



# Livret de services

Ouvrir les  
possibles

Optim IS / Optim Data finance On Demand –  
Disaster Recovery As a Service (DRaaS)

**cegid**

Avril 2020

## 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 DRaaS 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 Cegid éligible au présent Service DRaaS.

**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 Cegid 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 Cegid.

**Mise en Service** : désigne la date de notification par Cegid au Client de l'activation du Service DRaaS.

**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 DRaaS** : 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 DRaaS.

**Sinistre Majeur** : désigne un évènement d'une extrême gravité sur le Site de Production constaté par Cegid (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 Cegid 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 Secours** : désigne les infrastructures dédiées aux opérations de reprise d'activité liées au Service DRaaS.

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

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LE PERIMETRE DU SERVICE**

### **ARTICLE 3 : PERIMETRE DU SERVICE**

Le périmètre effectif du Service DRaaS commandé est celui précisé dans la Partie « Éléments commandés ».

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

- **RTO** : au maximum 24 heures consécutives à partir de la Date de Constatation du Sinistre Majeur y compris les week-ends et jours fériés ;
- **RPO** : au maximum 24 heures précédant le Sinistre Majeur à l'exclusion des traitements de données (chargement et échanges de données) pouvant être en court 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 Mise à Jour est en cours d'exécution, le RTO est alors étendu de la durée nécessaire à la finalisation de cette Mise à Jour.

Le périmètre du Service Secouru est le suivant :

- Optim'IS
- Optim Datafinance
- Interfaces en production au titre du Service Nominal

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

## **DISPOSITIONS CONCERNANT LA GESTION DES OPERATIONS**

### **ARTICLE 4 : SITUATION NOMINALE**

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

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

Par ailleurs, Cegid met en œuvre des tests réguliers (dont certains sont ouverts 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 DRaaS.

### **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 DRaaS.

Cegid s'engage à proposer au Client deux périodes de tests par année civile. Le calendrier et la durée des tests sont fixés annuellement par Cegid et communiqués au Client avant le 31 janvier de chaque année par informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié. Les éventuelles documentations décrivant les modalités de connexion et d'usage du Service Secouru pendant les tests seront mises à disposition par Cegid 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, Cegid active le Service Secouru parallèlement au Service Nominal et sans impact sur ce dernier. La réplication des Données Client du Site de Production sur le Site de Secours reste maintenue pendant toute la durée des tests de sorte qu'en cas de survenance d'un Sinistre Majeur pendant les tests, la reprise d'activité peut être activée sans dégradation du RTO et du RPO contracté.

Pendant la période de test, Cegid s'engage à activer le Service Secouru uniquement avec un accès de type Internet sans authentification forte. Le Client accède au Service Secouru à travers un lien de connexion (URL) dédié et différent de celui utilisé pour le Service Nominal.

Le Client peut alors tester :

- L'accessibilité au Service Secouru ;

- La disponibilité et le fonctionnement du Service Secouru avec les Données Client correspondant au RPO contracté 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 Secouru n'est pas activé pendant la période de test.

A l'issue de la période de test, le lien de connexion au Service Secouru n'est plus accessible et 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, Cegid constitue obligatoirement une cellule de crise.

Cette cellule de crise regroupe des ressources de Cegid 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 Cegid de sorte qu'elle puisse être mise 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. Cegid s'engage à activer le Service Secouru avec un accès Télécom équivalent à celui du Service Nominal si ce dernier est de type Internet ou VPN Orange Galerie.

La cellule de crise est maintenue pendant toute cette période. Le Client est informé que pendant cette période Cegid 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. Cegid 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, le Service Secouru est rendu inaccessible, la cellule de crise est dissoute et la réplication continue des Données Client sur le Site de Secours est de nouveau activée.

### **DISPOSITIONS TECHNIQUES RELATIVES AU SERVICE**

#### **ARTICLE 9 : INFRASTRUCTURE 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 aura la possibilité de catégoriser une Demande sur le Portail relative aux tests du Service DRaaS en vue de son escalade auprès de ressources spécialisées.

#### **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.

### **DUREE DU SERVICE ET AUTRES DISPOSITIONS PARTICULIERES**

#### **Article 13 : Durée DU SERVICE**

Le Service entrera en vigueur à compter de la Mise en Service pour une durée de 36 mois fermes.

Dans le cas où l'échéance du Contrat Associé intervient au cours de cette période :

- soit le Contrat Associé en cours est renouvelé, et la durée du présent Service sera celle du Contrat Associé renouvelé ;

- soit le Contrat Associé en cours est résilié ou non renouvelé, et le présent Service sera également résilié et prendra fin en même temps que le Contrat Associé.

Quelles que soient les conditions de renouvellement ou de résiliation du contrat associé le Client restera redevable envers Cegid de la totalité de l'abonnement au Service DRaaS pour une durée de 36 mois.

## **Article 14 : Dispositions financières PARTICULIERES**

Le Service DRaaS sera facturé trimestriellement terme à échoir sous la forme d'un abonnement.

La première facturation de l'abonnement interviendra le premier du mois suivant la Mise en Service.

Tout dépassement des seuils d'utilisation du Service par rapport à ceux fixés dans la Partie « Éléments commandés » fera l'objet d'une actualisation, par Cegid, du prix de l'abonnement sur la base des tarifs en vigueur.

## **Article 15 : FORCE MAJEURE ne permettant pas l'exécution du Service DRaaS**

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

**Ainsi, Cegid est tenue de l'exécution du Service DRaaS 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 DRaaS 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 Cegid affectant le Site de Secours empêchant de fait la fourniture par Cegid du Service DRaaS 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 Cegid et notamment du Site de Secours, restrictions légales ou gouvernementales,
- les épidémies, pandémies affectant le personnel de Cegid 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 SERVICES QUI COMPORTE 8 PAGES.**