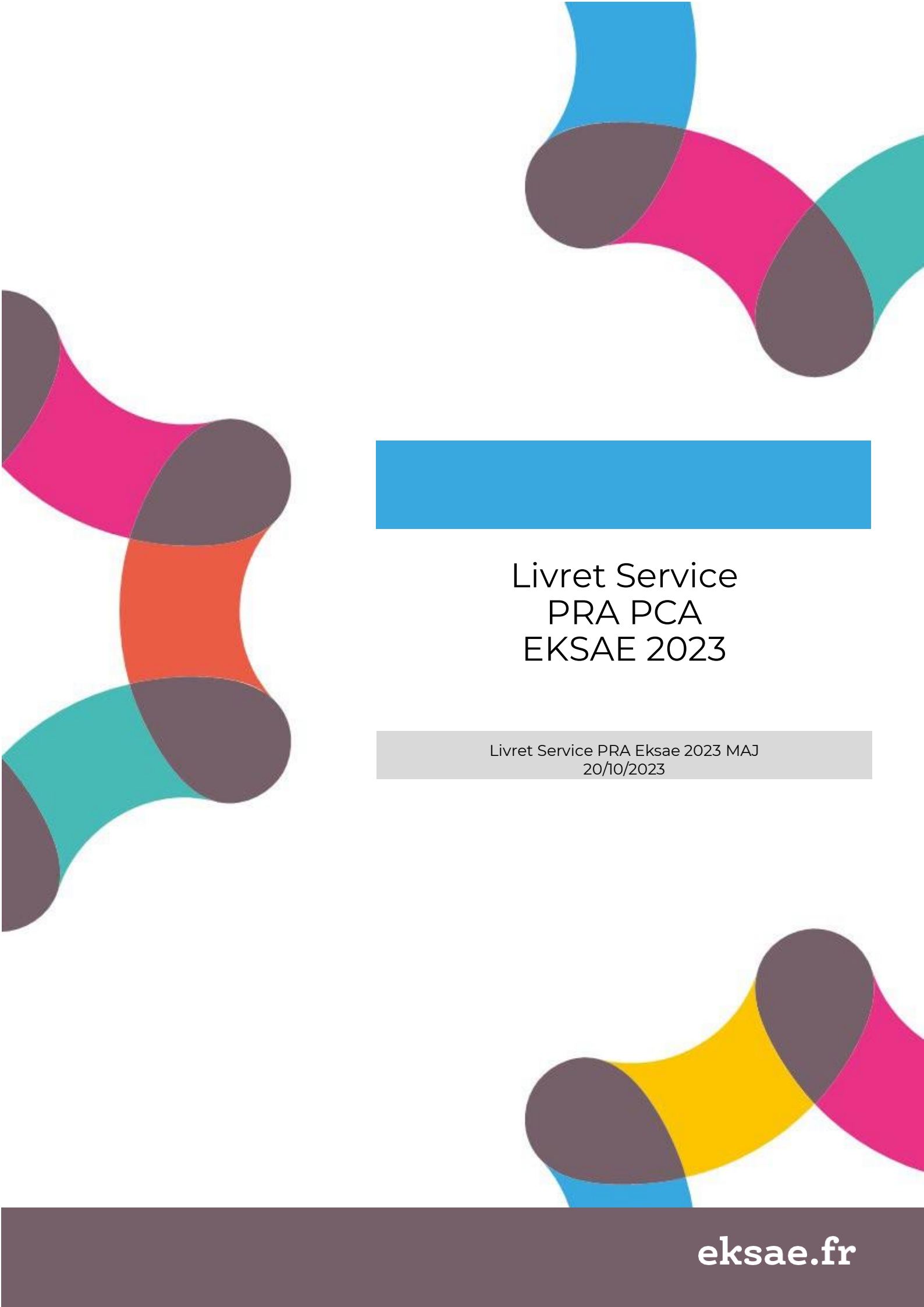




Livret Service PRA PCA EKSAE 2023

Livret Service PRA Eksae 2023 MAJ
20/10/2023

SOMMAIRE

Table des matières

1. ARTICLE 1 :OBJET	3
2. ARTICLE 2 : DEFINITIONS.....	3
3. ARTICLE 3 : Perimetre du Service	4
4. ARTICLE 4 : Situation Nominale.....	5
5. ARTICLE 5 : Test annuel du client	5
6. ARTICLE 7 : REPRISE D'ACTIVITE	6
7. ARTICLE 8 :RETOUR A LA SITUATION NOMINALE.....	6
8. ARTICLE 9 :INFRASTRUCTURES PERMETTANT D'OPERER Le Service	7
9. ARTICLE 10 : SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL.....	7
10. ARTICLE 11 : SUPPORT PENDANT LA PERIODE DE TEST	7
11. ARTICLE 13 : DUREE DU SERVICE.....	7
12. ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS l'exécution du service PRA	8
ANNEXE 1	9
1. PERIMETRE SECOURU EKSAE SIRH	9
2. PERIMETRE SECOURU EKSAE FINANCE ETABLISSEMENT PUBLIC	10
3. PERIMETRE SECOURU EKSAE FINANCE COLLECTIVITE	11
4. PERIMETRE SECOURU CARRUS.....	12
5. PERIMETRE SECOURU CITYVIZ.....	13

ARTICLE 1 : OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et ce conformément à son article "Définitions". Le présent Livret Service décrit les dispositions particulières applicables au Service Reprise du Plan d'Activité (PRA) et Plan de Continuation d'Activité (PCA) qui prévalent sur les dispositions générales du Contrat.

ARTICLE 2 : DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel :

Contrat Associé : désigne le contrat aux termes duquel le Client bénéficie d'un abonnement à une solution SaaS Eksaé éligible au présent Service PRA.

Date de Constatation du Sinistre Majeur : désigne la date et l'heure à laquelle un sinistre d'une extrême gravité est constaté sur le Site de Production et est identifié même ultérieurement par Eksaé comme étant un Sinistre Majeur.

Date de Retour à la Situation Nominale : désigne la date et l'heure à laquelle le Service Nominal est rendu de nouveau disponible sur un Site de Production.

Demande : désigne tout incident reproductible de fonctionnement rencontré par le Client lors de l'utilisation du Service Nominal ou du Service Secouru, ainsi que toute Anomalie, que le Client porte à la connaissance de Eksaé.

Mise en Service : désigne la date de notification par Eksaé au Client de l'activation du Service PRA.

Partie "Éléments commandés" : désigne indifféremment la Partie "Éléments commandés" du bon de commande ou l'Annexe - Périmètre du Service du Contrat.

RPO (Recovery Point Objective) : désigne la durée maximale, précédant le Sinistre Majeur, pour laquelle le Client peut subir une perte de Données Client.

RTO (Recovery Time Objective) : désigne le délai maximal pour activer le Service Secouru à compter de la Date de Constatation du Sinistre Majeur.

Service PCA (Plan de Continuation d'Activité) : désigne le service régi par les présentes à savoir un ensemble de processus techniques et opérationnels permettant au Client de bénéficier d'une continuation d'exploitation du Service Secouru sur un site de secours en cas de sinistre majeur.

Service PRA (Reprise Plan d'Activité) : désigne le Service régi par les présentes à savoir un ensemble de processus techniques et opérationnels permettant au Client de bénéficier d'une reprise d'activité du Service Secouru sur un Site de Secours, en cas de Sinistre Majeur.

Service Nominal : désigne le Service régi par le Contrat Associé et délivré sur le Site de Production.

Service Secouru : désigne le périmètre du Service Nominal qui bénéficie du Service PRA.

Sinistre Majeur : désigne un événement d'une extrême gravité sur le Site de Production constaté par Eksaé (par exemple incendie, explosion, catastrophe

naturelle, acte terroriste...) de nature à entraîner une indisponibilité prolongée du Service Nominal de plus de 24 heures et ne permettant pas à Eksaé de déterminer avec certitude un délai de reprise d'activité sur le Site de Production.

Site de Production : désigne les infrastructures dédiées à la production du Service Nominal.

Site de Sauvegarde à Froid : Désigne le fait de réaliser chaque jour des sauvegardes des données métier du Client et de les stocker sur un site externe déconnecté du réseau.

Site de Secours : désigne les infrastructures dédiées aux opérations de reprise d'activité liées au Service PRA.

Support : désigne l'assistance à l'utilisation du Service Nominal ou du Service Secouru.

Dispositions Générales Concernant le Périmètre du Service

ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE

PRA PCA

Le périmètre effectif du Service PRA PCA commandé est celui précisé dans la Partie "Éléments commandés".

Le Service PRA PCA permet au Client de bénéficier d'une reprise d'activité du Service Secouru sur un Site de Secours, en cas de Sinistre Majeur, et selon les conditions d'exécution suivantes :

-  RTO : au maximum 4 heures consécutives à partir de la Date de Constatation du Sinistre Majeur (hors week-ends et jours fériés) ;
-  RPO : au maximum 4 heures précédant le Sinistre Majeur à l'exclusion des traitements de données (chargement et échanges de données) pouvant être en cours d'exécution au moment de la survenance du Sinistre Majeur.

Si la décision d'activation des processus de reprise d'activité intervient pendant qu'une maintenance est en cours d'exécution, le RTO est alors étendu de la durée nécessaire à la finalisation de cette maintenance.

Le périmètre du Service Secouru est défini en annexe 1.

Le Service Secouru ne couvre que l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement.

Service Sauvegarde à Froid

Le service comprend un double système de sauvegardes avec une sauvegarde à chaud réalisée chaque jour sur le site de secours mais également une sauvegarde à froid déporté sur un site sécurisé déconnecté.

Cette sauvegarde à froid est réalisée chaque jour et conservée sur un site sécurisé déconnecté du réseau. Elle est conservée chaque jour pendant 1 mois, puis 1 fois chaque mois pendant 3 mois.

Dispositions Concernant la Gestion des Opérations

ARTICLE 4 : SITUATION NOMINALE

Dans le cadre du Service Nominal, et à compter de la Mise en Service, Eksaé met en œuvre la solution technique de réplication sur le Site de Secours et assure son maintien en conditions opérationnelles pendant toute la durée du Contrat Associé.

Eksaé mettra à disposition du Client les documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secours informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Par ailleurs, Eksaé met en œuvre des tests réguliers (dont un est ouvert au Client dans le cadre de l'article 5) afin de s'assurer du bon fonctionnement des processus techniques et opérationnels de reprise d'activité couverts par le Service PRA PCA.

ARTICLE 5 : TEST ANNUEL DU CLIENT

Une fois par an, le Client testera le bon fonctionnement des processus de reprise d'activité couverts par le Service PRA PCA.

Eksaé s'engage à proposer au Client une période de test par année civile. Le calendrier et la durée du test sont fixés annuellement par Eksaé et communiqués au Client avant le 31 janvier de chaque année par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. La période de test se déroulera obligatoirement sur un week-end et donc en heures non ouvrées. Les éventuelles documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secours pendant les tests seront mises à disposition par Eksaé par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. Le Client est notifié de l'ouverture et de la fermeture effective de la période de test par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Pendant la période de test, Eksaé active le Service Secours en lieu et place du Service Nominal. Les Données Client du Site de Production avant bascule en test sont conservées et sauvegardées pour être remise à l'état sur le site de production ou le site secours à la fin de la période de test, de sorte qu'en cas de survenance d'un Sinistre Majeur pendant les tests, les données de production puissent être remontées.

Pendant la période de test, Eksaé s'engage à activer le Service Secours. Le Client accède au Service Secours à travers le même lien de connexion (URL) que celui utilisé pour le Service Nominal.

Le Client peut alors tester :

-  L'accessibilité au Service Secours ;
-  La disponibilité et le fonctionnement du Service Secours avec les Données Client à compter de la date qui sera communiquée au Client

Le Client est informé que l'acheminement automatique des données générées par les interfaces du Service Secours reste activé pendant la période de test.

Le Client est informé que la récupération automatique des données par les applications concernées par le Service Secours reste activée pendant la période de test.

A l'issue de la période de test, le Service Secouru est remplacé par le Service Nominal. Le Service Nominal est accessible via le même lien de connexion. L'ensemble des Données Client du Service Secouru sont supprimées. Le Client est informé que toutes les modifications qui auront pu être effectuées sur le Service Secouru ne sont pas reprises dans le Service Nominal.

ARTICLE 6 : SURVENANCE DU SINISTRE MAJEUR ET CONSTITUTION D'UNE CELLULE DE CRISE

A la Date de Constatation du Sinistre Majeur, Eksaé constitue obligatoirement une cellule de crise.

Cette cellule de crise regroupe des ressources de Eksaé ayant les compétences et le niveau de responsabilité nécessaires pour activer et mettre en œuvre les processus de reprise d'activité dans un contexte de Sinistre Majeur. Les membres de la cellule de crise sont désignés à l'avance par Eksaé de sorte qu'elles puissent être mises en place dans le respect du RTO contracté.

ARTICLE 7 : REPRISE D'ACTIVITE

La décision de déclenchement des processus de reprise d'activité est prise par la cellule de crise. Le Client est alors notifié de cette décision par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Après déclenchement des processus de reprise d'activité, le Service Secouru est rendu disponible au Client selon le RPO et le RTO contracté.

La cellule de crise est maintenue pendant toute cette période. Le Client est informé que pendant cette période Eksaé fera ses meilleurs efforts dans le cadre d'une obligation de moyens pour délivrer le Service Secouru selon les engagements du Livret Service du Contrat Associé.

ARTICLE 8 : RETOUR A LA SITUATION NOMINALE

La décision de déclenchement des processus de retour au Service Nominal est prise par la cellule de crise lorsque le contexte opérationnel le permet. Eksaé fera ses meilleurs efforts pour raccourcir le délai de retour à la Situation Nominale.

Le Client est alors notifié de cette décision ainsi que de la Date de Retour à la Situation Nominale par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Service Nominal est rendu accessible avec les Données Client du Service Secouru disponibles à la Date de Retour à la Situation Nominale. A compter de la Date de Retour à la Situation Nominale, la cellule de crise est dissoute.

Dispositions Techniques Relatives au Service

ARTICLE 9 : INFRASTRUCTURES PERMETTANT D'OPERER LE SERVICE

La reprise d'activité du Service Secouru est opérée sur les infrastructures du Site de Secours équivalentes aux infrastructures du Site de Production telles que décrites dans le Contrat Associé.

Dispositions Concernant le Support

ARTICLE 10 : SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE NOMINAL

Les dispositions du Contrat Associé concernant le Support s'appliquent au Service Nominal.

ARTICLE 11 : SUPPORT PENDANT LA PERIODE DE TEST

Le Client devra catégoriser une Demande sur le Portail relative aux tests du Service PRA en vue de son escalade auprès de ressources spécialisées selon les directives du support.

ARTICLE 12 : SUPPORT DANS LE CADRE DU SERVICE SECOURU

Pendant toute la durée du Service Secouru, seules les dispositions du Contrat Associé relatives aux Anomalies de criticité 1 s'appliqueront au Service Secouru.

Durée du Service et Autres Dispositions Particulières

ARTICLE 13 : DUREE DU SERVICE

Le Service est conclu pour la durée du contrat associé.

ARTICLE 14 : FORCE MAJEURE NE PERMETTANT PAS L'EXECUTION DU SERVICE PRA

Les cas de force majeure ci-après énoncés sont distincts des Sinistres Majeurs objets même du présent Livret Service.

Ainsi, Eksaé est tenue de l'exécution du Service PRA PCA en cas de Sinistre Majeur, mais en revanche sa responsabilité ne pourra être recherchée au cas où elle ne serait pas en mesure d'exécuter ses obligations contractuelles relatives au Service PRA pour des raisons de force majeure autres que les Sinistres Majeurs affectant le Site de Production.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ainsi que les événements suivants :

-  Tout cas indépendant de la volonté de Eksaé affectant le Site de Secours empêchant de fait la fourniture par Eksaé du Service PRA objet du présent Livret Service tel que guerre, incendie ou explosion, catastrophes naturelles, actes terroristes.
-  Les émeutes grèves internes ou externes, lock out, occupation des locaux de Eksaé et notamment du Site de Secours, restrictions légales ou gouvernementales,
-  Les épidémies, pandémies affectant le personnel de Eksaé et/ou affecté au Site de Secours ;
-  L'absence de fourniture d'énergie, l'arrêt partiel ou total du réseau Internet et, de manière plus générale, des réseaux de télécommunications privés ou publics, les blocages des infrastructures routières.

-
FIN DU LIVRET DE SERVICES QUI COMPORTE 8 PAGES + 1 annexe.

ANNEXE 1

1. PERIMETRE SECOURS EKSÆ SIRH

Le service secours couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secours pour l'offre Eksaé SIRH est le suivant :

- La solution Eksaé SIRH objet du contrat principal associé à ce PRA
- La plateforme DSN Eksaé, si le client y a souscrit
- L'application Entretien, si le client y a souscrit
- Le connecteur au coffre-fort numérique distribué par Eksaé, si le client y a souscrit
- La GED eDoc, si le client y a souscrit
- L'accès à un compte SFTP, si le client y a souscrit

Sont exclus du service secours, l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object si le client y a souscrit sur le saas Eksaé.

Sont également exclus du périmètre, l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le saas Eksaé.

2. PERIMETRE SECOURS EKSÆ FINANCE ETABLISSEMENT PUBLIC

Le service secours couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secours pour l'offre Eksaé Finance Etablissement Public est le suivant :

- La solution Eksaé Finance Etablissement Public objet du contrat principal associé à ce PRA
- La GED eDoc, si le client y a souscrit
- L'accès à un compte SFTP, si le client y a souscrit

Sont exclus du service secours, l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object si le client y a souscrit sur le saas Eksaé.

Sont également exclus du périmètre, l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le saas Eksaé.

3. PERIMETRE SECOURS EKSÆ FINANCE COLLECTIVITE

Le service secours couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secours pour l'offre Eksæ Finance Collectivité est le suivant :

- La solution Eksæ Finance Collectivité objet du contrat principal associé à ce PRA
- La GED eDoc, si le client y a souscrit
- L'accès à un compte SFTP, si le client y a souscrit

Sont exclus du service secours, l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object sur le saas Eksæ et l'alimentation de la plateforme Manty, si le client y a souscrit.

Sont également exclus du périmètre, l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le saas Eksæ.

4. PERIMETRE SECOURS CARRUS

Le service secours couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secours pour l'offre CARRUS est le suivant :

- La solution CARRUS objet du contrat principal associé à ce PRA
- La plateforme DSN Eksaé, si le client y a souscrit
- L'application Entretien, si le client y a souscrit
- Le connecteur PeopleDoc, si le client y a souscrit
- L'accès à un compte SFTP, si le client y a souscrit

Sont exclus du service secours, l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object et l'alimentation de la plateforme Manty, si le client y a souscrit sur le saas Eksaé.

Sont également exclus du périmètre, l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le saas Eksaé.

5. PERIMETRE SECOURU CITYVIZ

Le service secouru couvre exclusivement l'environnement de production, ce qui exclut de fait les environnements de pré-production, de test, d'intégration, de formation et tout autre environnement hors production.

Le périmètre du Service Secouru pour l'offre CITYVIZ est le suivant :

- La solution CITYVIZ objet du contrat principal associé à ce PRA
- La plateforme DSN Eksaé, si le client y a souscrit
- L'application Entretien, si le client y a souscrit
- Le connecteur PeopleDoc, si le client y a souscrit
- L'accès à un compte SFTP, si le client y a souscrit

Sont exclus du service secouru, l'ensemble des éléments non identifiés ci-dessus et notamment l'accès aux univers Business Object si le client y a souscrit sur le saas Eksaé.

Sont également exclus du périmètre, l'ensemble des éléments et composants qui ne sont pas hébergés directement sur le saas Eksaé.