

Divalto

Descriptif des prestations Solution Cloud Divalto weavy

Sommaire

Table des matières

1	Présentation de la solution	3
1.1	Fonctionnalités disponibles.....	3
1.2	Obligations du client et de l'Intégrateur.....	3
2	Maintien en Conditions Opérationnelles	4
2.1	Gestion de l'exploitation.....	4
2.1.1	Supervision	4
2.1.2	Sauvegarde.....	4
2.1.3	Restauration.....	4
2.2	Gestion de la configuration de la plateforme.....	5
2.2.1	Gestion des actifs matériels et logiciels	5
2.2.2	Administration technique	5
2.3	Sécurisation de la plateforme	5
2.3.1	Gestion des habilitations	5
2.3.2	Gestion des mécanismes de protection.....	5
2.4	Maintenance.....	6
2.4.1	Maintenance technique de la plateforme	6
2.4.2	Maintenance du socle technique logiciel.....	6
2.4.3	Maintenance des logiciels applicatifs.....	6
2.5	Service de Support.....	7
2.6	Plage de disponibilité et niveau d'engagement des services	8

Préambule

Dans la suite de ce document, le terme « Intégrateur » désigne les distributeurs partenaires de Divalto ainsi que l'entité de Divalto en charge de la mise en œuvre de Divalto weavy chez des Clients.

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 et Espace clients)
- Outils de développement Divalto weavy : Studio et SFK Editor
- Services Divalto weavy (annuaire d'entreprises, géocodage, envoi de notifications, emails et SMS, etc.)
- Import/export automatique de données en utilisant les solutions Divalto weavy ControlCenter et Backend
- Outils d'administration des bases projets : GlobalDirectory à destination de l'intégrateur uniquement

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

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

1.2 Obligations du client et de l'Intégrateur

L'Intégrateur et le client 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 via les outils préconisés par Divalto.

En cas de non-respect de l'une des conditions, Divalto ne saurait être tenu 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 doit s'assurer du bon fonctionnement des matériels, logiciels et liens réseau de son périmètre de responsabilité, notamment :

- les postes de travaux, les périphériques, les terminaux mobiles, ...
- le réseau auxquels ceux-ci sont raccordés,
- le(s) lien(s) réseau vers le point d'entrée de la plateforme Cloud Divalto weavy.

De ce fait, en cas d'incident, le client 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.

2 Maintien en Conditions Opérationnelles

2.1 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

2.1.1 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 peut être automatisée de manière à traiter l'incident dès sa détection.

2.1.2 Sauvegarde

2.1.2.1 Stratégie de sauvegarde

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

- Sauvegarde toutes les heures des journaux de la base de données des environnements applicatifs de production
- Sauvegarde quotidienne des espaces usager de chaque environnement applicatif
- Sauvegarde hebdomadaire (dimanche soir) des espaces usager de chaque environnement applicatif

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

Divalto s'assure du bon fonctionnement quotidien des sauvegardes.

2.1.3 Restauration

2.1.3.1 Restaurations suite à un incident sur la plateforme Cloud Divalto weavy

La restauration de données suite à un évènement 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. 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.

2.2 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

2.2.1 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.

2.2.2 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

2.3 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.

2.3.1 Gestion des habilitations

Les droits d'accès aux composants et ressources de la plateforme sont gérés par Divalto.

2.3.2 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 œuvre conformément aux bonnes pratiques d'hébergement.

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

2.4 Maintenance

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

2.4.1 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 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.

2.4.2 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
- Gestionnaire de base de données
- Divalto weavy

Divalto assure la maintenance curative, préventive 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.

A cet effet, 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 (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels, ...) devront être pris en charge par l'Intégrateur ou le client.

2.4.3 Maintenance des logiciels applicatifs

Lors de la disponibilité d'une nouvelle version, d'un service pack ou d'un hotfix des composants applicatifs de Divalto weavy, Divalto effectue son installation sur la plateforme.

2.4.3.1 Maintenance curative

La maintenance curative des logiciels est effectuée par Divalto dès la disponibilité :

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

- d'un correctif critique de sécurité

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

2.4.3.2 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 (modification du dictionnaire de données, surcharges de programme, programmes ou modules additionnels, ...) devront être pris en charge par l'Intégrateur ou le client.

2.4.3.3 Maintenance évolutive

Elle concerne le progiciel Divalto weavy dans sa version standard.

La maintenance d'un environnement client est à la charge du client et de son Intégrateur.

2.5 Service de Support

L'Intégrateur est en charge de la relation avec le client.

A ce titre, il est le point de contact unique vis-à-vis des utilisateurs et assure notamment :

- La prise en compte des incidents, leur analyse et qualification, ainsi que leur traitement,
- La gestion des demandes de services.

L'Intégrateur peut faire appel au Service Desk de Divalto au titre du contrat de Services Cloud pour tous les sujets relatifs au fonctionnement de la plateforme Cloud. Les sollicitations concernant le progiciel Divalto infinity sont traitées par le Service Desk dans le cadre du contrat de support Progiciel approprié souscrit par l'Intégrateur (ou le Client) auprès de Divalto.

Les sollicitations du Service Desk de Divalto se font obligatoirement par la création d'un ticket dans l'outil mis à disposition à cet effet par Divalto ; Elles sont de deux natures :

- Les incidents
 - dysfonctionnements relevant du périmètre de la solution Cloud Divalto infinity non résolues par l'Intégrateur ou le client après analyse approfondie et portant sur une version maintenue du logiciel Divalto infinity,
- Les demandes de services
 - questions ou conseils concernant l'utilisation des fonctionnalités et des services de la plateforme Cloud auxquelles l'intégrateur n'a pas pu apporter de réponse après recherche dans les supports d'informations mis à sa disposition par Divalto,

- demandes d'assistance pour l'exécution de tâches non incluses dans les prestations standards de l'abonnement Cloud (exploitation ou d'administration technique liées à l'environnement d'un client),
- suggestions documentées d'amélioration ou d'évolution des fonctionnalités et services de la plateforme Cloud,
- demandes de modification de l'abonnement Cloud souscrit par le client.

Ces sollicitations sont traitées en langue française de 8h à 18h, heure française, du lundi au vendredi hors jours fériés de France Métropolitaine et ceux spécifiques à l'Alsace-Moselle.

2.6 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, heure française, du lundi au vendredi hors jours fériés de France Métropolitaine et ceux spécifiques à l'Alsace-Moselle.

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 trimestriellement selon la formule suivante :

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

Durée des incidents = durée constatée sur la période des incidents de sévérité 1 + la moitié de la durée constatée sur la période des incidents de sévérité 2.

La sévérité des incidents est définie comme suit :

- Sévérité 1 : concerne un Incident bloquant non aléatoire ; les Services déterminants sont inutilisables sans détour réaliste par l'utilisateur ou les connexions au(x) service(s) sont impossibles ; Après mise en oeuvre d'une solution temporaire ou d'un détour réaliste d'un point de vue utilisateur, l'incident est classé en sévérité 2 voire 3, en attendant l'installation de la correction définitive.
- Sévérité 2 : concerne un Incident majeur ; les Utilisateurs peuvent se connecter au(x) Service(s), mais
 - un Service déterminant est perturbé, un détour réaliste d'un point de vue utilisateur ou une solution provisoire peut être mise en place sauf si l'incident est aléatoire,
 - ou un ensemble de services non déterminants sont perturbés
- Sévérité 3 : concerne un Incident mineur non perturbant pour l'intégrité globale du service ; l'Incident n'affecte pas la disponibilité ou le fonctionnement de Services déterminants. Les corrections ou ajustements peuvent être réalisés ultérieurement.

Service déterminant : Services dont l'interruption ou l'indisponibilité aurait un impact significatif sur le fonctionnement ou le maintien des activités économiques du client.

Sont exclus du calcul les incidents dont la cause n'est de la responsabilité de Divalto, notamment :

- 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 ou l'Intégrateur,
- la défaillance partielle ou totale du lien réseau utilisé par le client 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 (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 ou de l'Intégrateur nécessaires à la résolution de l'incident,
- l'intervention du client ou de l'Intégrateur sur des éléments relevant de son périmètre de responsabilité,
- la restauration de données à la demande du client ou de l'Intégrateur,
- l'assistance technique effectuée par Divalto à la demande du client ou de l'Intégrateur pour la réalisation de tâches ne relevant pas du périmètre des prestations standards de la solution Cloud Divalto weavy.