implicites, ...),
- Le paramétrage des fonctionnalités des logiciels (Divalto infinity ERP, Divalto infinity portal),
- Le code spécifique (Divalto infinity ERP, Divalto infinity portal) appliqué à un environnement,
- Les opérations nécessaires pour utiliser une nouvelle version du progiciel, notamment : la migration de données, la mise à jour des adaptations spécifiques faites par le distributeur ou le client (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels,).

A l'issue des opérations de migration (notamment la migration de la base de données) l'équipe technique de Divalto effectuera leur intégration dans la plateforme (lors d'opérations manuelles planifiées ou via des processus automatisés).

Le client et son distributeur peuvent accéder aux répertoires propres à chaque environnement de manière sécurisée pour installer les fichiers de configuration non gérés via des fonctions standards de l'ERP et les livrables résultants des développements effectués avec les outils standards fournis par Divalto.

3.5 Service Desk

Le distributeur est en charge de la relation avec le client et les utilisateurs.

Point de contact unique, il assure notamment :

- La prise en compte des dysfonctionnements, leur analyse et qualification, ainsi que
 - leur traitement lorsqu'une anomalie relève de son champ d'intervention,
 - l'ouverture d'un ticket auprès de l'assistance technique de Divalto lorsque cela concerne la plateforme Cloud Divalto infinity,
- La gestion des demandes de services,
- Le support à l'utilisation de la solution.

Le support relatif aux services délivrés par la plateforme Cloud Divalto infinity est assuré par l'Assistance Technique de Divalto dans la mesure où le distributeur a souscrit ce service dans le cadre de son contrat de distribution.

3.6 Plage de disponibilité et niveau d'engagement des services

Le service est accessible 24H/24, 7J/7.

Toutefois la garantie de niveau de service s'applique de 8h à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés de France Métropolitaine et Alsace-Moselle.

Le taux de fonctionnement de l'application pour les environnements de production est de 99,4% annuel sur la plage de service.

Il est calculé selon la formule suivante :

(Durée de la période de service souscrite - Durée des dysfonctionnements critiques)

Taux =

Durée de la période de service souscrite

Dysfonctionnement critique = un service critique est indisponible ou les connexions aux services de l'environnement sont impossibles

4 Politique tarifaire

L'abonnement de base Cloud Divalto infinity en mode SaaS permettant l'accès à la plateforme Cloud Divalto infinity inclut :

- l'hébergement sécurisé,

- l'utilisation des logiciels standards de la plateforme (ERP Divalto infinity, Base de données SQL Server, système d'exploitation et sous-systèmes),
- les prestations de Maintenance en Conditions Opérationnelles décrites dans le présent descriptif.

L'abonnement de base est constitué de 2 parties :

- Redevance par site dépendante de la déclinaison métier de l'entreprise
- Redevance par type de profil utilisateur

La redevance par site inclue un environnement (espace usager) de type production avec un volume standard de données de 10 Go pour la base de données et de 50 Go pour les répertoires de fichiers.

Les options ci-dessous sont facturées en complément et permettent d'accéder à des extensions des services ou à des fonctionnalités supplémentaires :

- extension de volume de données stockées et sauvegardées,
- environnement supplémentaire, une extension de volume de données doit être souscrite en complément pour les données gérées dans l'environnement additionnel,
- dictionnaire de langue additionnel,
- fonctionnalités additionnelles telles que : paie, wms, extranet Divalto infinity portal, EBICS TS, ... comme indiqué dans le configurateur tarifaire de la solution Cloud Divalto infinity.

L'utilisation des fonctionnalités suivantes par le Client est incluse dans la redevance standard, pour une volumétrie « raisonnable » : Divalto infinity Web services, Divalto infinity Portal (Intranet), analyse de données (BI).

Au-delà, l'utilisation de ces fonctionnalités par le Client fera l'objet d'une facturation additionnelle en fonction de la volumétrie de l'utilisation qui est faite par le Client des fonctionnalités susvisées, à convenir entre le Client et Divalto en fonction du contexte d'utilisation, sur la base du prix public de DIVALTO en vigueur à cette date.