

Axway Managed Cloud

Description de l'Axway Managed Cloud
(Environnement Cloud Géré par Axway)

5 septembre 2024

1. PRÉSENTATION 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 » ci dessous.

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 de données gérées qui sont traitées par l'Axway Managed Cloud.

1.4. Activités de gestion de l'Axway Managed Cloud Stack

- **SaaS privé.** Pour tous les abonnements Axway Managed Cloud, Axway fournit au Client une solution en mode SaaS privé (software-as-a-service) et 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.
- **Services Gérés (ou Managed Services).** Si les Services Gérés sont achetés par le Client, Axway gère les Activités d'Exploitation des quatre (4) couches de l'Axway Managed Cloud Stack (Couche d'Hébergement, Couche Applicative, Couche Solution et Couche de Données). Toutes les implémentations et modifications des flux 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 de Services Professionnels (voir Section 4) déployés pour chaque projet en vertu d'un énoncé des travaux (SOW) dédié, 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 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. PARAMÈTRES ET OPTIONS DE L'AXWAY MANAGED CLOUD

2.1. Partenaire de Services d'Hébergement IaaS. Le Partenaire de Services d'Hébergement (Hosting Services Partner ou « HSP ») dans le cadre de la Souscription à l'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 plusieurs régions différentes 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 « Services Gérés », tout achat de Métriques d'Utilisation supplémentaires s'accompagne

obligatoirement de frais supplémentaires liés aux « Services Gérés » (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 :

- La taille de l'Environnement de Production principal du Client est déterminée par Axway en fonction des droits aux Métriques d'Utilisation de l'Axway Managed Cloud du Client. La taille des éventuels Environnements de Production additionnels correspondra à celle de l'Environnement de Production principal.
- 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.
- La charge de traitement maximale par heure supportée pour les Environnements de Production est d'un pour cent (1 %) des Métriques d'Utilisation souscrites 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 ni conseillée ni 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 les Types de Connectivité Réseau Client disponibles 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, moyennant des frais supplémentaires pour ce dernier.

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. Par défaut, sauf accord contraire des parties, Axway établira une (1) connexion redondante de type VPN. 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, 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 à gérer les clés stockées de manière sécurisée chez le HSP.

2.8.2. Le Chiffrement « at Rest » des volumes de stockage se limite à la couverture de l'Environnement Cloud virtuel du Client et des données stockées sur les disques dans cet Environnement. L'option n'inclut pas : (a) les Environnements externes au HSP ou à Axway, (b) le réseau HSP entre Internet et l'Environnement Cloud virtuel d'Axway. 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. Services de sécurité – Standard

2.9.1. Services de sécurité – Standard. Inclut les services de sécurité suivants pour les Environnements du Client hébergés par le fournisseur de services d'hébergement d'Axway :

- **Sécurité générale.** Contrôle et protection de sécurité, aussi bien en interne qu'en externe, pour les Instances, les types de stockage, les réseaux et les bases de données.
- **IAM (*Identity Access Management* ou *gestion des identités et des accès*).** Gestion des rôles et privilèges d'accès pour les utilisateurs du Client et les employés d'Axway.
- **Services IDS (*Intrusion Detection System* ou *système de détection des intrusions*).** Surveillance système du trafic réseau pour détecter toute activité suspecte et violation de la politique, et lancement d'alertes lorsqu'une telle activité se produit.
- **Services de gestion des certificats.** Déploiement, mise à jour et surveillance des certificats arrivant à expiration.
- **Protection DDOS (*Distributed Denial of Service* ou *déni de service distribué*).** Équipement réseau et protections conçus pour atténuer les effets des attaques par DDOS.
- **Services relatifs aux règles de pare-feu.** Réservés exclusivement aux règles de pare-feu établies lors de la mise en œuvre initiale des Environnements du Client. À l'issue de la mise en œuvre en Production, les nouvelles règles de pare-feu sont soumises à des frais supplémentaires.

2.10. Autres droits en option. Sous réserve de leur souscription par le Client selon le Bon de Commande de ce dernier, les options suivantes peuvent également s'ajouter aux droits du Client :

2.10.1. Service de Transfert du Journal des Applications. Sous réserve que cette option ait été souscrite, le Client est autorisé à transférer des événements du journal des applications.

- Ce service se limite strictement aux événements du journal des applications provenant des Environnements VPC de Production et Hors Production du Client, à l'exclusion de tout événement du journal de sécurité.
- Axway transférera les événements du journal des applications vers le référentiel du Client. Le Client n'est pas autorisé à extraire les événements du journal des applications de l'Axway Managed Cloud.
- Axway stockera les événements du journal des applications conformément à la période de conservation spécifiée pour chaque application à laquelle le Service de Transfert du Journal des Applications est applicable.
- Le transfert des événements du journal des applications est strictement limité à 100 KBps.

2.10.2. Analyse Antivirus. Sous réserve de leur souscription, les Environnements du Client fournis par Axway en vertu des présentes seront analysés pour détecter les virus dans la limite du nombre de Messages par Mois spécifié dans l'Annexe Services avec Souscription. Afin d'éviter toute ambiguïté, l'Analyse Antivirus n'inclut pas les Environnements externes aux Environnements fournis par Axway en vertu des présentes ou Internet entre le fournisseur de services d'hébergement applicable et les Environnements fournis en vertu des présentes.

2.10.3. Liste Blanche pour les adresses IP des partenaires. Sous réserve que cette option ait été souscrite, les adresses IP partenaires fournies par le Client seront configurées spécifiquement dans l'Environnement du Client pour autoriser les connexions de données entrantes provenant desdites adresses. Le Client peut disposer de 950 adresses au maximum.

2.10.4. Services de sécurité – Avancés. Sous réserve de leur souscription, le Client est autorisé à utiliser les services de sécurité supplémentaires suivants pour les Environnements du Client hébergés par le fournisseur de services d'hébergement d'Axway :

- **Score CVSS (*Common Vulnerability Scoring System* ou système d'évaluation standardisé de la criticité des vulnérabilités).** Évaluation standard sectorielle de l'Environnement du Client concernant les vulnérabilités de sécurité. Limité uniquement aux niveaux de gravité « élevé » (score compris entre 7,0 et 8,9) et « critique » (score compris entre 9,0 et 10,0).
- **Rapport mensuel sur l'analyse interne et externe.**

2.10.5. Services de sécurité – Premium. Sous réserve de leur souscription, le Client est autorisé à utiliser les services de sécurité supplémentaires suivants pour les Environnements du Client hébergés par le fournisseur de services d'hébergement d'Axway :

- **Rapports sur l'analyse interne et externe, transmis chaque mois et sur demande du Client.**
- **Score CVSS pour tous les niveaux de gravité.**
- **Rapport mensuel de conformité aux règles relatives au système d'exploitation.** Rapport d'analyse du système d'exploitation afin de garantir la conformité aux références de renforcement du Center for Internet Security (« CIS »).
- **Rapport de santé.** Analyse tendancielle historique des événements de sécurité dans l'Environnement du Client.
- **Services de détection des menaces.** Services de surveillance et de protection concernant les menaces pour les Environnements de Production seulement, charges de travail et données.

- **Reporting trimestriel sur l'appréciation de la situation en matière de sécurité.** Rapport général des menaces et vulnérabilités. Inclut le rapport de gestion des informations et des événements de sécurité (*security information and event management* - SIEM) émanant du logiciel SIEM, qui regroupe et analyse l'activité dans tous les Environnements du Client, et applique les outils d'analyse pour détecter les menaces et identifier les tendances.

2.10.6. Services de tests d'intrusion. Axway effectuera l'option des services de tests d'intrusion spécifiée sur le Bon de Commande du Client sur les Environnements Hors Production de ce dernier. Les « Options des services de tests d'intrusion » sont les suivantes :

- **Service de tests de réseau (« NTS » - *Network Testing Service*).** Le Client bénéficie des éléments suivants :
 - Analyse automatisée des Environnements Hors Production.
 - Tests des vulnérabilités courantes externes concernant la sécurité du réseau dans les Environnements Hors Production du Client.
 - Tri manuel des vulnérabilités identifiées.
 - Rapport détaillé.
 - Option limitée à deux cent cinquante (250) adresses IP et points terminaux.
 - Le Client peut solliciter un (1) nouveau test NTS par écrit au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours calendaires suivant la livraison du rapport détaillé initial.
- **Test de sécurité d'application dynamique (« DAST » - *Dynamic Application Security Testing*).** Le Client bénéficie des éléments suivants :
 - Tous les services identifiés pour l'option NTS.
 - Tests approfondis comprenant une analyse automatisée et des scénarios de tests manuels, afin d'identifier les vulnérabilités relatives à la gestion des authentifications et des sessions, au contrôle des accès et à la fuite d'informations.
- **Test d'intrusion complet.** Le Client bénéficie des éléments suivants :
 - Tous les services identifiés pour les options NTS et DAST.
 - Tests effectués pour imiter un pirate informatique qui peut utiliser des exploits sur toute surface d'attaque ouverte dans les Environnements du Client pour lancer une attaque.
 - Tests sur un maximum de cinq (5) Rôles Applicatifs Utilisateur.
 - Tests sur un maximum de trois (3) Flux Logiques d'Applications Métier pour évaluer les failles logiques métier, les limites logiques et les contrôles des applications.

2.11. 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. Surveillance de la Plateforme

3.1.1. 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.

3.1.2. 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/Gérés 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.

3.2. Maintenance et Mises à Jour

3.2.1. 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 des Environnements 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 une maintenance des Environnements Hors Production du Client pendant le créneau de maintenance Hors Production habituel du Client.
- **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.
- **Sécurité, surveillance et outils complémentaires.** Nonobstant toute disposition contraire, tous les produits, outils, composants et/ou agents qui nécessitent des mises à jour continues ou régulières peuvent être mis à jour à tout moment et sans préavis (par exemple, les logiciels antivirus, les solutions anti-malware, les systèmes de détection et de réponse aux terminaux, les systèmes de surveillance, etc.). Ces mises à jour n'entraîneront pas de temps d'arrêt du système ni n'affecteront négativement les fonctionnalités, les performances, l'accessibilité ou l'interface utilisateur des services souscrits.

3.2.2. 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 seront effectuées à 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
- Concernant les Clients qui ne disposent pas des Services Gérés, Axway n'est pas tenu (a) de réaliser un test de régression après la maintenance ou les Mises à Jour, (b) ou de garantir la régression du développement ou de la configuration Client.

3.3. 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 Environnements de Production et Hors Production sont sauvegardés quotidiennement.
- Les sauvegardes quotidiennes des Environnements de Production et Hors Production sont conservées pendant sept (7) jours.
- Les sauvegardes hebdomadaires des Environnements de Production et Hors Production sont conservées pendant cinq (5) semaines.
- Les sauvegardes mensuelles des Environnements de Production sont conservées pendant trois (3) mois.
- La tâche de restauration est une décision d'Axway basée sur l'instabilité ou l'indisponibilité du Produit. Le Client peut demander, mais ne peut pas effectuer, la restauration.

3.4. Gestion des Changements. Axway applique une procédure formelle de contrôle des Changements apportés aux systèmes du Client dans l'Axway Managed Cloud. La gestion des Changements a pour objet de traiter les changements le plus efficacement possible tout en réduisant l'impact sur les activités ainsi que les coûts et les risques. Il existe 2 types de changements : les Changements Standards et les Changements Urgents. Les Changements sont contrôlés par un Gestionnaire des Changements et approuvés par le Comité Consultatif sur les Changements. La procédure de gestion des Changements comprend quatre phases : 1) Création, 2) Approbation, 3) Mise en œuvre, 4) Examen après la mise en œuvre.

- 3.5. Gestion des Incidents.** Un incident est un événement qui ne fait pas partie de l'exploitation normale d'un service et qui entraîne ou peut entraîner une interruption ou une réduction de la qualité de ce service. Axway assurera la Gestion des Incidents pour un rétablissement rapide des Services définis dans le contrat du Client.
- 3.6. Conservation des données d'exécution (Runtime Data) des applications et Archivage des Données Utilisateur.** 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 utilisateur. À l'expiration de la période de conservation des données ou d'Archivage des Données Utilisateur, les données concernées sont supprimées automatiquement.
- 3.7. Gestion de la capacité.** Axway s'engage à surveiller la capacité dans tous les Environnements utilisant des outils standard.
- 3.7.1. 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.
- 3.7.2. 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.
- 3.7.3. Augmentation/réduction des capacités.**
- 3.7.3.1.** Les Parties peuvent définir conjointement des phases spécifiques d'augmentation ou de réduction des capacités dans le Bon de Commande applicable.
- 3.7.3.2.** 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.
- 3.7.3.3.** L'augmentation des capacités implique l'augmentation des Frais de Souscription (y compris des frais liés aux Services Gérés, sous réserve de leur souscription) pour la capacité augmentée, mais ne nécessite pas de frais supplémentaires pour la mise en œuvre de l'augmentation.
- 3.7.3.4.** 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. Toute augmentation ou réduction des capacités sera effectuée moyennant un coût supplémentaire via une Demande de Service BSR.
- 3.7.4. Gestion de la disponibilité.** Axway gère la Disponibilité de la Plateforme dans l'Axway Managed Cloud selon les modalités suivantes.
- 3.7.4.1. 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.

3.7.4.2. 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 l'Axway Managed Cloud, le Client peut souscrire à 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.

3.7.5. Gestion de la sécurité

3.7.5.1. 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.

3.7.5.2. 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. Les certifications et certificats de conformité actuels d'Axway sont disponibles sur le site : <https://www.axway.com/en/legal/contract-documents/slas-and-support>.

3.7.5.3. Évaluation 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.

3.7.5.4. Gestion des vulnérabilités. Dans le cadre de ses Services de Sécurité (standard, avancé ou premium), Axway effectue régulièrement des analyses de vulnérabilité des Environnements. Les vulnérabilités sont traitées comme des demandes de support et traitées en fonction du SLA et de la priorité dépendant de l'impact potentiel et de l'urgence de la vulnérabilité (voir 5.2 Classification des demandes de support). Les vulnérabilités sont traitées conformément aux priorités suivantes :

<i>Catégorie</i>	<i>CVSS v3 Base score</i>	<i>Priorité de la demande de support</i>
<i>Faible</i>	<i>0,0 - 3,9</i>	<i>Évaluée au cas par cas</i>

Moyenne	4,0 - 6,9	Évaluée au cas par cas
Haute	7,0 – 8.9	Priorité 1
Critique	9.0 -10	Priorité 1

3.7.5.5. Utilisation d'une fonctionnalité produit non sécurisée : Axway ne fournira pas un Environnement qui n'a pas passé avec succès un test de sécurité et une évaluation confirmant que l'Environnement répond aux normes de sécurité d'Axway. Le test et l'évaluation de sécurité garantissent que les directives de renforcement ont été appliquées et que l'environnement est à jour avec tous les correctifs de sécurité au moment du test. Toutefois, pour des raisons de compatibilité ascendante, les Produits fournis dans l'Environnement peuvent être configurés pour prendre en charge des protocoles réseau non sécurisés ou obsolètes (HTTP, FTP, SSLv1, v2, v3, TLS 1.1...), des chiffrements non sécurisés ou obsolètes, ou être utilisés de manière non sécurisée (longueur de mot de passe trop courte, connexion anonyme...). Si, de l'avis raisonnable d'Axway, une demande de modification sur une configuration standard risque de réduire considérablement le niveau de sécurité de l'Environnement et de l'exposer à des attaques externes, l'approbation du responsable de la sécurité du Client est requise avant d'être traitée. Axway se réserve le droit de rejeter les demandes de modification qui, de l'avis raisonnable d'Axway, présenteraient un risque important d'attaque ou de violation de l'Environnement.

3.8. Certificats de service

- 3.8.1. Certificat de service par défaut.** Dans le cadre de la Souscription Axway Managed Cloud, Axway fournit par défaut des certificats de service auto-signés.
- 3.8.2. 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.
- 3.8.3. 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.
- 3.8.4. Certificats Client.** Le cas échéant, le Client peut fournir ses propres certificats, moyennant des frais supplémentaires pour le déploiement du certificat Client. Il incombe au Client (a) d'informer Axway de l'expiration des certificats Client et (b) de fournir les nouveaux certificats au moins quinze (15) jours avant la date d'expiration.

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 les services plus étendus ou plus complexes 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)**

Disponibilité de la Plateforme :

Caractéristique	SILVER	GOLD	PLATINUM
Disponibilité de la Plateforme ⁽¹⁾⁽²⁾⁽⁴⁾	99,5%	99,9%	99,99%

SLA des tickets de service (support des incidents)

Caractéristique	SILVER		GOLD		PLATINUM	
Méthode d’ouverture de tickets	Téléphone / Web / E-mail Les tickets de Priorité 1 doivent être ouverts par téléphone					
Disponibilité du support	24h/24, 7j/7					
Heures/jours ouvrés ⁽³⁾	07h00 à 17h00 Lundi au vendredi		07h00 à 17h00 Lundi au vendredi		07h00 à 17h00 Lundi au vendredi	
SLA des tickets de service ⁽²⁾⁽⁵⁾	MTTRespond	MTTRestore	MTTRespond	MTTRestore	MTTRespond	MTTRestore
Priorité 1 – Critique	1 heure	1 jour ouvré	30 minutes	6 heures	15 minutes	4 heures
Priorité 2 – Urgent	4 heures	2 jours ouvrés	30 minutes	10 heures	15 minutes	8 heures
Priorité 3 – Important	1 jour ouvré	6 jours ouvrés	1 jour ouvré	3 jours ouvrés	1 jour ouvré	2 jours ouvrés
Priorité 4 – Mineur/Info	2 jours ouvrés	10 jours ouvrés	1 jour ouvré	6 jours ouvrés	1 jour ouvré	5 jours ouvrés

Avec l’ajout de l’option Reprise d’Activité (RA) si disponible :

RA dans une Région HSP distincte (sous réserve de sa souscription) ⁽⁴⁾

RTO (Recovery Time Objective, objectif de reprise d'activité)	24 heures	8 heures	4 heures
RPO (Recovery Point Objective, objectif de point de restauration)	12 heures	4 heures	2 heures

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

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

(3) Les heures/jours ouvrés s'entendent en MST (US) ou CET/CEST (EMEA), selon l'entité Axway avec laquelle le Client a signé son contrat. Les Clients situés dans certaines régions du monde disposent de jours fériés. Le fuseau horaire des heures/jours ouvrés est défini dans le Bon de Commande.

(4) La RA dans une Région HSP distincte est un service payant disponible en option.

(5) 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.

5.1. Niveaux de SLA et résumé. Axway Managed Cloud inclut trois Niveaux de SLA (Platinum, Gold, Silver) pour l'Axway Managed Cloud. Cependant, les Niveaux de SLA Silver et Platinum sont uniquement disponibles 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 :

5.2. Classifications des demandes de support. 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 » présentés dans les tableaux ci-dessous. Une fois ces informations reçues, Axway définira, à sa seule et raisonnable discrétion, 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	Défaillance affectant gravement ou interrompant le fonctionnement de l'Environnement de Production <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	Grave défaillance affectant la productivité ou le développement dans l'Environnement de Production <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	Impact modéré sur l'Environnement de Production ou hors Production Environnement de Production : <ul style="list-style-type: none"> • L'Environnement de Production fonctionne, mais de manière limitée.

	<ul style="list-style-type: none"> L'une des fonctions de l'Environnement de Production est défaillante, 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 défaillante, 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	Défaillances mineures n'affectant pas l'utilisation du système ou n'ayant aucun impact

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 →	1 – Elevée	2 – Moyenne	3 – Faible
Et sur le Niveau d'impact ↓			
1 – Critique	Priorité 1	Priorité 2	Priorité 3
2 – Elevée	Priorité 2	Priorité 2	Priorité 3
3 – Moyenne	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 KPI peuvent être disponibles moyennant des frais supplémentaires si les KPI 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 le 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> <p>« Délai de réponse moyen » : la somme des Délais de réponse pour tous les tickets associés à cette priorité, divisée par le nombre de tickets (mesurée pour les tickets associés à la même priorité et la même Période de mesure).</p>
Calcul	MTTRespond est calculé en divisant le Délai de réponse moyen, pour une priorité spécifique, par l'Objectif MTTRespond pour la même 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

--

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 « RÉSOLU » (<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 » : le délai entre la création du ticket et sa résolution, sans compter la période pendant laquelle 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> <p>« Délai de restauration moyen » : la somme des Délais de réponse pour tous les tickets associés à cette priorité, divisée par le nombre de tickets (associés à la même priorité et la même Période de mesure).</p>
Calcul	MTTRestore est calculé en divisant le Délai de restauration moyen, pour une priorité spécifique, par l'Objectif MTTRestore pour le même niveau de priorité 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 « RÉSOLU » (<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>« Durée de Disponibilité » : la durée totale pendant laquelle l'Environnement de Production subit un incident de Priorité 1 et est classé comme panne (ou outage) au cours de la Période de mesure</p> <p>« Durée » : la durée totale de la période de mesure, sans compter la période de maintenance planifiée, mesurée en minutes</p> <p>Les durées des périodes d'incidents qui se chevauchent ne sont pas cumulées et sont comptabilisées comme une seule durée.</p>
Calcul	« Disponibilité de la Plateforme » : la Durée de Disponibilité divisée par la Durée
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 (uniquement applicable si l'option RA a été souscrite)

Indicateur de Service Clé	
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 (statut « OUVERT ») • 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 « RÉSOLU »
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	Mesurée uniquement pendant la Durée du Sinistre
Définitions clés	<p>« Sinistre » : l'indisponibilité complète de la Plateforme en Production et du datacenter.</p> <p>« 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 « RÉSOLU »)</p>
Calcul	<p>Le RTO correspond à la Durée du Sinistre</p> <p>« RTO » : la date de résolution du sinistre, moins la date de création du sinistre</p>
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 (uniquement applicable si le Client a droit à un Environnement 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 de création du Sinistre via le statut « OUVERT ». • Date et heure du dernier instantané de sauvegarde (backup snapshot) disponible avant le Sinistre
Source de données	Outils de gestion des tickets ITSM Axway
Méthode d'enregistrement des données	Signalement manuel du Sinistre par ouverture d'un 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 » : l'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 « RÉSOLU ») « 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.
Calcul	Le RPO correspond au Temps écoulé depuis la dernière sauvegarde
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 fait de ne pas fournir 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) à l'Axway Managed Cloud
- Suspension ou résiliation de la Souscription à l'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.
 - Ralentissements 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 mensuellement. 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 : MTTRestore	2 points si MTTRestore est supérieur à 100 % 4 points si MTTRestore est supérieur à 150% 6 points si MTTRestore 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 d’abonnement 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 ne procédera à aucun remboursement.

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.
- 6.1.1.** Niveaux de support pour Axway Managed Cloud : Le support pour l'Axway Managed Cloud se concentre sur la gestion des problèmes plutôt que sur une simple gestion des incidents. La gestion des problèmes cherche à identifier et résoudre la cause principale du problème, afin de remédier non seulement à l'incident en cours, mais d'éviter également la survenance d'incidents similaires à l'avenir. La gestion des problèmes détermine les mesures correctives nécessaires telles que l'application d'un correctif, service pack, etc. Le problème est clos lorsque la mesure corrective recommandée a été mise en œuvre.
 - 6.1.2.** 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.
 - 6.1.3.** 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.
 - 6.1.4.** Support « Niveau 2 ». S'il est impossible de résoudre l'incident au Niveau 1, le Niveau 2 investigue 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.
 - 6.1.5.** 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.

7. ORGANISATION DE LA RÉUSSITE CLIENT

- 7.1. Responsable de la réussite client.** Les clients Axway Managed Cloud peuvent se voir attribuer un Customer Success Manager (« CSM ») d'Axway dédié, qui sera en charge de la gestion de la relation Client dans son ensemble et qui sera l'interlocuteur principal du Client. Le CSM mettra en place une stratégie avec le Client afin de l'aider à atteindre ses objectifs métier : (a) en veillant à ce que les ressources d'Axway permettent une mise à disposition et une intégration appropriées ; (b) en surveillant les SLA et en fournissant des rapports standards et détaillés appropriés concernant l'analyse des tendances et les prévisions ; et (c) en planifiant des réunions régulières à des fins de revue des activités et des réunions ponctuelles pour mesurer les progrès accomplis et les KPI par rapport au plan de réussite conjointement défini au préalable.

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. « **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.
2. « **Services BSR** » : désigne les prestations de service standard dans l'Axway Managed Cloud du Client géré par Axway, tel que définis uniquement dans le Catalogue de services Axway applicable.
3. « **Heures de Service BSR** » : le nombre d'heures applicable attribué à certains BSR, comme indiqué dans le Catalogue de Services Axway applicable.
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. « **Changement** » : l'ajout, la modification ou la suppression de tout élément qui pourrait avoir un impact sur les Services Souscrits. Son champ d'application couvre tous les Services Souscrits, les éléments de configuration, les processus, la documentation, etc.
6. « **Comité Consultatif sur les Changements** ou « **Change Advisory Board** » (**CAB**) » : un groupe de personnes qui conseillent le Gestionnaire des Changements en ce qui a trait à l'évaluation, à la priorisation et à la programmation des Changements. Ce conseil est composé de représentants de tous les domaines de l'Axway Managed Cloud Service.
7. « **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.
8. « **Sinistre** » : l'indisponibilité complète de la Plateforme en Production et du datacenter.
9. « **Environnement de Reprise d'Activité** » : un Environnement inactif utilisé à des fins de Production en cas de Sinistre, lorsque l'Environnement de Production subit un Sinistre.
10. « **Changement Urgent** » (« ou **Emergency Change** ») : un Changement qui est introduit dès que possible afin de réduire ou d'éviter un impact négatif sur les activités. L'analyse des risques et de l'impact est obligatoire. Un Changement Urgent est directement lié à un Incident (ou problème) existant.
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. « **Dépassement** » (ou « **Utilisation Excessive** ») : usage dépassant les Métriques d'Utilisation applicables.
13. « **Haute Disponibilité** » ou « **HA - High Availability** » : la caractéristique d'un système qui vise à garantir un niveau convenu de performance opérationnelle, généralement la disponibilité, pour une période supérieure à la normale.
14. « **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.
15. « **Incident** » : un événement qui ne fait pas partie de l'exploitation normale d'un service et qui entraîne ou peut entraîner une interruption ou une réduction de la qualité de ce service.
16. « **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 équilibreurs 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).
17. « **Instance** » : logiciel exécuté dans un (1) système informatique représentant une seule occurrence dans la RAM (mémoire vive).
18. « **Services Gérés** » (« ou **Managed Services** ») : les services à valeur ajoutée fournis par Axway pour les Activités d'Exploitation de l'Axway Managed Cloud.
19. « **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.
20. « **Correctifs** » : la définition des Correctifs est détaillée dans la « Politique sur le cycle de vie des produits » d'Axway (Axway Lifecycle Policy).
21. « **Plateforme** » : la Couche d'hébergement et la Couche applicative de l'Axway Managed Cloud.

22. « **Disponibilité de la Plateforme** » : la Plateforme est disponible pour une utilisation par le Client.
23. « **Environnement de Pré-Production** » : Environnement Hors Production spécifique dont la taille et l'architecture sont équivalentes à celles de l'Environnement de Production sur une seule zone de disponibilité. 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.
24. « **Production** » : utilisation destinée à exécuter et supporter les processus métiers et commerciaux réels du Client.
25. « **Environnement de Production (Production Environment)** » : Environnement utilisé pour le traitement 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.
26. « **Produits** » : les produits logiciels sous-jacents auxquels Axway autorise l'accès dans Axway Managed Cloud, comme indiqué dans le Bon de Commande.
27. « **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.
28. « **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.
29. « **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.
30. « **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.
31. « **Crédits de Service** » : le crédit éligible à la disposition du Client, généré lorsqu'Axway n'atteint pas un KPI applicable.
32. « **Service Packs** » : la définition des Service Packs est détaillée dans la « Politique sur le cycle de vie des produits » d'Axway (Axway Lifecycle Policy).
33. « **Points Unitaires de Service** » (ou « Service Unit Points ») : valeur de point applicable attribuée aux BSR, comme indiqué dans le Catalogue de services Axway applicable.
34. « **SLA** » : les accords de niveau de service spécifiques proposés dans le cadre de l'Axway Managed Cloud.
35. « **Niveau de SLA** » : les niveaux d'engagements de service applicables à l'Axway Managed Cloud (Platinum, Gold, Silver), comme indiqué dans le Bon de Commande applicable.
36. « **Changement Standard** » : un changement approuvé au préalable qui présente un faible risque, qui est relativement courant et qui suit une procédure (ou une directive) écrite/partagée/connue.
37. « **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.
38. « **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.
39. « **Services d'Abonnement** » ou « **Souscription** » : l'abonnement au Axway Managed Cloud et aux Services Gérés, dans le contexte de la description de l'Axway Managed Cloud.
40. « **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.
41. « **Instantanés** » (ou « Snapshot ») : sauvegardes incrémentielles, où seuls sont sauvegardés les blocs sur l'appareil qui ont changé après l'instantané précédent.
42. « **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).
43. « **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.
44. « **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. 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

	SaaS privé	Services Gérés
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

	SaaS privé	Services Gérés
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/snapshots) et restauration	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

	SaaS privé	Services Gérés
Couche Applicative		
Déploiement du Produit	Axway	Axway
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. Le Client doit valider les flux une fois que la mise à jour est achevée.	Axway/Client	Axway/Client
Couche de Données et Couche 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	Axway/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.

	SaaS privé	Services Gérés
Description		
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