

Divalto

Descriptif des prestations Solution Cloud Divalto weavy

Sommaire

Table des matières

1	Présentation de la solution	5
1.1	Fonctionnalités disponibles	5
1.2	Usages de la plateforme	5
1.3	Protection des flux transfrontaliers de données.....	6
1.4	Prérequis d'accès à la solution Cloud	6
1.4.1	Accès réseau	6
1.4.2	Prérequis de configuration pour les terminaux mobiles et postes de travail.....	7
1.5	Limitations.....	7
1.6	Obligations du Client Utilisateur et de l'Intégrateur	7
1.7	Modalités pratiques de la réversibilité	8
2	Gestion des environnements applicatifs d'un espace Client Utilisateur (site).....	8
2.1	Commissionnement et droits d'accès.....	8
2.2	Outils d'exploitation des environnements d'un site	9
3	Maintien en conditions opérationnelles.....	9
3.1	Gestion de l'exploitation	9
3.1.1	Supervision	9
3.1.2	Statut des services de la solution.....	10
3.1.3	Sauvegarde	10
3.1.4	Restauration	10
3.1.5	Gestion des opérations	11
3.2	Gestion de la configuration de la plateforme	11
3.2.1	Gestion des actifs matériels et logiciels.....	11
3.2.2	Administration technique.....	11
3.3	Sécurisation de la plateforme.....	12
3.3.1	Caractéristiques du centre de production principal.....	12
3.3.2	Gestion des habilitations	13
3.3.3	Gestion des mécanismes de protection – Security by Design	13
3.3.4	Haute disponibilité.....	15
3.3.5	Plan de Reprise d'Activités	15
3.4	Maintenance	16
3.4.1	Maintenance technique de la plateforme.....	16

3.4.2	Maintenance du socle technique logiciel	16
3.4.3	Maintenance des logiciels applicatifs	16
3.4.1	Description des types de maintenance.....	17
3.5	Service de Support	18
3.6	Engagement des services de la solution Cloud.....	18
3.6.1	Plage de service	18
3.6.2	Taux garanti de fonctionnement.....	18
3.6.3	Définition des niveaux de sévérité.....	19

Préambule

Dans la suite de ce document, le terme « Intégrateur » désigne le cas échéant les partenaires distributeurs de Divalto ou l'entité interne de DIVALTO en charge de la mise en œuvre de Divalto weavy chez des Clients Utilisateurs.

Historique des versions

Version	Modifications	Approuvée par
Mai 2019	Version initiale	T Vonfelt - Directeur des Centres de production Cloud
Juin 2021	<ul style="list-style-type: none">• Ajout de l'article sur le descriptif des usages de la plateforme• Ajout de l'article sur la protection des flux transfrontaliers de données• Précisions sur les prérequis de la solution• Ajout de l'article sur le descriptif du centre d'hébergement principal• Précisions sur la localisation des centres d'hébergement• Ajout de l'article sur la desserte réseau de la plateforme• Précisions sur les limitations en matière d'hébergement de données réglementées• Ajout de l'article sur les obligations du Client Utilisateur et de l'intégrateur• Ajout de l'article sur les modalités pratiques de réversibilité• Ajout de l'article sur la gestion des environnements d'un Espace Client• Ajout de l'article sur le site web Statut opérationnel des services de la solution• Ajout de l'article sur la gestion de des opérations• Lien avec le nouveau contrat / Descriptif de mise à jour des Progiciels et Assurance logiciel qui s'applique aux abonnement Cloud• Ajout du schéma de l'architecture « Security by design »• Précisions sur les règles de robustesse des mots de passe• Ajout des articles sur les principes de haute disponibilité et de continuité des services (PRA)• Ajout de la description des types de maintenance• Fréquence mensuelle du calcul du taux de fonctionnement de la solution• Définition des niveaux de sévérité des incidents	T Vonfelt - Directeur des Centres de production Cloud

1 Présentation de la solution

1.1 Fonctionnalités disponibles

Le périmètre logiciel commercialisé par Divalto dans la solution Cloud Divalto weavy est le suivant :

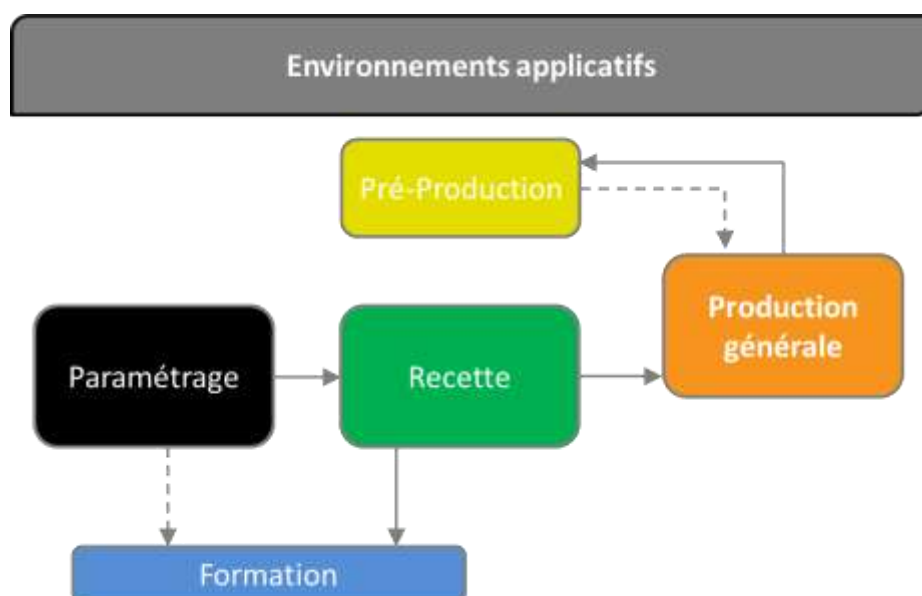
- Modules du Progiciel Divalto weavy (version 5 et supérieure)
- Portail web Divalto weavy (Backoffice)
- Outils de développement Divalto weavy : Studio et SFK Editor
- Import/export automatique de données en utilisant Divalto weavy Control Center
- Echange de données par API
- Connecteurs à des solutions tierce
- Géoptimisation des plannings et calculs de distance
- Géocodage d'adresse
- Espace Client (Extranet)
- Recherche de données
- Connecteur avec l'ERP Divalto Weavy

Les conditions d'accès à ces fonctionnalités par les Utilisateurs dépendent de l'abonnement souscrit par le Client.

1.2 Usages de la plateforme

La plateforme Cloud Divalto weavy permet d'héberger plusieurs environnements au sein d'un espace Client Utilisateur. Un espace Client Utilisateur est défini par un code site.

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.



Les environnements applicatifs sont destinés aux 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 œuvre du Progiciel
 - formation au cours du cycle de vie de la solution (nouvelles fonctionnalités, nouveaux Utilisateurs, rafraichissement de connaissances pour des Utilisateurs existants sur certaines fonctionnalités, ...)
- **Paramétrage / Développement** (setup - fourni en standard) :
Cet environnement est utilisé en phase de mise en œuvre initiale mais également en phase de maintenance et d'évolution de la solution.
 - Configuration technique, paramétrage fonctionnel et personnalisation de l'application en fonction des besoins exprimés par le Client Utilisateur
 - Tests d'intégration avant passage en recette Utilisateur

1.3 Protection des flux transfrontaliers de données

Les présentes conditions respectent les dispositions légales et réglementaires relatives à la protection des données applicables au sein de l'Union Européenne, dans la limite des conditions d'usage de la plateforme décrites dans le présent document.

Divalto confie l'hébergement de ses plateformes Cloud et des données Client Utilisateur à des prestataires dont les centres informatiques sont exclusivement situés dans un pays membre de l'Union Européenne.

Divalto informera le Client Utilisateur de tout changement de prestataire sur sa page internet relative aux sous-traitants.

1.4 Prérequis d'accès à la solution Cloud

1.4.1 Accès réseau

1.4.1.1 Desserte réseau du centre d'hébergement principal

Les installations offrent un environnement réseau, composé de nombreux fournisseurs de fibre, ainsi qu'un accès direct aux principaux réseaux câblés au carrefour des échanges Internet et Cloud, ce qui se traduit par une connectivité dense, fluide et à faible latence.

L'infrastructure réseau est sécurisée et évolutive, présentant divers points d'entrée aux bâtiments et de multiples salles d'interconnexion sécurisées pour garantir la délivrance de services avec rapidité et fiabilité.

1.4.1.2 Accès par Internet

L'accès à la plateforme par les terminaux Utilisateur ou par les API s'effectue via le réseau Internet public. Les flux de données sont sécurisés par le protocole SSL.

1.4.1.3 Avertissement

Divalto ne peut être tenue responsable des interruptions ou de l'instabilité de la qualité du lien réseau utilisé par le Client Utilisateur pour accéder à la plateforme Cloud Divalto weavy. Divalto attire l'attention du Client Utilisateur sur l'importance du choix du produit de l'opérateur de télécommunication et notamment de l'option de secours qu'il peut proposer par la mise en place d'un lien parallèle en cas de perturbation du lien principal.

Si le Client Utilisateur filtre les flux en provenance de la plateforme Cloud Divalto weavy à partir des adresses IP de cette dernière, il devra en informer Divalto de manière à ce Divalto le prévienne en cas de modification du plan d'adressage de la plateforme. Dans le cas contraire Divalto ne pourra être tenu responsable de dysfonctionnements ou d'interruption de service qui en découleraient.

1.4.2 Prérequis de configuration pour les terminaux mobiles et postes de travail

Divalto weavy est une solution multiplateforme, elle est disponible sur les systèmes d'exploitation Microsoft Windows, Apple iOS et Google Android.

Les prérequis de configuration des postes de travail et terminaux mobiles sont définis pour les différents composants applicatifs :

- Application web et espace clients
- Application mobile
- Outils de développement

La dernière version publiée est disponible sur le portail d'information Produit de Divalto : <https://doc.divalto.com>.

1.5 Limitations

L'hébergement de données de santé doit être réalisé par un hébergeur agréé ou certifié selon la réglementation en vigueur. La plateforme d'hébergement proposée n'étant pas agréée ou certifiée pour l'hébergement de données de santé ; il appartient au Client Utilisateur de s'assurer qu'il ne confiera pas à DIVALTO de telles données.

1.6 Obligations du Client Utilisateur et de l'Intégrateur

L'Intégrateur et le Client Utilisateur sont responsables de la bonne application par leur personnel (ou celui de leurs sous-traitants) des conditions techniques de configuration, d'exploitation, d'administration et d'utilisation des environnements du site Client Utilisateur via les outils préconisés par Divalto, décrites dans le présent document et dans les manuels relatifs à la plateforme Cloud Divalto weavy.

En cas de non-respect de l'une des conditions, Divalto ne saurait être tenue pour responsable :

- des conséquences induites notamment des dysfonctionnements, des dégradations de performance, de problème de connexion, des corruptions ou pertes de données,
- de la non tenue du niveau de service garanti.

Le Client Utilisateur doit s'assurer du bon fonctionnement des matériels, logiciels et liens réseau de son périmètre de responsabilité, notamment :

- les postes de travail, les périphériques, les terminaux mobiles, ...
- le réseau auxquels ceux-ci sont raccordés.

De ce fait, en cas d'Incident, le Client Utilisateur devra mener toutes les actions nécessaires à la vérification du bon fonctionnement, à l'investigation et à l'analyse des causes de l'Incident, y compris en faisant intervenir ses fournisseurs et prestataires (notamment l'opérateur de communication).

Il fournira les informations collectées et leur analyse ainsi que les éléments complémentaires demandés par l'Intégrateur et le Service Desk de Divalto.

1.7 Modalités pratiques de la réversibilité

En cas de mise en œuvre de la réversibilité, le Client Utilisateur récupère ses données selon la procédure suivante :

- Extraction des données « Métier » selon 2 possibilités :
 - Export des tables en format CSV
 - Export des tables en format SQL
- Téléchargement des fichiers compressés résultant de cet export via un accès FTP.

Divalto garde la propriété de son savoir-faire, des spécifications et des méthodes utilisées, des outils et des données associées, concernant la conception de la plateforme Cloud et son maintien en conditions opérationnelles.

Les environnements du site Client Utilisateur et toutes les données associées seront supprimés trois mois après la date de fin du contrat. Au-delà, il ne sera plus possible au Client Utilisateur de procéder à la récupération de ses données.

2 Gestion des environnements applicatifs d'un espace Client Utilisateur (site)

2.1 Commissionnement et droits d'accès

Divalto crée l'espace Client Utilisateur (site) ainsi que le (ou les) environnement(s) souscrit(s) par le Client Utilisateur ainsi que le premier profil administrateur dans chacun des environnements.

Selon le profil et le type d'accès affectés aux Utilisateurs dans chaque environnement, les Utilisateurs accéderont à tout ou partie :

- des outils (Back Office, Studio, player mobile),

- des actions (administration des comptes, développement, utilisation des API, utilisation de l'application mobile).

Les codes d'accès aux environnements sont communiqués à l'Intégrateur (ou au Client Utilisateur) par Divalto.

2.2 Outils d'exploitation des environnements d'un site

Pour administrer les environnements d'un espace Client Utilisateur, différents outils sont proposés aux profils Administrateur et Intégrateur.

- **Control Center** : cet outil installé sur le site du Client Utilisateur permet :
 - de configurer les extractions de données du Système d'Information du Client Utilisateur et de planifier leur envoi vers l'environnement applicatif du site Divalto Weavy associé,
 - de rechercher en mode planifié les exports de données programmés dans Divalto weavy et de déclencher une tâche pour traiter les données reçues.

Les configurations du Control Center sont synchronisées avec la plateforme Divalto Weavy à intervalle de 10 minutes. Il est ainsi possible de restaurer dans le Control Center la dernière version de sa configuration.

Il est nécessaire d'installer un Control Center pour chaque environnement du site Client Utilisateur Divalto Weavy échangeant des données avec le Système d'Information.

- **Control Center remote** : cet outil permet à un administrateur n'étant pas sur le site géographique où est installé le Control Center de gérer à distance les configurations (consultation, mise à jour, restauration d'une des configurations historisées).

3 Maintien en conditions opérationnelles

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.

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.

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

Divalto exécute alors des procédures de rétablissement du service en fonction de la cause identifiée. Lorsque le processus lié à un service le permet, sa relance suite à un arrêt intempestif ou un dysfonctionnement est automatisée de manière à traiter l'Incident dès sa détection.

3.1.2 Statut des services de la solution

Une site web hébergé en dehors du centre d'hébergement principal permet de consulter le statut des services de la solution Cloud. Il est accessible à l'adresse <https://status.divaltocloud.com>

Il indique :

- le niveau de disponibilité global de la solution (tous services confondus) et de chacun des services selon l'échelle suivante : Opérationnel, perturbation mineure, perturbation majeure, Non opérationnel, Maintenance planifiée,
- les événements concernant chaque service : Incident, maintenance, actions à effectuer, annonce d'évolution.

Il est possible de s'abonner au fil RSS du statut et des événements de tout ou partie des services de la solution afin d'être informé rapidement sans avoir à consulter le site.

3.1.3 Sauvegarde

La stratégie de sauvegarde standard appliquée aux environnements d'un site Client Utilisateur est la suivante :

- Sauvegarde toutes les cinq minutes des journaux de la base de données des environnements applicatifs de production avec un délai de rétention d'un jour,
- Sauvegarde quotidienne des espaces usager de chaque environnement applicatif avec un délai de rétention de 20 jours.

Ces sauvegardes sont effectuées à partir de 23 heures. Elles sont stockées dans le centre d'hébergement secondaire.

Divalto s'assure du bon fonctionnement des sauvegardes.

3.1.4 Restauration

Le Client Utilisateur 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.

Le délai de restauration dépendra du nombre de base de données (ou de répertoire de fichiers) et de leur volume.

3.1.4.1 Restorations suite à un Incident sur la plateforme Cloud Divalto weavy

La restauration de données suite à un événement dont la cause dûment vérifiée et prouvée relève de la responsabilité de Divalto sera effectuée par Divalto à partir du moment où la décision est prise en accord avec le Client Utilisateur.

3.1.4.2 Autres restaurations

L'Intégrateur (ou le Client Utilisateur) a la possibilité d'effectuer une restauration de tout ou partie de l'espace usager d'un environnement à partir d'une sauvegarde ponctuelle qu'il aura effectuée au préalable en utilisant l'utilitaire de restauration mis à disposition dans le bureau distant administrateur.

Pour tout autre cas de restauration de données demandées par le Client Utilisateur, la restauration est placée sous la responsabilité du Client.

Elle sera effectuée par Divalto en heures et jours ouvrés.

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 ne sont pas incluses dans l'abonnement de services standard.

3.1.5 Gestion des opérations

Le Client Utilisateur est responsable de la gestion et de l'exploitation :

- des opérations liées aux imports / exports de données via le Control Center
- des tâches planifiées (envoi de mail, notification sur les terminaux, gestion du statut des interventions,)
- des échanges de données via les API
- des environnements et de leur configuration
- des Utilisateurs et de leurs droits d'accès
- de la configuration et du paramétrage du logiciel Divalto weavy ainsi que de la gestion des données en utilisant les outils mis à disposition.

Divalto s'assure du bon fonctionnement des outils permettant d'effectuer ces opérations.

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,
- de disposer de leurs caractéristiques essentielles nécessaires au bon déroulement des prestations de maintien en conditions opérationnelles (configuration, relations et dépendances, version, ...),
- d'effectuer l'allocation de ressources aux environnements Client Utilisateur.

3.2.2 Administration technique

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 en fonction du planning prévisionnel de consommation de ressources

- par des mécanismes automatiques mis en œuvre pour certains types de serveur.

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 Utilisateur.

3.3.1 Caractéristiques du centre de production principal

Le prestataire qui gère l'infrastructure technique utilisée par Divalto dispose de plusieurs certifications :

- ISO 9001 : management de la qualité
- ISO 27001 : management de la sécurité informatique
- ISO 20000 : management des services IT (en lien avec bonnes pratiques ITIL 4)
- ISO 14001 : système de management de l'environnement.

Le centre d'hébergement est classifié Tier III+ selon le référentiel ANSI (niveau intermédiaire entre la maintenance concurrente et la tolérance aux pannes) qui atteste de la qualité et de la fiabilité des capacités d'hébergement et de la gestion des énergies.

La sécurisation du centre est appliquée à différents niveaux :

- Physique :
 - Centre situé dans une zone géographique à faibles risques naturels
 - Site entouré d'une clôture avec 2 entrées (un sas unipersonnel, guérite de livraison),
 - Service de sécurité présent 24H/24, 7J/7
 - Surveillance vidéo intérieure et périphérie extérieure
 - Contrôle d'accès par biométrie et lecteur de badge
 - Accompagnement systématique des visiteurs et intervenants.
- Electrique :
 - Liens dédiés en haute tension pour alimenter le bâtiment
 - Distribution électrique redondée (actif double)
 - Alimentation sans interruption (onduleurs)
 - Groupes électrogènes avec une capacité de réserve de carburant permettant une autonomie de 48 heures en pleine charge et un service de livraison garanti en 24 heures maximum.
- Climatisation :
 - Distribution de refroidissement (production de froid et recycleurs en salle informatique) reconfigurable et redondée prenant en compte l'efficacité énergétique du centre.
- Protection Incendie :
 - Double détection incendie
 - Détecteurs de fumées haute sensibilité en faux plancher et ambiance
 - Double détection (optique et flamme) dans les locaux techniques.
 - Systèmes d'extinction :
 - Dispositif gaz « Inergen » dans les locaux techniques et salle informatique
 - Dispositif brouillard d'eau pour les locaux onduleurs et groupes électrogènes
 - Extincteurs manuels en complément.

3.3.2 Gestion des habilitations

Les droits d'accès aux services et ressources de la plateforme sont gérés en conformité avec la politique de sécurité définie par Divalto.

La gestion de l'identification (identifiant de connexion, mot de passe et droits d'accès aux services) est effectuée :

- de manière centralisée à travers le Back Office ou le Studio
- au niveau de l'outil pour le Control Center.

La stratégie de robustesse du mot de passe Utilisateur pour le Back Office, le studio et le player de l'application mobile, s'appuie sur les règles suivantes :

- le mot de passe contient 8 caractères minimum
- le mot de passe contient à minima un caractère de chacune des catégories ci-dessous :
 - Lettres majuscules de langues européennes (de A à Z)
 - Lettres minuscules de langues européennes (de a à z)
 - Chiffres de base 10 (0 à 9)
- Le mot de passe doit être différent du précédent.

La durée d'expiration du mot de passe est de 90 jours.

Les mots de passe sont stockés de manière sécurisé (hashage).

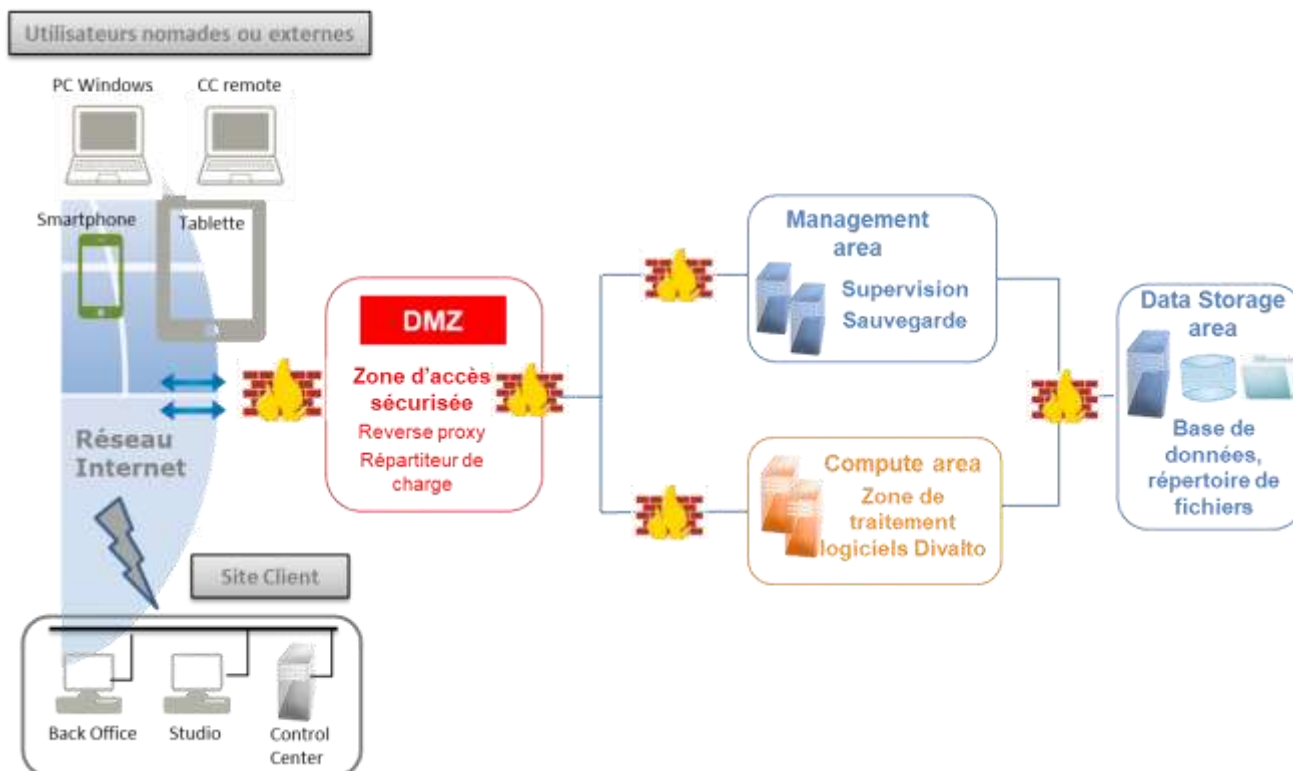
3.3.3 Gestion des mécanismes de protection – Security by Design

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

Cette architecture est constituée des éléments suivants :

- Composants réseaux virtuels configurés et administrés par Divalto
- Serveurs physiques ou virtuels, containers 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 de réplication de données ou de fichiers, outil de supervision)
- Logiciel technique standard Divalto weavy (runtime)
- Connecteurs standards du composant Divalto Weavy Universal Open Platform
- Logiciels applicatifs standards Divalto weavy
- Surcharges ou logiciels spécifiques développés exclusivement avec les outils fournis par Divalto et faisant appel aux composants et services standards de la plateforme Cloud.

En application de la politique « Security by design » définie par les architectes Cloud de Divalto, les composants matériels et logiciels sont répartis en zones.



- **Zone d'accès à la plateforme (DMZ)** : tous les flux de communication passent obligatoirement par cette zone dites zone démilitarisée. Ils sont traités par des reverse proxy et des répartiteurs de charge. Tous les échanges de données avec la plateforme Cloud sont cryptés en SSL. Seuls les ports nécessaires aux échanges avec les services standards de la plateforme sont ouverts.
- **Zone de traitement (Compute area)** : elle accueille tous les serveurs ou containers exécutant des traitements ; Aucune des informations permanentes du Client Utilisateur (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. Les serveurs ou containers sont spécialisés par type d'usage ceci afin de faciliter l'optimisation de leur configuration et des règles de scalabilité ainsi que des mécanismes de haute disponibilité. Les types d'usage classifiant leur rôle sont les suivants :
 - Transactions interactives du Back Office et de l'extranet
 - Tâches de synchronisation de données (avec les terminaux des Utilisateurs nomades, avec le Control Center)
 - Service de recherche de données (Search)
 - Services de notification
 - Service de Geocodage et de géoptimisation
 - Service de signature électronique à valeur juridique
 - Tâches de travaux en arrière-plan
 - Service d'envoi de mails
 - API vers la base de données Divalto Weavy
 - API pour les connecteurs des services Tiers
 - Services techniques et API internes à la plateforme
 - Journalisation de l'activité des composants de la plateforme.

- Zone de données (Data storage area) : elle accueille tous les serveurs gérant et stockant des données (code programme, base de données, fichiers de données, fichiers de configuration, annuaire technique des sites / environnements Client Utilisateur...).
- Zone d'administration de la plateforme (Management area) : elle comprend tous les services centralisés servant à gérer la plateforme (supervision, sauvegarde, détection d'intrusion, gestion des politiques d'antivirus et malware, ...)

Un agent est activé sur tous les composants de l'architecture afin de détecter et bloquer les logiciels malveillants (malware), les rançongiciels (ransomware) et les attaques avancées.

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

3.3.4 Haute disponibilité

Les environnements de Production des sites Client Utilisateur hébergés dans le centre d'hébergement principal bénéficient d'une architecture de haute disponibilité basée selon la nature du composant sur différents mécanismes :

- Redondance des serveurs (serveurs inactifs démarrés en cas de dysfonctionnement d'un serveur actif)
- Réplication de l'espace de données (base de données, répertoires de fichiers joints) ; la réplication est asynchrone pour optimiser les performances et s'effectue en continu.

Divalto veille au bon fonctionnement de ces mécanismes.

3.3.5 Plan de Reprise d'Activités

Le Plan de Reprise d'Activités (PRA) standard de la plateforme a pour objectif d'assurer la continuité du fonctionnement des environnements de production en cas de menace ou de sinistre affectant la plateforme technique hébergée dans le centre d'hébergement principal situé en Europe et impliquant une durée d'interruption des services supérieure à une journée.

Il s'appuie sur le redémarrage des composants de la plateforme dans un centre d'hébergement secondaire situé en Europe.

Les espaces usager des environnements du site Client Utilisateur sont alimentées régulièrement au niveau du centre d'hébergement secondaire à partir des données du site informatique principal. La durée de perte de données maximale correspond aux quinze minutes précédant l'Incident affectant le centre d'hébergement principal pour :

- les transactions de base de données,
- les créations ou modifications 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 d'hébergement secondaire.

Le délai maximum d'atteinte du service nominal (pleine capacité des ressources de production de la plateforme) de l'ensemble des capacités du centre d'hébergement secondaire 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.

Le service d'abonnement aux mises à jour des Progiciels est inclus dans l'abonnement Cloud. Il est décrit dans le Contrat / Descriptif du Service d'Abonnement aux mises à jour des Progiciels et Assurance logiciel.

3.4.1 Maintenance technique de la plateforme

Elle concerne essentiellement 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 planifiée. 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

Ce socle est constitué des logiciels suivants :

- Système d'exploitation et sous-systèmes associés tels que IIS, Active Directory, ...
- Outils techniques mis en oeuvre sur la plateforme pour exploiter et administrer les espaces Client Utilisateur
- Gestionnaire de base de données
- Swing Foundation Kit (runtime de la solution Divalto Weavy)

Divalto assure la maintenance curative, préventive, adaptative et évolutive du socle. Si la mise à jour évolutive de ce socle engendre des impacts sur les autres composants de la plateforme, elle sera soumise à des dispositions particulières qui seront communiquées aux Intégrateurs et aux Clients Utilisateurs.

Une plage de maintenance récurrente hebdomadaire est prévue entre le samedi à 22H30 et le dimanche à 2H. Elle n'est pas utilisée systématiquement. Une information plus précise est communiquée concernant les maintenances réalisées si cela engendre une interruption de services.

En complément, une plage de maintenance est planifiée dès que possible en fonction de la nature et de la criticité de la maintenance et en évitant, dans la mesure du possible, un arrêt de production dans la période de garantie du service.

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

3.4.3 Maintenance des logiciels applicatifs

Lors de la disponibilité d'une nouvelle version, d'un service pack ou d'un hotfix des composants applicatifs standards de Divalto weavy, Divalto effectue leur mise en œuvre sur la plateforme.

3.4.1 Description des types de maintenance

3.4.1.1 Maintenance de sécurité

La maintenance de sécurité est effectuée par Divalto dès la disponibilité d'un correctif critique de sécurité concernant l'un des composants de la plateforme ou de la détection d'une intrusion.

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

3.4.1.2 Maintenance curative

La maintenance curative est effectuée par Divalto dès la disponibilité d'un correctif logiciel concernant un dysfonctionnement constaté sur la Solution Divalto Cloud Weavy.

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.

Les impacts éventuels de ces correctifs sur les adaptations spécifiques faites par l'Intégrateur ou le Client Utilisateur (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels, ...) devront être pris en charge par l'Intégrateur ou le Client Utilisateur.

3.4.1.3 Maintenance préventive

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

Les impacts éventuels de ces correctifs sur les adaptations spécifiques faites par l'Intégrateur ou le Client Utilisateur (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels...) devront être pris en charge par l'Intégrateur ou le Client Utilisateur.

3.4.1.4 Maintenance adaptative

La maintenance adaptative est effectuée par Divalto à intervalle régulier. Elle concerne des évolutions techniques pour :

- adapter le logiciel afin d'optimiser le fonctionnement et d'assurer la continuité des services,
- mettre à jour le logiciel afin de préparer l'arrivée d'évolutions des fonctionnalités et des services de la solution.

Elle ne vise pas à modifier les fonctionnalités et les services de la solution Divalto Cloud Weavy.

Les impacts éventuels de ces évolutions sur les adaptations spécifiques faites par l'Intégrateur ou le Client Utilisateur (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels...) devront être pris en charge par l'Intégrateur ou le Client Utilisateur.

3.4.1.5 Maintenance évolutive

Elle concerne le Progiciel Divalto weavy dans sa version standard.

La maintenance d'un environnement Client Utilisateur est à la charge du Client Utilisateur et de son Intégrateur ; ceci concerne notamment :

- La configuration de l'environnement,
- Le paramétrage des fonctionnalités des logiciels,
- Le code spécifique appliqué à un environnement,
- Les opérations nécessaires pour utiliser une nouvelle version ou un service pack du Progiciel, notamment : la migration de données, la mise à jour des adaptations spécifiques faites par l'Intégrateur ou le Client Utilisateur.

3.5 Service de Support

Le service de Support inclus dans l'abonnement Cloud est décrit dans le Contrat / Descriptif du Service d'Abonnement aux mises à jour des Progiciels et Assurance logiciel.

3.6 Engagement des services de la solution Cloud

3.6.1 Plage de service

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

Le taux de disponibilité de l'application pour les environnements de production est calculé sur la période de service garanti souscrite ; c'est-à-dire du lundi au vendredi de 8h à 18h (heure française) hors jours fériés.

Jours fériés : ceux de France métropolitaine et deux jours spécifiques en Alsace-Moselle (vendredi Saint et 26 Décembre).

3.6.2 Taux garanti de fonctionnement

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

Il est calculé mensuellement selon la formule suivante :

$$\text{Taux} = \frac{(\text{Durée de la période de service garanti souscrite} - \text{Durée des Incidents}^{(a)})}{\text{Durée de la période de service garanti souscrite}} \times 100$$

(a) Durée des Incidents = durée constatée sur la période de service garanti des Incidents de sévérité 1 et sévérité 2.

Dans le cas d'un Incident intermittent seule la durée réelle de la perturbation sera prise en compte dans le calcul (entre la date/heure de son signalement et la date/heure de rétablissement du service et ceci lors de chaque reproduction signalée).

L'Incident intermittent est un Incident qui survient pendant un court laps de temps puis disparaît avant de se reproduire ensuite à une ou plusieurs reprises. Un Incident sera qualifié d'intermittent dès lors qu'il se reproduit à plusieurs reprises avec un service qui redevient stable au moins dix (10) minutes entre les reproductions.

Sont exclus du calcul les Incidents dont la cause n'est notamment pas de la responsabilité de Divalto, à savoir :

- les défauts de paramétrage techniques ou fonctionnels,
- l'utilisation de programmes standards modifiés (surcharge) ou de programmes spécifiques,
- les dysfonctionnements dus à des composants logiciels Divalto weavy de versions qui ne sont plus maintenues,
- une configuration ou une utilisation non conforme du service par le Client Utilisateur ou l'Intégrateur,
- les mises à jour de sécurité des composants logiciels ou micro-logiciels de la plateforme Cloud,
- la défaillance partielle ou totale du lien réseau utilisé par le Client Utilisateur pour accéder à la plateforme,
- la perturbation de l'accès à la plateforme par des composants matériels ou logiciels de l'infrastructure technique (poste de travail, réseau, serveur, ...) utilisée par le Client Utilisateur (notamment les pare-feu et antivirus, le réseau wifi, ...).

Par ailleurs, le temps écoulé dans les situations ci-dessous est exclu du calcul de la durée des Incidents :

- l'attente d'informations de la part du Client Utilisateur ou de l'Intégrateur nécessaires à la résolution de l'Incident,
- l'ouverture des accès à un environnement du Client Utilisateur aux collaborateurs de Divalto assurant le Support de la solution, et/ou l'autorisation donnée à Divalto de dupliquer un des environnements du Client Utilisateur afin d'y accéder pour effectuer les diagnostics,
- l'intervention du Client Utilisateur ou de l'Intégrateur sur des éléments relevant de son périmètre de responsabilité,
- la reproduction de l'Incident lorsqu'il intervient de manière aléatoire,
- la restauration de données à la demande du Client Utilisateur ou de l'Intégrateur,
- l'assistance technique effectuée par Divalto à la demande du Client Utilisateur ou de l'Intégrateur pour la réalisation de tâches ne relevant pas du périmètre des prestations standards de la solution Cloud Divalto weavy.

3.6.3 Définition des niveaux de sévérité

La sévérité d'un Incident est estimée en fonction de l'impact et du type de dysfonctionnement conformément aux bonnes pratiques ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), elle peut être ajustée par DIVALTO au cours du processus de résolution en fonction de ces deux critères :

- Impact de l'Incident :
 - Majorité d'Utilisateurs / clients impactés en environnement de production (I1)
 - Plus de 50% d'Utilisateurs / clients impactés en environnement de production (I2)
 - Minorité d'Utilisateurs / clients impactés en environnement de production (I3)
 - Plus de 50% d'Utilisateurs / clients impactés en environnement hors production (I4)
 - Minorité d'Utilisateurs / clients impactés en environnement hors production (I5)
- Type de dysfonctionnement :
 - Services inaccessibles (D1)
 - Plusieurs Services principaux fortement perturbés (D2)
 - Un Service principal fortement perturbé (D3)
 - Plusieurs Services principaux faiblement perturbés (D4)

- Un Service principal faiblement perturbé (D5)
- Plusieurs Services secondaires perturbés (D6)
- Un Service secondaire perturbé (D7)

Service principal : service de la plateforme dont l'indisponibilité ou la perturbation aurait un impact important sur l'exécution des fonctionnalités de la solution Cloud indispensables aux activités économiques du Client Utilisateur.

A ce titre, les services suivants sont considérés comme principaux : accès interactif pour les Utilisateurs (Backoffice), les API d'échange de données avec le Système d'Information du Client Utilisateur, les synchronisations avec les mobiles et avec le Système d'information du Client Utilisateur, les notifications aux Utilisateurs, les calculs de distance et la signature électronique de document.

Un Service secondaire est un service qui n'est pas considéré comme principal.

Sévérité (*)	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7
I1	1	1	2	3	4	5	5
I2	1	2	3	4	4	5	5
I3	2	2	3	4	4	5	5
I4	2	3	4	5	5	5	5
I5	3	4	5	5	5	5	5

Sévérité 1 : Critique Sévérité 2 : Urgent Sévérité 3 : Important Sévérité 4 : Moyen Sévérité 5 : Mineur