

# Engagement sur le niveau de service (SLA)

Semestre 1, 2022

**Version 3.0.1.22**

Janvier 2022

# Sommaire

---

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduction</b>                                 | <b>3</b>  |
| 1.1      | Conformité SAS-70 Type II                           | 3         |
| 1.2      | Objectifs des composants du SLA                     | 3         |
| <b>2</b> | <b>Disponibilité du système</b>                     | <b>3</b>  |
| 2.1      | Définition  | 3         |
| 2.1.1    | Interruption de service (durée d'indisponibilité)   | 4         |
| 2.1.2    | Exceptions concernant le SLA                        | 5         |
| 2.1.3    | Périodes prévues pour l'entretien et la maintenance | 6         |
| 2.2      | Calculs   | 7         |
| 2.2.1    | Exemple de disponibilité de Transaction             | 7         |
| 2.2.1    | Exemple de métrique de disponibilité d'Application  | 7         |
| 2.3      | Calcul des métriques                                | 8         |
| 2.3.1    | Calcul de la disponibilité d'Application            | 8         |
| 2.3.2    | Métrique de disponibilité des systèmes              | 8         |
| <b>3</b> | <b>Calendrier de publication</b>                    | <b>8</b>  |
| <b>4</b> | <b>Conformité à la sécurité</b>                     | <b>11</b> |
| 4.1      | Présentation  | 11        |
| 4.1.1    | Audit annuel de conformité à la sécurité            | 11        |
| <b>5</b> | <b>Services de support</b>                          | <b>11</b> |
| <b>6</b> | <b>Rapports de niveau de service</b>                | <b>11</b> |

# 1 Introduction

Le résumé Proactis SLA contient une description sur la disponibilité du système et décrit comment Proactis mesure cette composante.

Le composant du SLA sur la disponibilité du système mesure le temps de disponibilité des deux services de Proactis. La mesure s'effectue par le biais d'outils de contrôle automatisés (Voir le chapitre **2 Disponibilité du système** pour les détails).

Les domaines suivants seront documentés :

- Définition – définition détaillée
- Facteurs mesurables – les mécanismes de mesure spécifiques utilisés
- Métrique – explique la façon dont les facteurs mesurables sont quantifiés en nombre entier

## 1.1 Conformité SAS-70 Type II

Les systèmes de production de Proactis sont hébergés par un centre informatique conforme SAS-70 Type II. Proactis peut fournir sur demande une preuve de certification de l'installation d'hébergement.

## 1.2 Objectifs des composants du SLA

| Composant SLA            | Objectif de performance  |
|--------------------------|--|
| Disponibilité du système | 98% (Voir le chapitre <b>2 Disponibilité du système</b> pour les détails). |

# 2 Disponibilité du système

## 2.1 Définition

Le composant disponibilité du système du SLA indique la disponibilité des services Proactis. La disponibilité du système est quantifiée par la disponibilité mesurée des solutions et applications Proactis. La disponibilité du système est calculée sous forme de moyenne pondérée de la disponibilité des composants de chaque solution, comme indiqué ci-dessous. Le calcul de la disponibilité du système exclut les périodes de maintenance programmées et tient compte de l'impact des interruptions de services imprévues sur la performance.



Le calcul de la disponibilité du système est basé sur la formule pondérée suivante:

- Applications
  - Toutes les applications des clients sont prises en compte pour effectuer des mesures de disponibilité du système.
  - La disponibilité des applications est calculée en moyenne pondérée de toutes les disponibilités d'applications en fonction des produits utilisés par chaque client. Une pondération de 1 est assignée à chaque application.
  - Par ailleurs, toutes nouvelles applications qui seront ajoutées au portefeuille de produits Proactis seront incluses dans le composant Applications.

**Disponibilité de service (Temps de disponibilité)** =  $\left[ \frac{(\text{Nombre total de jours dans le mois} \times 24 \text{ hrs} \times 60 \text{ min} - \text{Total des minutes d'interruption dans le mois} - \text{interruption d'entretien programmée pour le mois})}{(\text{Nombre total de jours dans le mois} \times 24 \text{ hrs} \times 60 \text{ min} - \text{interruption d'entretien programmée pour le mois})} \right] \times 100$

En cas d'écart entre les calculs de disponibilité de service de Proactis et ceux du client, Proactis fournira un document de d'audit qui confirme la validité de l'heure de démarrage et de l'heure de fin des incidents, conformément aux définitions du SLA contenues dans ce document. Ce document de piste d'audit peut inclure le suivi des enregistrements d'alarme et des marques d'horodatage des tickets. Les calculs de Proactis prévaudront, sauf en cas d'erreur démontrée dans les données.

## 2.1.1 Interruption de service (durée d'indisponibilité)

Une **interruption de service non programmée** est définie en tant que période non programmée pendant laquelle le service est interrompu et indisponible, mesurée par le nombre de minutes d'indisponibilité, de façon semblable au calcul UAS (secondes d'indisponibilité) décrit dans la norme American National Standards Institute (ANSI) T1.231.

Une **interruption de service programmée** est la période en minutes d'indisponibilité pendant laquelle le service est interrompu pour un entretien programmé.

L'interruption de service ne comprend pas les périodes de dégradation de service intermittentes, telles que la lenteur de transmission des données et les exceptions (voir Section **2.1.2 Exceptions concernant le SLA**). L'ouverture d'un incident (ou ticket) est le moyen officiel utilisé par le client pour informer Proactis des interruptions de service reconnues.

### 2.1.1.1 Avis d'indisponibilité non planifiée

*Progression d'indisponibilité* – Tous les problèmes système suivent un trajet de progression interne défini dans la matrice de progression de chaque application.

*Indisponibilités de moins de 30 minutes* – Il n'est pas envoyé d'avis d'indisponibilité externe dans le cas d'une indisponibilité résolue en moins de 30 minutes

La méthode de notification des indisponibilités de moins de 30 minutes est la suivante :

Les tickets liés à des indisponibilités qui auront été ouverts par des clients spécifiques (le cas échéant) seront actualisés au début à la fin de l'indisponibilité (dans la fenêtre de 30 min.).

Les indisponibilités qui n'ont pas de ticket client spécifique seront seulement consignées dans le Rapport de Niveau de Service mensuel.



*Indisponibilité de plus de 30 minutes* – Si la durée d'indisponibilité d'un service dépasse 30 minutes, une notification générale d'indisponibilité de service est émise le plus rapidement possible vers la liste officielle de notifications d'indisponibilité de service. Les statistiques de RNS indiquent que 99,9 % de ces notifications interviendront dans une heure qui suivent le début de l'indisponibilité. Le délai effectif de remise de la notification varie en fonction du besoin de la nécessité de procéder à une notification d'indisponibilité de service multilingue qualifiée.



Les notifications d'interruptions se produisant durant le week-end (de vendredi 2300 GMT au lundi 0800 GMT) seront adressées le lundi suivant le week-end durant lequel s'est produite l'interruption.

### 2.1.1.2 Période d'entretien programmée

Maintenance programmée signifie une maintenance planifiée ou régulière au centre informatique de Proactis. Les clients sont avertis 10 jours à l'avance d'une période de maintenance programmée qui est effectuée en-dehors d'une fenêtre type de maintenance d'application (voir la Section *Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.*). Dans le cas des correctifs de sécurité ou d'urgence, la période de maintenance étendue sera notifiée aux clients 72 heures à l'avance. Proactis transmettra la notification de la maintenance programmée au point de contact désigné par le client par courrier électronique.

## 2.1.2 Exceptions concernant le SLA

Le composant Disponibilité du système du SLA ne s'applique pas aux événements suivants:

- DoS attack – Une attaque pour déni de service (DoS attack) est une tentative de rendre les ressources informatiques indisponibles aux utilisateurs autorisés. En général, les cibles sont les serveurs web haut profil, l'attaque ayant pour but de rendre les pages web hébergées indisponibles sur Internet. Ceci constitue un délit informatique qui est en violation des réglementations sur l'usage correct d'Internet, comme indiqué dans Internet Architecture Board (IAB).
- Actes de malveillance d'un tiers avec lequel Proactis n'a aucun contrat.
- Circonstances indépendantes du contrôle de Proactis, généralement désignée *Force Majeure* qui ne peuvent être normalement empêchées.
- Défaillances substantielles de l'infrastructure d'Internet, au-delà des points d'homologation de Proactis.
- Défaillances de tout organisme central ou de réglementation, par exemple un organisme de certification commerciale.
- Proactis réserve le droit de modifier ou d'exclure les garanties des SLA vis-à-vis des solutions de tierce parties dans les cas où Proactis ne gère pas la production de la solution ou lorsque Proactis ne fournit pas directement le support de premier ou second niveau. *Tierce partie* désigne toute autre entité juridique.
- Proactis n'assure pas la couverture de niveau de convention de service pour les produits utilisés derrière le pare-feu du client, même si ces produits sont fournis par Proactis. Par exemple : adaptateurs SAPConnect.
- Ce SLA concerne uniquement la plateforme **Production**. Ce SLA ne s'applique ni aux environnements d'essais d'acceptation par l'utilisateur ('UAT') ni aux environnements de Formation.

### 2.1.3 Périodes prévues pour l'entretien et la maintenance

Les périodes de service, de réparation et de maintenance programmées pour les diverses applications sont indiquées dans le tableau ci-dessous. Les solutions sont groupées dans les catégories suivantes:

#### 1. Proactis 4 - The Business Network

- Forfait de base
- Forfait intégration

#### 2. Strategic Procurement (Approvisionnement stratégique)

- Proactis 23 - eSource
- Proactis 23 - eContract

#### 3. Operational Procurement (Achats opérationnels)

- Proactis 23 - eBuy
- Proactis 3 - Catalog Manager
- Proactis 3 - Search
- Proactis 3 - Quick Quote (Devis Rapide)
- Proactis 4 - Services Procurement
- Proactis 4 - Match & Approve
- Proactis 4 - Invoice & Payment Status
- Proactis 4 - Invoice Legal Compliance
- Proactis 4 - Master Data Exchange
- Proactis 4 - Item Master Synchronization

#### Périodes de service

| Composant du service    | Période opérationnelle (maintenance programmée exclue) |
|-------------------------|--|
| The Business Network    | 24 x 7 x 365   |
| Strategic Procurement   | 24 x 7 x 365   |
| Operational Procurement | 24 x 7 x 365   |

#### Périodes de Maintenance

| Composant du service    | Maintenance hebdomadaire et versions mensuelles (fenêtre de 6 heures) |
|-------------------------|---|
| The Business Network    | Samedi, 4 am – 10 am CET/CEST   |
| Strategic Procurement   |   |
| Operational Procurement |   |

## 2.2 Calculs

### 2.2.1 Exemple de disponibilité de Transaction

La disponibilité du système (durée de disponibilité) pour toutes les solutions de transaction est mesurée par des outils de contrôle automatisés. Des ports spécifiques sont contrôlés pour chaque solution de transaction. La disponibilité du système est affichée sous forme d'un nombre moyen mensuel (pourcentage de durée de disponibilité mensuelle) pour chaque environnement, comme indiqué ci-dessous (exemple de rapport ci-dessous). Les interruptions pour entretien (indisponibilité) ne comprennent pas la maintenance programmée.

Nota : l'information suivante n'est donnée qu'à titre d'exemple.

| Environnement Proactis | Nbre de minutes d'indisponibilité mensuelle | Total du nbre de minutes de disponibilité mensuelle | Pourcentage de disponibilité mensuelle | Nbre de problèmes critiques | Nbre de minutes moyen par problème |
|------------------------|---|---|--|-----------------------------|------------------------------------|
| The Business Network   | 424   | 44216   | 99.05%                                 | 5                           | 38                                 |

### 2.2.1 Exemple de métrique de disponibilité d'Application

La disponibilité des applications ('uptime') est également suivie et mesurée à l'aide d'outils de suivi. Le temps de disponibilité est indiqué en statistique mensuelle cumulée (taux de disponibilité par mois) par application comme illustré ci-dessous (exemple de rapport ci-dessous).

Nota : les données suivantes ne sont fournies qu'à titre d'exemple :

| Environnement Proactis  | Nbre de minutes d'indisponibilité mensuelle | Total du nbre de minutes de disponibilité mensuelle | Pourcentage de disponibilité mensuelle | Nbre de problèmes critiques | Nbre de minutes moyen par problème |
|-------------------------|---|---|--|-----------------------------|------------------------------------|
| The Business Network    | 129   | 44511   | 99.71%                                 | 0                           | 0                                  |
| Strategic Procurement   | 0   | 44265   | 100%                                   | 0                           | 0                                  |
| Operational Procurement | 375   | 44265   | 99.1%                                  | 1                           | 375                                |



## 2.3 Calcul des métriques

### 2.3.1 Calcul de la disponibilité d'Application

Les statistiques de disponibilité d'application sont mesurées comme indiqué ci-dessous.

$A_i$  = disponibilité d'application  $i$

$A_i = [( \text{nombre total de jours dans le mois} \times 24 \text{ h} \times 60 \text{ min.} - \text{nombre total de minutes d'indisponibilité sur le mois}$

$- \text{indisponibilités de service programmées du mois}) / ( \text{nombre total de jours dans le mois} \times 24 \text{ h} \times 60 \text{ min.} - \text{indisponibilités de service programmées du mois})] \times 100$

### 2.3.2 Métrique de disponibilité des systèmes

$A = \sum A_i / \text{nombre d'applications}$

A est l'indicateur de disponibilité du SLA qui est entrée par rapport aux objectifs.

## 3 Calendrier de publication

Le tableau ci-dessous fournit les détails du calendrier technique de publication de Proactis.

### Proactis 3 - PerfectShop (Catalog Manager & Search)

| Jalons / Releases # | Request Freeze   | QA Freeze        | UAT Freeze       | Release "Go-live" |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| <b>22.1</b>         | 20 décembre 2021 | 3 février 2022   | 10 février 2022  | 26 février 2022   |
| <b>22.2</b>         | 31 janvier 2022  | 17 mars 2022     | 24 mars 2022     | 9 avril 2022      |
| <b>22.3</b>         | 2 mai 2022       | 16 juin 2022     | 23 juin 2022     | 9 juillet 2022    |
| <b>22.4</b>         | 4 juillet 2022   | 18 août 2022     | 25 août 2022     | 10 septembre 2022 |
| <b>22.5</b>         | 3 octobre 2022   | 17 novembre 2022 | 24 novembre 2022 | 10 décembre 2022  |



**Proactis 4 - The Business Network (TBN)**

| Jalons / Releases # | Request Freeze   | QA Freeze         | UAT Freeze       | Release "Go-live" |
|---------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| <b>22.1</b>         | 20 décembre 2021 | 3 février 2022    | 10 février 2022  | 26 février 2022   |
| <b>22.2</b>         | 31 janvier 2022  | 17 mars 2022      | 24 mars 2022     | 9 avril 2022      |
| <b>22.3</b>         | 21 mars 2022     | 28 avril 2022     | 5 mai 2022       | 21 mai 2022       |
| <b>22.4</b>         | 9 mai 2022       | 23 juin 2022      | 30 juin 2022     | 16 juillet 2022   |
| <b>22.5</b>         | 4 juillet 2022   | 18 août 2022      | 25 août 2022     | 10 septembre 2022 |
| <b>22.6</b>         | 29 août 2022     | 29 septembre 2022 | 6 octobre 2022   | 22 octobre 2022   |
| <b>22.5</b>         | 3 octobre 2022   | 17 novembre 2022  | 24 novembre 2022 | 10 décembre 2022  |

**Proactis 23 - eBuy**

| Jalons / Releases # | Request Freeze   | Design Freeze    | QA Freeze        | UAT Freeze       | Release "Go-live" |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| <b>22.1</b>         | 22 novembre 2021 | 1 décembre 2021  | 5 janvier 2022   | 13 janvier 2022  | 22 janvier 2022   |
| <b>22.2</b>         | 3 janvier 2022   | 12 janvier 2022  | 16 février 2022  | 24 février 2022  | 5 février 2022    |
| <b>22.3*</b>        | 21 février 2022  | 2 mars 2022      | 6 avril 2022     | 14 avril 2022    | 23 avril 2022     |
| <b>22.4</b>         | 11 avril 2022    | 20 avril 2022    | 25 mai 2022      | 2 juin 2022      | 11 juin 2022      |
| <b>22.5*</b>        | 23 mai 2022      | 1 juin 2022      | 6 juillet 2022   | 14 juillet 2022  | 23 juillet 2022   |
| <b>22.6</b>         | 11 juillet 2022  | 20 juillet 2022  | 24 août 2022     | 1 septembre 2022 | 10 septembre 2022 |
| <b>22.7</b>         | 29 août 2022     | 7 septembre 2022 | 12 octobre 2022  | 20 octobre 2022  | 29 octobre 2022   |
| <b>22.8</b>         | 10 octobre 2022  | 19 octobre 2022  | 23 novembre 2022 | 1 décembre 2022  | 10 décembre 2022  |

\* si besoin seulement

**Proactis 23 - eSource**

| Jalons / Releases # | Request Freeze   | Design Freeze    | QA Freeze        | UAT Freeze       | Release "Go-live" |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| <b>22.1</b>         | 22 novembre 2021 | 1 décembre 2021  | 5 janvier 2022   | 13 janvier 2022  | 22 janvier 2022   |
| <b>22.2</b>         | 3 janvier 2022   | 12 janvier 2022  | 16 février 2022  | 24 février 2022  | 5 février 2022    |
| <b>22.3</b>         | 21 février 2022  | 2 mars 2022      | 6 avril 2022     | 14 avril 2022    | 23 avril 2022     |
| <b>22.4</b>         | 11 avril 2022    | 20 avril 2022    | 25 mai 2022      | 2 juin 2022      | 11 juin 2022      |
| <b>22.5</b>         | 23 mai 2022      | 1 juin 2022      | 6 juillet 2022   | 14 juillet 2022  | 23 juillet 2022   |
| <b>22.6</b>         | 11 juillet 2022  | 20 juillet 2022  | 24 août 2022     | 1 septembre 2022 | 10 septembre 2022 |
| <b>22.7</b>         | 29 août 2022     | 7 septembre 2022 | 12 octobre 2022  | 20 octobre 2022  | 29 octobre 2022   |
| <b>22.8</b>         | 10 octobre 2022  | 19 octobre 2022  | 23 novembre 2022 | 1 décembre 2022  | 10 décembre 2022  |

Le calendrier de publication est également disponible dans WooWiki. Pour accéder à la page Calendrier des versions:

1. Connectez-vous à The Business Network – Portail, puis cliquez sur **Aide > Guide d'aide**.
2. Sélectionnez le menu **Gestion des versions**.
3. Dans la table des matières, cliquez sur **Calendrier de Version**.



Les notes de version couvrant les éléments d'amélioration sont publiées dans WooWiki et distribuées deux (2) jours avant UAT Freeze. Les notes de version finales sont publiées deux (2) jours avant le "Go-live". Pour plus d'informations sur les fenêtres de déploiement Go-Live, veuillez consulter la section *Error! Reference source not found. Error! Reference source not found.*

## 4 Conformité à la sécurité

---

### 4.1 Présentation

Proactis garantit la séparation et la confidentialité des données du client.

Les spécialistes de Proactis mettent en œuvre une protection à la pointe de l'art contre les agressions ou corruptions possibles d'Internet et la réactualisent en permanence contre les nouvelles menaces.

- La sécurité physique de la plateforme de production Proactis est assurée par l'hébergeur professionnel choisi. Proactis se réserve le droit de changer d'hébergeur pour augmenter encore son service à la clientèle.
- Les clients s'engagent à garder strictement confidentielles toutes les informations qui leurs sont fournies par Proactis dans le but d'accéder à leur environnement privé, et de ne pas utiliser ces informations de quelque manière qui pourraient avoir des effets préjudiciables sur la stabilité ou la sécurité du système, ni pour eux ni les autres clients.

#### 4.1.1 Audit annuel de conformité à la sécurité

Un auditeur de sécurité accrédité externe effectue un audit annuel et remet un rapport complet identifiant les problèmes de sécurité à résoudre. Proactis décide des recommandations qu'elle mettra en œuvre. L'auditeur extérieur certifie aussi que les processus de sécurité suivent les directives réglementaires et les normes sur la sécurité. Cet audit est effectué et un rapport annuel.

## 5 Services de support

---

Veillez-vous reporter au Contrat de support standard de Proactis pour avoir un aperçu complet des processus de support technique, des niveaux de gravité des appels, des engagements de temps de réponse, des capacités linguistiques et des horaires de fonctionnement.



L'Accord-cadre de services (MSA) régit tous les différends.

## 6 Rapports de niveau de service

---

Un rapport de niveau de service mensuel sera fourni de la manière suivante :

1. Accès au système de gestion des tickets de Proactis
2. Publié dans The Business Network - Analyser - zone de rapport SLA
3. Courriel direct

