



Axway Managed Cloud (Environnement Géré par Axway)

Description de l’Axway Managed Cloud
(Cloud en Environnement Géré par Axway)

30 août 2020

1. PRESENTATION DE L'AXWAY MANAGED CLOUD.

1.1. Introduction. Le présent document a pour objectif de présenter les composants et les caractéristiques du « *Axway Managed Cloud* » (Cloud en Environnement Géré par Axway) et des services fournis par Axway dans le cadre de l'Axway Managed Cloud. Ces services sont fournis par Axway au Client selon les conditions décrites ci-après. Les termes en majuscules non définis dans le présent document sont détaillés dans l'Annexe A : « Définitions » aux présentes.

1.2. Axway Managed Cloud. L'« *Axway Managed Cloud* » désigne l'offre de déploiement d'Axway dans le cadre de laquelle Axway fournit un accès par abonnement aux Produits Axway, via un Environnement Cloud virtuel à locataire unique (« *Single Tenant* ») ou via un Environnement Cloud public mutualisé (« *Multi-Tenant* ») fourni par Axway, comme spécifié dans le Bon de Commande de Souscription.

1.3. Axway Managed Cloud Stack (Pile de l' Axway Managed Cloud). Axway Managed Cloud repose sur quatre « Couches d'Implémentation » distinctes qui forment ensemble la « **Axway Managed Cloud Stack** ». Différents services sont inclus et disponibles à l'achat pour chacune des Couches d'Implémentation présentées ci-dessous :

- **Couche d'Hébergement** : (« *Hosting Layer* ») couche composée de l'Infrastructure et des éléments techniques associés (p. ex. serveur, réseau, base de données, système d'exploitation, middleware).
- **Couche Applicative** : (« *Application Layer* ») couche dans laquelle les Produits et les outils de gestion, de surveillance, de supervision et de sécurité Axway sont installés, maintenus et opérés.
- **Couche Solution** : (« *Solution Layer* ») couche composée des configurations techniques et métier spécifiques aux exigences métier et opérationnels du Client.
- **Couche de Données** : (« *Data Layer* ») couche composée des données traitées de manière dynamique par la Couche solution.

1.4. Managed Services. Les Services Managés (*Managed Services*) d'Axway permettent au Client de déléguer les Activités d'Exploitation de tout ou Partie des Couches d'Implémentation, selon le Modèle de Prestation de Services Managés souscrit par le Client dans le cadre de son abonnement. Le Client peut choisir l'un des deux (2) modèles de prestation de Services Managés suivants :

- **Gestion Plateforme** (« *Platform Management* »). Dans le cadre du modèle « Gestion Plateforme », Axway gère les Activités d'Exploitation de la Plateforme (composée de la Couche d'Hébergement et de la Couche Applicative). Le Client est responsable de la Couche Solution et de la Couche de Données.
- **Gestion Flux de Données** (« *Dataflow Management* »). Dans le cadre du modèle « Dataflow Management », Axway gère les Activités d'Exploitation des quatre (4) couches de la Axway Managed Cloud Stack (Couche d'Hébergement, Couche Applicative, Couche Solution et Couche de Données). Dans ce modèle, toutes les implémentations et modifications des flux de données Client et autres configurations sur la Couche Solution de l'Axway Managed Cloud doivent être effectuées par Axway. Ces activités sont effectuées sous forme de Services BSR ou Services Professionnels (voir Section 4) moyennant des frais supplémentaires via l'achat d'Heures de Service BSR/Points Unitaires de Service.

1.5. Responsabilités d'Axway et du Client. Les responsabilités spécifiques d'Axway et du Client concernant l'Axway Managed Cloud, pour chaque Modèle de Prestation de Services Managés, sont résumées dans l'Annexe B : « Responsabilités d'Axway et du Client ».

1.6. Exclusions. Afin d'éviter toute ambiguïté, la présente Description de l'Axway Managed Cloud ne régit ni ne décrit aucun Produit ou service Axway (produits avec licence perpétuelle, « SaaS » ou souscriptions « Gérées par le Client/*Customer Managed* ») autres que l'Axway Managed Cloud et les Services associés.

2. PARAMETRES ET OPTIONS DE L'AXWAY MANAGED CLOUD

2.1. Partenaire de Service d'Hébergement IaaS. Le Partenaire de Services d'hébergement (*Hosting Services Partner*, ou « HSP ») dans le cadre de la Souscription au Axway Managed Cloud est indiqué dans le Bon de Commande. Des informations supplémentaires sur le Partenaire de Services d'Hébergement du Client dans le cadre de l'Axway Managed Cloud peuvent être fournies sur demande. Axway se réserve le droit de changer occasionnellement le HSP, moyennant un préavis adressé par écrit au Client, à la condition que ce changement ne dégrade pas les Services Axway Managed Cloud souscrits par le Client de manière significative.

2.2. Datacenters HSP. L'Axway Managed Cloud propose différentes régions pour les datacenters HSP. Si indiqué dans le Bon de Commande applicable, les Environnements du Client seront configurés dans la région de datacenter HSP indiquée (« Région HSP Définie »). De plus, sous réserve de la Souscription correspondante par le Client, Axway peut déployer un Environnement de Reprise d'Activité dans une région HSP autre que la Région HSP Définie.

2.3. Usage et Métriques d'Utilisation.

2.3.1 Métriques d'Utilisation. Le Client est autorisé à utiliser l'Environnement de Production dans les limites des Métriques d'Utilisation définies dans le Bon de Commande applicable. Les Métriques d'Utilisation correspondent à l'usage global dans tous les Environnements de Production. Par conséquent, l'achat d'Environnements de Production supplémentaires par le Client n'augmentera pas le seuil global de ses Métriques d'Utilisation. Les Environnements hors Production ne doivent pas être utilisés à des fins de Production, sauf en cas de Sinistre : le cas échéant, l'Environnement de Reprise d'Activité (« *Disaster Recovery Environment* ») peut être utilisé à des fins de Production. Si l'Environnement de Reprise d'Activité est utilisé à des fins de Production, l'utilisation liée à cet Environnement de Reprise d'Activité sera prise en compte dans le calcul des Métriques d'Utilisation.

2.3.2 Utilisation Excessive. Si les frais liés à l'Utilisation Excessive (« Dépassement ») d'une certaine Métrique d'Utilisation sont spécifiés dans le Bon de Commande applicable, le Client est autorisé à dépasser les Métriques d'Utilisation fixées, à la condition qu'il autorise Axway à surveiller son utilisation pour ces Métriques d'Utilisation et qu'il accepte de valider un bon de Commande supplémentaire et de s'acquitter promptement des éventuels frais supplémentaires pour toute Utilisation Excessive (« Frais d'Utilisation Excessive/de Dépassement »). Les Frais de Dépassement sont facturés aux taux applicables présentés dans le Bon de Commande applicable. Axway se réserve le droit de suspendre les services Axway Managed Cloud du Client si ce dernier ne s'acquitte pas des Frais de Dépassement dus. Tout défaut de paiement des Frais de Dépassement sera réputé constituer un manquement grave au Contrat.

2.3.3 Rapport. Le Client pourra consulter des rapports mensuels depuis la Plateforme d'Axway ou les recevoir directement sur demande. Ces rapports mensuels incluent (mais sans s'y limiter) toutes les Métriques d'Utilisation pour lesquelles des Frais de Dépassement peuvent être facturés et les capacités fournies au Client.

2.3.4 Augmentation des Métriques d'Utilisation. Si le Client souhaite augmenter ses Métriques d'Utilisation, les Parties peuvent émettre et valider un Bon de Commande supplémentaire à cet effet. Si le Client a acheté l'option « Gestion flux de Données », tout achat de Métriques d'Utilisation supplémentaires s'accompagne obligatoirement de frais supplémentaires liés à la « Gestion Flux de Données » (pour l'aligner sur le nouveau seuil de Métriques d'Utilisation acheté).

2.4 Environnements. Les Environnements présentés ci-dessous sont inclus ou disponibles pour le Client dans le cadre de la Souscription Axway Managed Cloud du Client, sauf indication contraire dans le Bon de Commande.

2.4.1 Environnements inclus. Par défaut, les Environnements suivants sont inclus dans la Souscription Axway Managed Cloud (les « Environnements Inclus dans la Souscription ») :

- Un (1) Environnement de Production dans la Région HSP Définie
- Environnements hors Production
 - Pour les SLA (*Service Level Agreements*, accords sur les niveaux de service) « Platinum » et « Gold », deux (2) Environnements hors Production dans la même Région HSP Définie que l'Environnement de Production
 - Pour le SLA « Silver », un (1) Environnement Hors Production dans la même Région HSP Définie que l'Environnement de Production

2.4.2 Environnements additionnels. En plus des Environnements Inclus dans la Souscription, le Client est autorisé à souscrire aux Environnements additionnels suivants, dans le cadre d'un Bon de Commande :

- Environnements de Production additionnels
- Environnements hors Production additionnels, y compris des Environnements de Reprise d'Activité dans une région HSP distincte, ou des Environnements de Pré-Production.

2.5. Taille des Environnements

2.5.1. Environnements de Production. Les tailles et paramètres d'utilisation détaillés ci-dessous sont applicables aux Environnements de Production du Client :

2.5.1.1. La taille de l'Environnement de Production principal du Client est déterminée par Axway en fonction des Métriques d'Utilisation de base de l'Axway Managed Cloud du Client. La taille des éventuels Environnements de Production additionnels correspondra à celle de l'Environnement de Production principal.

2.5.1.2. Un Dépassement n'excédant pas vingt pour cent (20 %) est possible sans nécessiter une augmentation de taille ou une interruption. Cependant, toute Utilisation Excessive dépassant ce seuil peut nécessiter un redimensionnement de l'Environnement de Production, susceptible d'entraîner une interruption et/ou des frais supplémentaires.

2.5.1.3. La charge de traitement maximale par heure supportée pour les Environnements de Production est d'un pour cent (1 %) de chaque Métrique d'utilisation par mois. Il est possible d'atteindre des pics de traitement dépassant un pour cent (1 %) en l'espace d'une heure, mais cette capacité n'est pas garantie.

2.5.2. Environnements Hors Production. Les Environnements Hors Production sont livrés sous forme de déploiement à une seule Instance (*single node*), avec une capacité de traitement maximale ne dépassant pas vingt pour cent (20 %) des Métriques d'Utilisation applicables.

2.5.3. Environnements de Pré-Production. La taille des Environnements de Pré-Production correspond à celle des Environnements de Production.

2.5.4. Environnements de Reprise d'activité. La taille des Environnements de Reprise d'Activité correspond à celle des Environnements de Production.

2.6. Architectures de déploiement.

2.6.1. Généralités. L'architecture de déploiement est déterminée par Axway pour chaque Client et chaque Environnement, en fonction des Métriques d'Utilisation applicables, du Niveau de SLA et des autres options et spécifications choisies dans le cadre de la Souscription Axway Managed Cloud du Client. Axway est susceptible de modifier périodiquement l'architecture de déploiement.

2.6.2. Architecture de déploiement et SLA. Pour les SLA Platinum et Gold, le déploiement de l’Axway Managed Cloud est distribué sur un minimum de deux (2) « Zones de Disponibilité » dans la Région HSP Définie pour répondre au SLA de Disponibilité de la Plateforme. Cependant, le traitement actif des données peut être limité à une seule Zone de Disponibilité à tout moment, à la discrétion d’Axway. De plus, des Environnements redondants ou dupliqués sont susceptibles d’être déployés lorsque nécessaire, en vue de respecter le SLA de Disponibilité de la Plateforme.

2.7. Connectivité réseau Client.

2.7.1. Types de Connectivité Réseau Client. Axway prend en charge les réseaux privés virtuels (VPN) et le Type de Connectivité Réseau Client disponible en tant que Type de Connectivité Réseau Client chez le fournisseur HSP applicable. D’autres Types de Connectivité Réseau Client peuvent être utilisés, sous réserve de l’accord mutuel d’Axway et du Client.

2.7.2. Connexion au Réseau du Client. Les connexions, à un ou plusieurs réseaux du Client, seront établies par le Type de Connectivité Réseau Client. Si ledit Type de Connectivité Réseau Client n’est pas spécifié dans le Bon de Commande, Axway établira une (1) connexion redondante de type VPN, sauf accord contraire des Parties. Des informations sur la dimension technique de la connectivité réseau devront peut-être être fournies et faire l’objet d’un accord entre Axway et le Client pour permettre à Axway de mettre à disposition l’Environnement (ou VPC – *Virtual Private Cloud*) dédié du Client.

2.8. Chiffrement « at Rest » des volumes de stockage.

2.8.1. Si les contraintes de sécurité du Client le permettent et si le Client a souscrit l’option dans le Bon de Commande applicable, Axway s’engage à chiffrer le stockage sur les disques de la Couche d’hébergement à l’aide des services proposés par le HSP pour ce chiffrement, et gèrera les clés stockées de manière sécurisée chez le HSP.

2.8.2. Une fois souscrite, l’option « Chiffrement « at Rest » des volumes de stockage » couvre uniquement l’Environnement Cloud virtuel du Client et les données stockées sur les disques dans cet Environnement. L’option ne couvre pas : (a) Les Environnements externes au HSP ou à Axway, (b) le réseau HSP entre Internet et l’Environnement Cloud virtuel d’Axway.

2.8.3. Sauf accord écrit d’Axway, il incombe au Client de s’assurer que toutes les données en transit sont soumises à des protocoles sécurisés.

2.9. Rejets de données. Sous réserve de l’accord d’Axway, le Client (ou Axway, à la demande du Client) est autorisé à paramétrer des règles visant à bloquer ou rejeter certains échanges (p. ex. dépassements de quotas, règles de sécurité ou antivirus) (les « Règles de rejet »). Le rejet ou le blocage d’un échange dans le cadre desdites Règles de rejet ne sera pas traité comme une erreur par Axway. L’équipe de support d’Axway ne gèrera pas non plus les alertes spécifiques ou la création de tickets pour ces Règles de rejet. Le rejet ou le blocage de l’échange sera uniquement visible dans les journaux fournis par l’Axway Managed Cloud. Si le Client demande des informations sur ces rejets ou blocages, Axway peut, moyennant des frais supplémentaires, récupérer des informations et créer des alertes spécifiques à la Règle de rejet concernée.

3. GESTION DE L’AXWAY MANAGED CLOUD.

3.1. Customer Success Manager. Chaque Client souscrivant au Axway Managed Cloud bénéficie d’un Responsable de la réussite client (Customer Success Manager, ou « CSM ») dédié, en charge de la gestion de la relation Client globale. Le CSM est le principal interlocuteur du Client. Le CSM a pour mission d’aider le Client à atteindre ses objectifs métier avec Axway Managed Cloud : (a) en collaborant avec les ressources d’Axway pour assurer le bon déroulement de la mise à disposition et de l’intégration ; (b) en surveillant les SLA et en fournissant des

rapports ; et (c) en planifiant des rendez-vous réguliers avec le Client pour surveiller les progrès et ses KPI par rapport au plan de réussite conjointement défini au préalable.

3.2. Surveillance de la Plateforme

3.2.1. Surveillance automatique de la Plateforme. Axway assure le monitoring automatique de l’Axway Managed Cloud afin de détecter les problèmes susceptibles d’affecter les SLA ou le bon fonctionnement de l’Axway Managed Cloud. En cas d’erreur, des mécanismes d’alerte automatiques alertent Axway pour rapidement y remédier. Axway évalue régulièrement son processus de surveillance automatique permettre une amélioration continue de son processus de surveillance automatique.

3.2.2. Surveillance manuelle de la Plateforme. Axway inspecte régulièrement la Plateforme (y compris via la surveillance automatique susmentionnée) en suivant des listes de contrôles opérationnels basées sur le niveau des Services Managés souscrits par le Client et ses Métriques d’Utilisation, et met à jour régulièrement ces listes en cas de modification des Services souscrits par le Client ou en cas de nouvelles releases du logiciel sous-jacent. Tout défaut détecté dans le processus de surveillance crée automatiquement un ticket dans le processus de gestion des incidents.

3.3. Maintenance et Mises à Jour

3.3.1. Généralités. Pour garantir l’intégrité de l’Axway Managed Cloud, Axway effectue régulièrement des activités de maintenance sur les éléments suivants :

- **Environnements de Production.** Axway s’engage à assurer une maintenance régulière de l’Environnement de Production du Client dans le Créneau de Maintenance Habituel du Client. Si cela est possible, les opérations de maintenance nécessitant une interruption sont effectuées pendant le Créneau de Maintenance Habituel. Les éventuelles opérations de maintenance préventive supplémentaires sont planifiées avec le Client au moins deux (2) semaines à l’avance. La maintenance des Environnements de Production est uniquement exécutée dans les Environnements de Production lorsqu’elle a été appliquée avec succès aux Environnements Hors Production correspondants.
- **Environnements Hors Production.** Axway s’engage à assurer la maintenance des Environnements Hors Production du Client dans le respect des procédures internes Axway. Pour les Environnements Hors Production, il est possible qu’aucune notification ne soit envoyée au Client avant l’opération de maintenance.
- **Maintenance de la Couche d’Hébergement.** Axway assure la maintenance de la Couche d’Hébergement principalement pour appliquer des Mises à Jour de sécurité aux systèmes d’exploitation et aux outils de gestion de l’Infrastructure. Toutes les opérations de maintenance sur la Couche d’Hébergement sont effectuées dans le Créneau de Maintenance Habituel.
- **Maintenance de la Couche Applicative.** La maintenance de la Couche Applicative est effectuée lorsque nécessaire, s’il existe un correctif pour un problème identifié d’application ou de sécurité. Des Correctifs et des Service Packs sont également susceptibles d’être installés au cours du Créneau de Maintenance Habituel. En cas de problème appartenant à la « Niveau d’impact » « Critique », Axway et le client conviendront d’un créneau pour l’opération de maintenance.

3.3.2. Mises à Jour de la Couche Applicative.

- La Couche Applicative de l’Axway Managed Cloud est implémentée à l’aide du Produit applicable pour l’abonnement Axway Managed Cloud. La Souscription au Axway Managed Cloud autorise les Clients à bénéficier de la totalité des Versions, Mises à Jour, Service Packs et Correctifs « Supportés » (“Supported”, tels que définis dans la Politique de Cycle de vie du Produit Axway) (ensemble, les « Releases ») liés au produit logiciel Axway.

- Axway s'engage à faire des efforts raisonnables pour planifier l'implémentation de toute nouvelle Release du produit logiciel Axway sous-jacent sur la Couche Applicative dans le respect d'un planning défini conjointement par Axway et le Client.
- Pour les Environnements de Production, Axway proposera plusieurs dates (au moins deux [2] options) pour le déploiement des nouvelles Releases dans l'Environnement de Production. Les Mises à Jour des Environnements hors Production sont planifiées avant la date de Mise à Jour convenue pour l'Environnement de Production.
- Axway ne déploiera aucune nouvelle Release sans l'accord du Client, sauf en cas de nouvelles Versions ou Mises à Jour dans les six (6) mois précédant la date de fin de support (*end of support*, « EOS ») du Produit applicable. Le cas échéant, le Client sera tenu d'accepter l'une des dates suggérées pour le déploiement de la Version ou de la Mise à Jour. Si le Client n'accepte aucune des dates proposées pour le déploiement de la nouvelle Version ou Mise à Jour avant la date EOS, tout problème de disponibilité ou incident découlant de l'absence de la nouvelle Version ou Mise à Jour ne sera pas couvert par les SLA applicables.
- Axway s'engage à communiquer au Client les dates de fin de support pour les Releases des Produits Axway affectant l'Axway Managed Cloud du Client, dans des délais raisonnables une fois ces dates annoncées.

3.4. Sauvegarde et restauration. Axway et son Partenaire de Service d'Hébergement IaaS (HSP) s'engagent à effectuer toutes les tâches de sauvegarde et de restauration pour l'Axway Managed Cloud. Un plan de sauvegarde sera développé au cours de la configuration initiale de l'Axway Managed Cloud. L'Axway Managed Cloud inclut les fonctionnalités de sauvegarde et restauration suivantes :

- Les Sauvegardes Système des Environnements de Production et hors Production sont effectuées quotidiennement.
- Les Sauvegardes Système quotidiennes des Environnements de Production et hors Production sont conservées pendant sept (7) jours.
- Les Sauvegardes Système hebdomadaires des Environnements de Production et hors Production sont conservées pendant cinq (5) semaines.
- Les Sauvegardes Système mensuelles des Environnements de Production sont conservées pendant trois (3) mois.
- L'option d'archivage des Sauvegardes système peut être disponible à l'achat, en vue de prolonger la durée de stockage par défaut des Sauvegardes Système susmentionnées.

3.5. Conservation des données d'exécution (Runtime Data) des applications et archivage des données. La durée de conservation des données d'exécution des applications varie selon les Produits applicables sélectionnés pour les Services Axway Managed Cloud. Des options peuvent être disponibles à la Souscription pour : (a) prolonger la période de conservation par défaut des données d'exécution des applications et (b) archiver les données. À l'expiration de la période de conservation des données ou des archives, les données et archives concernées sont supprimées automatiquement.

3.6. Gestion de la capacité. Axway s'engage à surveiller la capacité dans tous les Environnements utilisant des outils standard.

3.6.1. Généralités. Les augmentations de capacité sont appliquées aux Environnements de Production, puis appliquées en conséquence aux Environnements de Reprise d'Activité et de Pré-Production.

3.6.2. Stockage. Si nécessaire, Axway augmentera la capacité de stockage pour respecter les exigences de capacité de stockage en termes d'Utilisation excessive, dans la limite de seize (16) téraoctets maximum.

3.6.3. Augmentation/réduction des capacités.

3.6.3.1. Les Parties peuvent définir conjointement des phases spécifiques d'augmentation ou de réduction des capacités dans le Bon de Commande applicable.

3.6.3.2. Les activités d'augmentation/de réduction peuvent nécessiter des opérations de maintenance et des interruptions. Le cas échéant, le Client sera informé avant toute activité d'augmentation ou réduction des capacités ayant pour effet de changer un niveau d'usage selon la grille tarifaire Axway applicable. Les opérations de maintenance ou les interruptions seront réalisées à une date convenue par les deux Parties.

3.6.3.3. L'augmentation des capacités implique l'augmentation des Frais de Souscription (y compris des frais liés aux Services Managés pour le Modèle de Prestation de Services Managés souscrit) pour la capacité augmentée, mais ne nécessite pas de frais supplémentaires pour la mise en œuvre de l'augmentation.

3.6.3.4. Toute réduction effectuée pendant la Période de Souscription en cours engendre des frais ponctuels et ne peut être réalisée et ne sera disponible que lorsque les données d'exécution conservées (et la réduction de charge associée) auront été réduites pour correspondre à la réduction de capacité. La suppression des données d'exécution dans l'Environnement de Production sera effectuée en fonction de la durée de conservation des données d'exécution spécifique aux Services souscrits.

3.6.4. Gestion de la disponibilité. Axway gère la Disponibilité de la Plateforme dans l'Axway Managed Cloud selon les modalités suivantes.

3.6.4.1. **Haute disponibilité** (*High Availability* ou « HA »), **basculement** (« failover ») **et restauration**. Le niveau « Haute disponibilité » ou « HA » est fourni dans le respect du Niveau de SLA applicable souscrit par le Client et défini dans le Bon de Commande. Pour les niveaux de SLA Platinum et Gold, Axway Managed Cloud est distribué dans deux (2) Zones de disponibilité HSP au minimum au sein d'une même Région HSP. Le basculement, la restauration des services et la restauration du traitement sont exécutés de manière automatique, y compris lorsqu'une (1) Zone de disponibilité HSP entière devient indisponible.

3.6.4.2. **Panne au sein de la Région HSP Définie ; Région HSP distincte en option**. Dans l'éventualité d'une panne dans la Région HSP Définie, la reprise de l'Axway Managed Cloud du Client sera mise en œuvre dans la mesure du possible dès que les services HSP requis seront à nouveau disponibles. Parmi les options disponibles pour Axway Managed Cloud (sauf pour le Niveau de SLA Silver), le Client peut souscrire un « Environnement de Reprise d'Activité dans une Région HSP distincte » (« *DR Environment in Separate HSP Region* »). Avec cette option, Axway fournit un Environnement de Reprise d'Activité dans une Région HSP autre que la Région HSP Définie, pour permettre la reprise de l'Axway Managed Cloud et du traitement des données indépendamment des activités de restauration de service effectuées par le HSP dans la Région HSP Définie. Ce service est uniquement destiné aux Sinistres majeurs lors desquels toutes les Zones de disponibilité HSP utilisées de la Région HSP Définie sont indisponibles, et uniquement lorsque l'Environnement de Production est indisponible et impossible à restaurer dans le cadre des objectifs de reprise d'activité. Si le Client souscrit l'option « Environnement de Reprise d'Activité dans une Région HSP distincte », le Client et Axway conviendront ensemble d'un plan de reprise d'activité. Ce plan sera testé une fois par an maximum, à une date choisie conjointement par les Parties. Les éventuels tests supplémentaires feront l'objet de frais supplémentaires.

3.6.5. Gestion de la sécurité

3.6.5.1. Pratiques de sécurité. Axway assure une sécurité forte reposant sur des mesures administratives, techniques et physiques et incluant une gestion de la sécurité et des vulnérabilités au niveau des accès du Produit et de l'Infrastructure, ainsi que la surveillance des problèmes de sécurité potentiels, afin de protéger l'Axway Managed Cloud et les informations personnelles et confidentielles du Client contre les pertes accidentelles et les accès, divulgations, utilisations, modifications ou suppressions non autorisés. Les politiques et procédures de sécurité d'Axway sont détaillées dans la Politique de sécurité d'Axway disponible sur demande.

3.6.5.2. Audits et certifications. La sécurité et les processus IT d'Axway sont contrôlés par des tiers indépendants qui effectuent des audits conformes aux normes sectorielles comme SSAE16, SOC2 et ISO 27001. Ces audits couvrent l'ensemble de l'Axway Managed Cloud ainsi qu'un examen des contrôles et des preuves pour les Environnements Clients. Axway détient les certifications suivantes, qui peuvent être demandées à Axway. D'autres certifications sont détenues par le HSP, des informations sur les certifications détenues par le HSP applicable peuvent être fournies sur demande.

Certification SOC 2 et SOC 3

Certification ISO 9001

Certification ISO 27001

Les ressources Cloud Axway ont obtenu la certification ITIL Foundations V3

FIPS 140-2

3.6.5.3. Evaluation de la sécurité. Axway évalue régulièrement ces fournisseurs et partenaires applicables pour s'assurer qu'ils conservent la qualité et les certifications requises pour atténuer les risques potentiels liés à la sécurité de l'Axway Managed Cloud et de ses Environnements.

3.7. Certificats de service

3.7.1. Certificat de service par défaut. Dans le cadre de la Souscription Axway Managed Cloud, Axway fournit par défaut des certificats de service auto-signés.

3.7.2. Certificats SSL. Si un certificat SSL d'une autorité de certification (« AC ») est demandé par écrit par le Client, Axway doit, moyennant des frais supplémentaires, fournir un ou plusieurs certificats SSL pour l'utilisation exclusive de l'Axway Managed Cloud.

3.7.3. Renouvellement des certificats. À moins que le Client ne fournisse un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours de son intention de ne pas reconduire, les certificats sont automatiquement renouvelés par Axway pour chaque période de validité jusqu'à la fin de la Période de Souscription Axway Managed Cloud applicable.

3.7.4. Certificats Client. Le cas échéant, le Client peut fournir ses propres certificats, moyennant des frais supplémentaires pour le déploiement du certificat Client

4. SERVICES ADDITIONNELS : DEMANDES DE SERVICES METIER ET SERVICES PROFESSIONNELS

4.1. Demandes de Services Métier.

- 4.1.1. Le Client peut effectuer des Demandes de Services Métier (*Business Service Requests*, « BSR ») en achetant un bloc d'Heures de Service BSR ou des Points unitaires de Service.
- 4.1.2. À la réception d'une BSR envoyée par le Client, Axway s'engage à contacter le Client pour fixer la date de mise en œuvre de cette BSR. Si le Client effectue plusieurs BSR simultanément, Axway s'engage à définir un planning de déploiement avec le Client, en fonction de l'ordre de priorité des BSR.
- 4.1.3. Les BSR sont généralement mises en œuvre par Axway du lundi au vendredi de 8 h à 17 h dans les locaux de l'entité Axway avec laquelle le Client a signé son contrat, à l'exception des jours fériés (« Horaires d'ouverture BSR »).
- 4.1.4. À chaque BSR correspond un tarif exprimé en nombre d'Heures de Services BSR ou de Points de Service, défini dans le Catalogue de Services. Chaque BSR réalisée par Axway est déduite du bloc Heures de Service BSR ou du Pack de Points de Service acheté par le Client. Si les Clients demandent la réalisation de BSR en dehors des plages Horaires d'ouverture BSR ou avant une certaine date/heure, lesdits Services sont susceptibles de générer des frais supplémentaires en termes d'Heures de Services BSR ou de Points de service.

- 4.2. **Services Professionnels.** Pour les services d'implémentation, de configuration, d'installation ou tout autre type de service plus étendu ou complexe non disponibles en tant que BSR dans le Catalogue de Services, Axway réalisera ces Services Professionnels dans le cadre d'un énoncé des travaux (SOW) mutuellement conclu.

5. Accords sur les niveaux de service (SLA)

Caractéristique	PLATINUM		GOLD		SILVER	
Méthode d'ouverture de tickets	Téléphone / Web / E-mail Les tickets de Priorité 1 doivent être ouverts par téléphone ⁽¹⁾					
Disponibilité du support	24h/24, 7j/7					
Disponibilité de la Plateforme ^{(2) (3)}	24h/24, 7j/7		24h/24, 7j/7		24h/24, 7j/7	
	99,99 %		99,9 %		99,5 %	
SLA des tickets de service ⁽³⁾⁽⁷⁾	MTTRespond	MTTRestore	MTTRespond	MTTRestore	MTTRespond	MTTRestore
Priorité 1 – Critique	15 minutes	4 heures	30 minutes	6 heures	1 heure	1 jour ouvré
Priorité 2 – Urgent	15 minutes	8 heures	30 minutes	10 heures	4 heures	2 jours ouvrés
Priorité 3 – Important	1 jour ouvré	2 jours ouvrés	1 jour ouvré	2 jours ouvrés	1 jour ouvré	6 jours ouvrés
Priorité 4 – Mineur/Info	1 jour ouvré	5 jours ouvrés	1 jour ouvré	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés	10 jours ouvrés
Heure/jour ouvré ⁽⁴⁾	Lundi à vendredi		Lundi à vendredi		Lundi à vendredi	
(Considéré pour les calculs du MTTRespond et MTTRestore)	07h00 à 18h00		08h00 à 18h00		08h00 à 17h00	
	Sauf Jours fériés locaux		Sauf Jours fériés locaux		Sauf Jours fériés locaux	
Fuseau horaire des heures d'ouverture ⁽⁵⁾	Par défaut : Europe (CET/CEST) ou US (MST)					
Reprise d'Activité dans une Région HSP distincte ⁽⁶⁾	En option		En option		En option	
RTO (<i>Recovery Time Objective</i> , objectif de reprise d'activité,)	4 heures		8 heures		24 heures	
RPO (<i>Recovery Point Objective</i> , objectif de point de restauration)	4 heures		8 heures		24 heures	

5.1. Niveaux de SLA et résumé. Axway Managed Cloud inclut trois Niveaux de SLA (Platinum, Gold, Silver) pour l'Axway Managed Cloud, cependant, le Niveau de SLA Silver est uniquement disponible pour certaines offres de l'Axway Managed Cloud. Les engagements pour chaque Niveau de SLA sont résumés dans le tableau ci-dessus. Axway s'engage à déployer des efforts commercialement raisonnables pour atteindre les niveaux de service suivants pour chaque Niveau de SLA :

(1) Les tickets de Priorité 1 créés sur le portail Web ou par e-mail sans appel téléphonique à Axway seront recatégorisés en tant que Priorité 2.

(2) La Disponibilité de la Plateforme est uniquement applicable aux Environnements de Production.

(3) Les SLA sont mesurés et calculés par mois calendaire. Les SLA n'incluent pas les Exclusions de SLA détaillées ci-dessous.

(4) Les jours/heures ouvrés s'entendent en MST (US) ou CET/CEST (EMEA), selon l'entité Axway avec laquelle le Client a signé son contrat.

(5) Le fuseau horaire par défaut est MST (US) ou CET/CEST (EMEA) selon l'entité Axway avec laquelle le Client a signé son contrat. En cas de changement de Fuseau horaire pour l'activité principale, Axway est susceptible de modifier les tarifs de tous les services souscrits par le Client.

(6) La Reprise d'Activité dans une Région HSP distincte est un service disponible en option.

(7) Les SLA des tickets de service sont applicables aux quatre couches de l’Axway Managed Cloud Stack et à tous les Environnements. En revanche, les tickets concernant les Environnements Hors Production ne peuvent être classés que comme Priorité 3 ou Priorité 4.

5.2. Classifications des demandes de support (ticket de service). Le Client est tenu de transmettre à Axway une classification faite par le Client, de toute erreur survenant dans l’Axway Managed Cloud en indiquant le « Niveau d’Impact » et le « Niveau d’Urgence » présentées dans les tableaux ci-dessous. Une fois ces informations reçues, Axway, à sa seule et raisonnable discrétion, définira la « Priorité » de l’erreur conformément au tableau de Priorités ci-dessous :

5.2.1. Niveau d’Impact. Le « Niveau d’Impact » est déterminé par Axway en fonction des catégories applicables détaillées ci-dessous :

Niveau d’impact	
1 – critique	<p>Défaillance affectant gravement ou interrompant le fonctionnement de l’Environnement de Production.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Système, serveur ou application critique en panne, ET • Le problème ne peut pas être résolu par un redémarrage ou un contournement ou une solution de contournement.
2 – élevé	<p>Grave défaillance affectant la productivité ou le développement dans l’Environnement de Production.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Production n’est pas interrompue, mais le fonctionnement est fortement perturbé. • L’Environnement de Production fonctionne, mais subit des interruptions répétées.
3 – moyen	<p>Impact modéré sur l’Environnement de Production ou hors Production</p> <p>Environnement de Production :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’Environnement de Production fonctionne, mais de manière limitée. • L’une des fonctions de l’Environnement de Production est défectueuse, mais un contournement est disponible. <p>Environnement Hors Production :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’une des fonctions du système de développement est défectueuse, mais un contournement est disponible. • Un projet de développement peut se poursuivre, mais de manière considérablement altérée. • Une solution de contournement a été trouvée, mais elle n’est pas acceptable.
4 – faible	<p>Défaillances mineures n’affectant pas l’utilisation du système ou n’ayant aucun impact</p>

5.2.2. Niveau d'Urgence. Le « Niveau d'Urgence » est déterminée par Axway en fonction des catégories applicables détaillées ci-dessous :

Niveau d'Urgence	
1 – élevée	La restauration/résolution est immédiatement nécessaire pour éviter un impact sévère sur le service.
2 – moyenne	La résolution est attendue dès que possible en raison d'un impact potentiellement dommageable pour le service.
3 – faible	La résolution corrigera des Défauts irritants ou rétablira des fonctionnalités manquantes, mais elle peut être planifiée.

5.2.3. Priorité. La « Priorité » est déterminée en fonction du « Niveau d'impact » et du « Niveau d'urgence » applicables, conformément au tableau ci-dessous :

Priorité basée sur le Niveau d'urgence → Et sur le Niveau d'impact ↓	1 – Elevée	2 – Moyenne	3 – Faible
1 – Critique	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
2 – Elevé	Priorité 2	Priorité 2	Priorité 3
3 – Moyen	Priorité 3	Priorité 3	Priorité 4
4 – Faible	Priorité 3	Priorité 4	Priorité 4

5.3. Indicateurs de performance clés pour la qualité de service. Les tableaux ci-dessous résument la méthodologie employée pour le calcul des indicateurs de performance clés (les « KPI ») de qualité de service, ainsi que la fréquence de ces indicateurs utilisés par Axway pour les SLA.

5.3.1. Catégories de KPI de qualité de service. Les KPI sont répartis en trois catégories (d'autres KPIs peuvent être disponibles moyennant des frais supplémentaires si les KPIs détaillés ci-dessous ne répondent pas aux besoins du Client) :

- « Indicateur d'Incident Clé » : indicateur évaluant le niveau de service fourni dans le cadre des incidents survenant dans l'Axway Managed Cloud
- « Indicateur de Service Clé » : indicateur mesurant la performance de l'Axway Managed Cloud
- « Indicateur de Performance et d'Information Clé » : autres indicateurs utilisés comme compléments d'information en plus de l'Indicateur d'incident clé et de l'Indicateur de service clé

5.3.2. KPI

5.3.2.1. MTTRespond

Catégorie de KPI de qualité de service	Indicateur d'Incident Clé
Données requises	<ul style="list-style-type: none"> • Date et heure de l'enregistrement dans l'outil de gestion des événements avec le statut « OUVERT » (<i>OPENED</i>) • Date et heure du passage du statut « OUVERT » à un autre statut
Source de données	Outils de gestion des tickets ITSM Axway
Méthode d'enregistrement des données	Automatique
Période de mesure	Chaque mois calendaire
Définitions clés	<p>« Délai de réponse » : le temps écoulé entre la détection automatique ou le signalement du ticket et le moment où ticket n'est plus à l'état « OUVERT ».</p> <p>« Objectif MTTRespond » : le Délai de réponse moyen maximum par Priorité afin de respecter le Niveau de SLA applicable</p>
Calcul	MTTRespond est calculé en divisant, pour chaque Priorité, le Délai de réponse moyen par l'Objectif MTTRespond pour cette Priorité au cours de la Période de mesure.
Respect du SLA	<p>Le pourcentage obtenu indique si Axway a atteint le SLA MTTRespond, comme suit :</p> <p>Une valeur inférieure ou égale à 100 % indique que le SLA MTTRespond a été atteint.</p> <p>Une valeur supérieure à 100 % indique que le SLA MTTRespond n'a pas été atteint</p>

5.3.2.2. MTTRestore

Indicateur d'Incident Clé	
Catégorie de KPI de qualité de service	Indicateur d'Incident Clé
Données requises	<ul style="list-style-type: none"> • Date et heure de l'enregistrement dans l'outil de gestion des événements avec le statut « OUVERT » (<i>OPENED</i>) • Date et heure de l'enregistrement du passage au statut « EN ATTENTE DE RETOUR CLIENT » (<i>AWAITING CUSTOMER FEEDBACK</i>) • Date et heure de l'enregistrement du passage du statut « EN ATTENTE DE RETOUR CLIENT » à un autre statut • Date et heure du dernier statut « RESOLU » (<i>RESOLVED</i>)
Source de données	Outils de gestion des tickets ITSM Axway
Méthode d'enregistrement des données	Automatique
Période de mesure	Chaque mois calendaire
Définitions clés	<p>« Délai de restauration » ("<i>Restore Service Time</i>") : le délai entre la création du ticket et sa résolution, sans compter les périodes pendant lesquelles le ticket est à l'état « En attente de retour client »</p> <p>« Objectif MTTRestore » : le Délai de réponse moyen maximum par Priorité afin de respecter le Niveau de SLA applicable</p>
Calcul	MTTRestore est calculé, pour chaque Priorité, en divisant le Délai de restauration moyen pour cette Priorité par l'Objectif MTTRestore au cours de la Période de mesure.
Respect du SLA	<p>Le pourcentage obtenu indique si Axway a atteint le SLA MTTRestore, comme suit :</p> <p>Une valeur inférieure ou égale à 100 % indique que le SLA MTTRestore a été atteint.</p> <p>Une valeur supérieure à 100 % indique que le SLA MTTRestore n'a pas été atteint</p>

5.3.2.3. Disponibilité de la Plateforme

Catégorie de KPI de qualité de service	Indicateur de Service Clé
Données requises	<ul style="list-style-type: none"> • Date et heure de l'enregistrement dans l'outil de gestion des événements avec le statut « OUVERT » (<i>OPENED</i>) • Date et heure de l'enregistrement du passage au statut « EN ATTENTE DE RETOUR CLIENT » (<i>AWAITING CUSTOMER FEEDBACK</i>) • Date et heure de l'enregistrement du passage du statut « EN ATTENTE DE RETOUR CLIENT » à un autre statut • Date et heure du dernier statut « RESOLU » (<i>RESOLVED</i>)
Source de données	Outils de gestion des tickets ITSM Axway
Méthode d'enregistrement des données	Automatique
Période de mesure	Chaque mois calendaire
Définitions clés	<p>« Pourcentage de Disponibilité » : le pourcentage de temps pendant lequel la Plateforme de l'Environnement de Production ne subit pas une panne de Priorité 1 au cours de la Période de mesure</p> <p>« Pourcentage d'Indisponibilité » : le pourcentage de temps pendant lequel une panne de Priorité 1 dans la Plateforme de l'Environnement de Production rend la Plateforme indisponible, au cours de la Durée</p> <p>« Durée » : le nombre total de minutes dans la Période de mesure, moins les éventuelles Périodes de maintenance</p>
Calcul	La Disponibilité de la Plateforme est calculée en soustrayant le Pourcentage de Disponibilité au Pourcentage d'Indisponibilité
Respect du SLA	<p>Le pourcentage de Disponibilité de la Plateforme obtenu indique si Axway a atteint le SLA de Disponibilité de la Plateforme, comme suit :</p> <p>Un pourcentage supérieur ou égal au pourcentage de Disponibilité de la Plateforme applicable pour le Niveau de SLA souscrit indique que le SLA de Disponibilité de la Plateforme a été atteint</p> <p>Un pourcentage inférieur au pourcentage de Disponibilité de la Plateforme applicable pour le Niveau de SLA souscrit indique que le SLA n'a pas été respecté.</p>

5.3.2.4. RTO – Objectif de reprise d'activité

Catégorie de KPI de qualité de service	Indicateur de Service Clé
Données requises	<ul style="list-style-type: none"> • Date et heure du signalement du Sinistre • Date et heure de l'enregistrement de la Demande d'informations Client par Axway (« EN ATTENTE DE RETOUR CLIENT ») • Date et heure d'enregistrement du passage du statut « EN ATTENTE DE RETOUR CLIENT » à un autre statut, suite à l'envoi d'informations par le Client • Date et heure du passage au statut « RESOLU »
Source de données	Outils de gestion des tickets ITSM Axway
Méthode d'enregistrement des données	Signalement manuel du Sinistre par ouverture d'un ticket
Période de mesure	Uniquement pendant la Durée du Sinistre
Définitions clés	<p>« Sinistre » : indisponibilité complète de la Plateforme en Production et du datacenter</p> <p>Le RTO correspond à la Durée du Sinistre</p>
Calcul	« Durée du Sinistre » : la durée totale du Sinistre, calculée en soustrayant l'heure de création du ticket de Sinistre (création du ticket « OUVERT ») à l'heure de résolution du Sinistre (passage au statut « RESOLU »)
Respect du SLA	<p>Un RTO inférieur ou égal au RTO applicable pour le Niveau de SLA souscrit indique que le SLA a été respecté</p> <p>Un RTO supérieur au RTO applicable pour le Niveau de SLA souscrit indique que le SLA n'a pas été respecté.</p>

5.3.2.5. RPO – objectif de point de restauration

Catégorie de KPI de qualité de service	Indicateur de Service Clé
Données requises	<ul style="list-style-type: none"> • Date et heure de création du Sinistre via le statut « OUVERT » • Date et heure du dernier instantané de sauvegarde (<i>backup snapshot</i>) disponible avant le Sinistre
Source de données	Outils de gestion des tickets ITSM Axway
Méthode d'enregistrement des données	Signalement manuel du Sinistre par ticket Horodatage du dernier instantané de sauvegarde de l'Axway Managed Cloud
Période de mesure	Uniquement au début de la Durée du Sinistre
Définitions clés	« Sinistre » : indisponibilité complète de la Plateforme en Production et du datacenter « Durée du Sinistre » : la durée totale du Sinistre, calculée en soustrayant l'heure de création du ticket de Sinistre (création du ticket « OUVERT ») à l'heure de résolution du Sinistre (passage au statut « RESOLU ») Le RPO correspond au Temps écoulé depuis la dernière sauvegarde
Calcul	« Temps écoulé depuis la dernière sauvegarde » : la différence de temps totale entre la création du ticket de Sinistre (création du ticket « OUVERT ») et le dernier horodatage de la sauvegarde du système.
Respect du SLA	Un RPO inférieur ou égal au RPO applicable pour le Niveau de SLA souscrit indique que le SLA a été respecté Un RPO supérieur au RPO applicable pour le Niveau de SLA souscrit indique que le SLA n'a pas été respecté.

5.4. Exclusions SLA. Le non-respect par Axway d'un SLA sera excusé (et non inclus dans le calcul des SLA) dans la mesure où l'échec résulte ou provient des situations suivantes :

- Catastrophes naturelles, contrôles des changes, contrôles des importations/exportations ou autres restrictions gouvernementales, guerres, hostilités, blocus, pandémies, troubles civils, révolutions, grèves, attaques terroristes, grèves patronales ou toute autre cause échappant au contrôle raisonnable d'une Partie (la « Force majeure »)
- Actes ou omissions du Client ou de ses agents, y compris, mais sans s'y limiter :
 - L'utilisation incorrecte par le Client ou ses partenaires de l'Axway Managed Cloud
 - Une utilisation supérieure à la charge de traitement maximale par heure
 - La non-production des informations raisonnablement nécessaires pour permettre à Axway de résoudre l'incident.
 - La non-exécution des tests raisonnablement demandés par Axway.
 - L'omission de procéder à la validation fonctionnelle avant le déploiement en Production.
 - Le défaut de fourniture à Axway l'accès à l'Environnement
 - La définition incomplète ou incorrecte de scénarios de test par le Client, et leur exécution dans des Environnements hors Production
 - Les modifications apportées par le Client (ou par un tiers agissant au nom du Client) au Axway Managed Cloud
- Suspension ou résiliation de la Souscription au Axway Managed Cloud.
- Dysfonctionnement de l'Axway Managed Cloud en raison de l'indisponibilité de services chez le Client ou son partenaire, p. ex. :
 - Les requêtes vers la base de données du Client, une API ou autre élément similaire sont indisponibles
 - La transmission de données vers le service ou le système de destination du Client ou de son partenaire est indisponible.
- Utilisation d'une configuration de la Couche Solution avant la validation complète de ladite configuration dans l'Environnement de Production par Axway
- Problèmes de blocage, limitation du système ou autres impacts négatifs causés par des composants ou des configurations développés, modifiés ou déployés par le Client
- Ralentissement et autres problèmes inhérents au fonctionnement d'Internet et des communications électroniques

5.5. Erreurs causées par le Client ou ses partenaires. En cas d'incident ou d'erreur dans l'Axway Managed Cloud découlant d'une utilisation incorrecte de la part du Client ou de ses utilisateurs finaux (ou d'un tiers agissant en leur nom), par exemple en cas de problèmes réseau chez le Client, de modifications apportées à la configuration par le Client ou de problèmes de qualité des données dans les fichiers du Client, Axway s'engage, à la demande du Client, à effectuer les tâches nécessaires à la restauration de l'Axway Managed Cloud, moyennant des frais de Services Professionnels supplémentaires.

5.6. Crédits de Service

5.6.1. KPI applicables. Nonobstant toute stipulation contraire, des Crédits de Service sont fournis pour les KPI suivants (comme spécifié ci-dessus) : (a) Disponibilité de la Plateforme (uniquement pour l'Environnement de Production) et (b) Service MTTRestore (uniquement pour les tickets de Priorité 1 et Priorité 2 [les « KPI de Crédit de Service »]). Aux fins de la détermination des Crédits de Service, chaque KPI de Crédit de Service est mesuré sur une base mensuelle. Les Crédits de Service s'appliquent uniquement aux Environnements de Production

5.6.2. Calcul des Crédits de Service. Les Crédits de Service du Client sont déterminés en calculant le nombre total de Points de pénalité de Crédit de Service par mois pour les KPI applicables et en attribuant le Pourcentage de Crédit de Service applicable selon les modalités suivantes :

5.6.2.1. Détermination des Points de pénalité de Crédit de Service.

KPI	Points de pénalité de Crédit de Service
KPI1 : Disponibilité de la Plateforme	1 point par tranche de 0,2 % inférieure à 99,99 % (PLATINUM) 1 point par tranche de 0,2 % inférieure à 99,9 % (GOLD) 1 point par tranche de 0,2 % inférieure à 99,5 % (SILVER)
KPI2 : MTTRestoreService	2 points si MTTRestoreService est supérieur à 100 % 4 points si MTTRestoreService est supérieur à 150 % 6 points si MTTRestoreService est supérieur à 200 %

5.6.2.2. Pourcentage de Crédit de Service. Le Pourcentage de Crédit de Service applicable détaillé ci-dessous ne concerne que les Frais de Souscription pour le mois mesuré.

Nombre de Points de pénalité de Crédit de Service	Pourcentage de Crédit de Service
0	0 %
1-2	2 %
3-4	4 %
5-6	6 %
7-10	8 %
Plus de 10	10 %

5.6.3. Limitations et restrictions des Crédits de Service

5.6.3.1. Nonobstant toute stipulation contraire, le Client peut uniquement bénéficier des Crédits de Service si :

- Le Client ouvre un ticket de support dans les vingt-quatre (24) heures suivant un évènement affectant le KPI de Crédit de Service
- Le Client demande par écrit l'application d'un Crédit de service

Axway est tenu d'informer le client par e-mail de tous les évènements affectant les KPI de Crédit de Service

Axway s'engage à examiner et valider la demande du Client et lui transmettre une réponse dans un délai de dix (10) jours ouvrés. Dans l'éventualité où Axway disposerait d'une justification valable pour s'opposer à la demande de Crédit de Service par le Client, Axway s'engage à présenter cette justification au Client accompagnée des justificatifs associés, dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de la date de la demande.

5.6.3.2. Nonobstant toute stipulation contraire, les Crédits de Service du Client ne peuvent pas excéder cinq pour cent (5 %) des Frais de Souscription au cours des quatre (4) trimestres précédents de la Période de Souscription

5.6.3.3. Les Crédits de Service ne peuvent être appliqués qu'aux futures factures de Frais de Souscription pour les Services Axway Managed Cloud ayant donné lieu aux Crédits de service considérés. Axway n'émettra pas de remboursements.

5.6.3.4. Les Crédits de Service ne peuvent pas être appliqués à un autre compte.

5.6.3.5. Les Crédits de Service sont le seul recours du Client pour les interruptions de service de l'Axway Managed Cloud. Axway n'est pas responsable des dommages directs ou indirects causés par les interruptions de service.

6. INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION DU SUPPORT POUR LE CLOUD AXWAY.

6.1. **Organisation du support.** Axway Managed Cloud offre une organisation mondiale opérationnelle 24h/24 et 7j/7 utilisant des meilleures pratiques de gestion des services IT (ITSM), avec des centres d'assistance dans le monde entier et des représentants locaux dans différentes régions assurant le support par téléphone, e-mail et Web.

6.2. Niveaux de support pour Axway Managed Cloud

6.2.1. Support « Niveau 0 ». Les appels de support sont initialement transférés au centre de support global d'Axway, puis priorisés et transférés au « Niveau 1 ». Les numéros de téléphone du service d'assistance sont disponibles à l'adresse suivante : <https://support.axway.com/en/auth/contacts>. Les Clients peuvent également soumettre des tickets d'incidents ou de demandes par e-mail ou sur le portail Web d'Axway.

6.2.2. Support « Niveau 1 ». Le Niveau 1 est responsable de la surveillance continue de tous les Environnements de Production et du traitement proactif de tous les tickets de support entrants et alertes. Pour les interventions courantes, le Niveau 1 traite et résout les tickets. Si un ticket nécessite une intervention de niveau supérieur, le Niveau 1 identifie l'équipe de Niveau 2 appropriée et lui transfère le ticket.

6.2.3. Support « Niveau 2 ». S'il est impossible de résoudre l'incident au Niveau 1, le Niveau 2 investit la source de l'erreur et met en œuvre les mesures nécessaires à la correction, conformément au Niveau de SLA souscrit. Lorsqu'une expertise supplémentaire est nécessaire, le Niveau 2 contacte le Niveau 3 ou lui transmet le ticket.



- 6.2.4.** Support « Niveau 3 » : S'il est impossible de résoudre l'incident au Niveau 2, le ticket est transféré au Niveau 3 et traité par les équipes d'experts en solutions d'Axway. Le Niveau 3 inclut des experts en administration, réglages, conception, architecture et hébergement de la solution. Le Niveau 3 est responsable de la coordination avec les fournisseurs HSP tiers pour le compte du Client. Dans tous les cas, le Support est tenu d'informer le Client à intervalles réguliers et avec ponctualité.

ANNEXE A

DEFINITIONS

Les termes suivants, tels qu'ils sont utilisés dans la présente Description de l'Axway Managed Cloud, ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

1. « **Activités d'Exploitation** » (« *Run Activities* ») désigne les activités opérationnelles d'exploitation de l'Axway Managed Cloud, incluant (mais sans s'y limiter) la surveillance, les opérations, la gestion des incidents et la notification.
2. « **Bon de Commande** » : le bon de commande de Souscription standard d'Axway (ou tout autre document similaire dûment signé par les Parties) spécifiant l'abonnement Axway Managed Cloud souscrit par le Client et les frais associés.
3. « **Catalogue de Services** » : le catalogue de services standard d'Axway (par Produit applicable) définissant certaines BSR pour Axway Managed Cloud et les Heures de Service BSR ou Points Unitaires de Service associés à l'exécution du BSR concerné.
4. « **Client** » : l'entité à laquelle Axway s'engage à fournir les services Axway Managed Cloud, conformément au Bon de Commande conclu entre les deux Parties.
5. « **Correctifs** » : la définition des Correctifs est détaillée dans la « Politique sur le cycle de vie des produits » d'Axway (*Axway Lifecycle Policy*).
6. « **Crédits de Service** » : le crédit éligible à la disposition du Client, généré lorsqu'Axway n'atteint pas un KPI applicable.
7. « **Créneau de Maintenance Habituel** » : une période de maintenance régulière d'au moins quatre (4) heures par mois convenue par Axway et le Client avant la mise à disposition de l'Environnement de Production.
8. « **Demande de Service Métier** » ou « **BSR** » : une demande métier ou fonctionnelle formulée par le Client pour la réalisation d'un service technique par Axway dans l'Axway Managed Cloud du Client.
9. « **Dépassement** » (ou « Utilisation Excessive ») : usage dépassant les Métriques d'Utilisation applicables.
10. « **Disponibilité de la Plateforme** » : la Plateforme est disponible pour une utilisation par le Client.
11. « **Environnement** » : un ensemble composé d'un ou plusieurs systèmes et logiciels directement interconnectés pour créer et fournir un service spécifique dans Axway Managed Cloud.
12. « **Environnement de Production** » : Environnement utilisé pour les traitements de Production. Les Environnements de Production sont généralement connectés à des Instances de Production d'autres logiciels et/ou de partenaires commerciaux externes, à des fins d'échange de données commerciales.
13. « **Environnement de Pré-Production** » : Environnement Hors Production spécifique dont la taille et l'architecture sont équivalentes à celles de l'Environnement de Production. Les Environnements de Pré-Production sont généralement utilisés pour la simulation et les tests équivalents à un Environnement de Production, en particulier pour les tests de performance et de charge.
14. « **Environnement de Reprise d'Activité (RA ou « DR » – Disaster Recovery)** » : un Environnement inactif utilisé à des fins de Production en cas de Sinistre, lorsque l'Environnement de Production subit un Sinistre.
15. « **Environnement Hors Production** » : Environnement utilisé pour traiter des données à des fins autres que le traitement de Production, par exemple : développement, tests, UAT, QA et tests d'intégration.
16. « **Frais de Souscription** » : les frais d'abonnement liés à la Souscription au Axway Managed Cloud du Client, comme indiqué dans le Bon de Commande. Les Frais de Souscription incluent les frais de Services avec Souscription (« Services Souscrits »), mais excluent spécifiquement les frais de Services Professionnels.
17. « **Heures de Service BSR** » : le nombre d'heures applicable attribué à certains BSR, comme indiqué dans le Catalogue de Services Axway applicable.
18. « **Infrastructure** » : Environnement virtuel fourni par le HSP et toutes ses ressources, y compris le système d'exploitation, les bases de données, le stockage, le réseau, les services réseau (DNS et NTP p. ex.), les équilibrateurs de charge (*load balancers*), les pare-feux, les contrôles d'accès et les connexions à Internet et au réseau Client comme les VPN ou MPLS (le cas échéant).
19. « **Instance** » : un logiciel exécuté dans un (1) système informatique représentant une seule occurrence dans la RAM (mémoire vive).
20. « **Métriques d'Utilisation** » : désigne les limites quantitatives (seuil) et unités de mesure, ainsi que toute autre autorisation ou restriction d'utilisation, applicables aux Services d'Abonnement du Client, comme indiqué dans le Bon de Commande applicable.

21. « **Mises à Jour** » la définition des Mises à Jour est détaillée dans la « Politique sur le cycle de vie des produits » d’Axway (*Axway Lifecycle Policy*).
22. « **Modèles de Prestation de Services Managés** » : correspond au niveau de Services fourni par Axway (Gestion Plateforme ou Gestion flux de données), comme indiqué dans le Bon de Commande applicable.
23. « **Niveau de SLA** » : les niveaux d’engagements de service applicables au Axway Managed Cloud (Platinum, Gold, Silver), comme indiqué dans le Bon de Commande applicable.
24. « **Partenaire de Services d’Hébergement** » ou « **HSP** » : le partenaire tiers utilisé par Axway en tant que fournisseur de services d’hébergement pour Axway Managed Cloud, comme indiqué dans le Bon de Commande.
25. « **Période de Souscription** » : la période spécifiée dans le Bon de Commande de Souscription applicable au cours de laquelle Axway est tenu de fournir au Client les Services d’abonnement souscrits.
26. « **Plateforme** » : la Couche d’hébergement et la Couche applicative de l’Axway Managed Cloud.
27. « **Points Unitaires de Service** » : valeur de point applicable attribuée aux BSR, comme indiqué dans le Catalogue de services Axway applicable.
28. « **Production** » : utilisation destinée à exécuter et supporter les processus métier et commerciaux du Client.
29. « **Produits** » : les produits logiciels sous-jacents auxquels Axway autorise l’accès dans Axway Managed Cloud, comme indiqué dans le Bon de Commande.
30. « **Sauvegarde Système** » : un instantané à un point dans le temps utilisé pour la restauration de l’Environnement (base de données, système d’exploitation et système de fichiers d’applications) en cas de Sinistre.
31. « **Services d’Abonnement** » ou « **Souscription** » : l’abonnement au Axway Managed Cloud et aux Services Managés, dans le contexte de la description de l’Axway Managed Cloud.
32. « **Services Managés** » : les services à valeur ajoutée fournis par Axway pour les Activités d’Exploitation dans l’Axway Managed Cloud, dans le respect du Modèle de Prestation de Services Managés souscrit et spécifié dans le Bon de Commande applicable.
33. « **Service Packs** » : la définition des Service Packs est détaillée dans la « Politique sur le cycle de vie des produits » d’Axway (*Axway Lifecycle Policy*).
34. « **Services Professionnels** » : services d’installation, d’implémentation, de configuration, de consulting ou autres services et formations assurés par Axway pour le Client, dans le cadre d’un énoncé des travaux (SOW) mutuellement exécuté.
35. « **Sinistre** » : indisponibilité complète de la Plateforme en Production et du datacenter
36. « **SLA** » : les accords de niveau de service spécifiques proposés dans le cadre de l’Axway Managed Cloud.
37. « **Type de Connectivité Réseau Client** » : le type de connexion entre l’Axway Managed Cloud du Client et le datacenter backend du Client, comme indiqué dans le Bon de Commande.
38. « **Versions** » : la définition des Versions est détaillée dans la « Politique sur le cycle de vie des produits » d’Axway (*Axway Lifecycle Policy*).

ANNEXE B

RESPONSABILITES D'AXWAY ET DU CLIENT

Les tableaux ci-dessous résument les responsabilités respectives d'Axway et du Client pour les Activités d'Exploitation et les BSR de chaque Modèle de Prestation de Services Managés. Les responsabilités respectives des Parties sont indiquées selon la légende suivante :

Axway = responsabilité d'Axway
Client = responsabilité du Client
Axway/Client = responsabilité partagée entre Axway et le Client

Installation et contrôle des accès

	Gestion Plateforme	Gestion Flux de Données
Configuration de la connectivité entre l'Infrastructure et le réseau du Client (VPN p. ex.)	Axway/Client	Axway/Client
Accès à l'Infrastructure HSP et à la console HSP	Axway	Axway
Accès direct aux systèmes (Shell du système d'exploitation), aux systèmes de fichiers, à la base de données (SQL) des ressources HSP	Axway	Axway
Accès à l'interface utilisateur d'administration	Axway	Axway
Accès à l'interface utilisateur de configuration*	Axway/Client	Axway
Accès à l'interface utilisateur de monitoring fourni par le Produit *	Axway/Client	Axway/Client

(*) Sous réserve de l'accord préalable d'Axway, Axway peut autoriser le Client à accéder aux interfaces utilisateur pour la configuration et la surveillance de l'Axway Managed Cloud.

Activités d'Exploitation

	Gestion Plateforme	Gestion Flux de Données
Couche d'hébergement		
Mise à disposition de l'Infrastructure	Axway	Axway
Exploitation de l'Infrastructure	Axway	Axway
Surveillance de l'Infrastructure et résolution des incidents	Axway	Axway
Support pour l'Infrastructure	Axway	Axway
Sauvegarde de données (instantanés/ <i>snapshots</i>) et restauration des données	Axway	Axway
Basculement de l'Infrastructure et gestion de la Reprise d'Activité (conformément au Niveau de SLA applicable et aux options de DR souscrites)	Axway	Axway
Maintenance de l'Infrastructure, y compris du système d'exploitation et d'autres Correctifs de sécurité (activité mensuelle et à la demande)	Axway	Axway
Gestion des capacités de l'Infrastructure	Axway	Axway
Couche applicative		
Déploiement du Produit	Axway	Axway

	Gestion Plateforme	Gestion Flux de Données
Configuration du Produit	Axway	Axway
Exploitation du Produit (par ex. démarrage/arrêt)	Axway	Axway
Surveillance du Produit et résolution des incidents	Axway	Axway
Support Produit	Axway	Axway
Basculement du Produit et gestion de Reprise d'activité	Axway	Axway
Correctifs Produit et Service Packs	Axway	Axway
*Mises à Jour de Produit (installation et validation dans la Couche Applicative) *Les personnalisations spécifiques au Client peuvent nécessiter un énoncé de travaux (SOW) distinct (Services Professionnels)	Axway	Axway
Couches données et solution		
Surveillance 24h/24, 7j/7 et alertes sur l'exécution des flux de données	Client	Axway
Gestion des incidents liés à l'exécution des flux de données (Inclut l'analyse des incidents, la réexécution du flux de données ou le renvoi de la donnée ayant subi un échec suite à des problèmes d'Infrastructure ou de connexion [p. ex. échec d'envoi en raison d'une indisponibilité temporaire chez le destinataire] et d'autres résolutions)	Client	Axway
Analyse et résolution des tickets transmis par les responsables solutions du Client	Client	Axway
Interaction directe avec des partenaires tiers externes du Client	Client	Client
Application des changements de configuration et déploiement des artefacts de configuration (le cas échéant)	Client	Axway (exécuté en tant que BSR, conformément au Catalogue de Services)
Déploiement des artefacts de configuration directement au niveau du système de fichiers de l'Environnement Axway Managed Cloud (Uniquement applicable si l'action de déploiement se trouve dans les limites prises en charge du Produit)	Axway	Axway
Activer/désactiver des éléments de configuration	Client	Axway
Rapport et collecte de statistiques	Client	Axway
Support aux tests exécutés par le Client	Client	Axway



BSR (répertoriés uniquement dans le Catalogue de Services Axway applicable) : Une fois les BSR commandés, les responsabilités suivantes s'appliquent pour permettre à Axway d'exécuter ces BSR.

Description	Gestion Plateforme	Gestion Flux de Données
Contact direct avec les partenaires externes du Client (p. ex. intégration de partenaires pour B2Bi)	Client	Client
Communication des spécifications fonctionnelles pour les flux de données	Client	Client
Développement de flux de données et des artefacts requis	Client	Axway
Configuration de flux de données dans les interfaces utilisateur	Client	Axway
Tests unitaires de flux de données et de tous les objets de configuration	Client	Axway
Gestion des versions de tous les objets de configuration	Client	Axway
Création d'une description détaillée pour le déploiement des objets de configuration	Client	Axway
Validation de la description du déploiement et des objets de configuration associés	Client	Axway
Déploiement des objets de configuration dans les interfaces utilisateur fournies par le Produit	Client	Axway