

DESCRIPTION SAAS HOPEX

LES SERVICES DECRITS AUX PRESENTES NE SONT APPLICABLES QU'A LA VERSION STANDARD D'HOPEX. SI LE CLIENT SOUHAITE QU'ILS SOIENT APPLICABLES AUX DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES ET PARAMETRAGES, IL DOIT ALORS SOUSCRIRE A L'OPTION PREMIUM MAINTENANCE.

L'ATTENTION DU CLIENT EST ATTIREE SUR LE FAIT QUE SON REFUS MIGRER VERS UNE VERSION SUPPORTEE, EN PLUS DE NE PLUS BENEFICIER DES SERVICES DE MAINTENANCE, EN CE COMPRIS LA DELIVRANCE DE CORRECTIONS, L'EXPOSE A DES PROBLEMES DE SECURITE. MEGA NE SAURAIT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE DE TOUTE CONSEQUENCE QUI AURAIT PU ETRE EVITEE SI LE CLIENT AVAIT MIGRE VERS UNE VERSION SUPPORTEE OU AVAIT ACCEPTE L'INSTALLATION D'UN CORRECTIVE PACK OU HOTFIX DONT L'IMPLEMENTATION EST RECOMMANDEE PAR MEGA.

1. DEFINITIONS

TERME	DEFINITION
Développement Spécifique / Paramétrages	Développement spécifique ou paramétrage du progiciel HOPEX consistant à modifier son fonctionnement selon des besoins fonctionnels spécifiques du Client. Les modifications peuvent porter sur : la structure de données, les écrans, les workflows, les règles d'accès aux données, les interfaces nécessitant des développements, les exports spécifiques tels qu'un intranet ou des rapports complexes nécessitant de la programmation. La gestion des utilisateurs et les configurations faites par les utilisateurs finaux (préférences d'affichage, requêtes, rapports) ne sont pas considérées comme des customisations, mais des actes de configuration simples du progiciel standard.
Erreur	Fonctionnement non-conforme du Service par rapport à la Documentation du Service. Toute erreur doit être reproductible, présenter des symptômes clairement identifiables et entraîner des conséquences fonctionnelles sur le service standard.
Solution de Contournement	Désigne un mode de fonctionnement alternatif permettant de surmonter une Erreur.
Incident	Comportement ne faisant pas partie du fonctionnement normal du Service, qui cause ou peut causer une interruption de la production chez le Client ou une baisse de la qualité du Service.
Case	Instance utilisée par le support technique de MEGA pour suivre un Incident signalé par le Client.
Période d'applicabilité du SLA	Désigne la période définie au Bon de Commande.
Période d'indisponibilité du Service ou Interruption	Désigne la période incluse dans la période d'applicabilité du SLA durant laquelle le service n'est pas disponible aux utilisateurs.
Release ou Nouvelle Version	Désigne une nouvelle version du Progiciel, introduisant notamment de nouvelles fonctionnalités ou modules.
Correction	Les Corrections sont regroupées dans un Service Pack ou parfois fournies par le biais de Cumulative Update.
Service Pack	Désigne les mises à jour afin de rendre le progiciel HOPEX plus fiable. Un SP fournit un ensemble cohérent de corrections, ainsi que des améliorations de la sécurité et des performances applicable à une release.
Cumulative Update	Désigne un groupe de Corrections créé et fourni par MEGA en dehors du contexte d'une Release ou d'un Service Pack. Un Cumulative Update répond généralement à des Erreurs critiques et ne peuvent être installés que sur le dernier SP d'une Release.

2. IDENTIFIANTS UTILISATEUR

MEGA fournira les identifiants utilisateur permettant à l'administrateur du Client — responsable de la création des identifiants pour les autres utilisateurs — de se connecter.

Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des identifiants des utilisateurs. MEGA ne saurait être tenue responsable des dommages résultant de l'utilisation du Service par un tiers non autorisé. En cas de perte ou de divulgation, par un utilisateur, de ses informations de connexion à un tiers non autorisé, le Client devra en informer MEGA par écrit, sans aucun délai.

Pour des raisons de sécurité, MEGA pourra à tout moment exiger du Client qu'il modifie un mot de passe ou supprime un identifiant utilisateur, et ce, sans consentement préalable.

3. ACCES AU SERVICE

L'accès au Service sera restreint au moyen d'un pare-feu d'applications Web (Web Application Firewall – WAF) configuré par MEGA.

Le Client s'engage à signaler immédiatement à MEGA tout incident relatif à l'accès au Service. Le Client ne doit pas interférer avec le Service ni le perturber, y compris les serveurs de MEGA ou ceux de son prestataire d'hébergement. Il respecte les recommandations, procédures et règles communiquées par MEGA, le cas échéant, concernant l'utilisation appropriée du Service.

4. DISPONIBILITE DU SERVICE

MEGA fait ses meilleurs efforts afin que la plateforme soit accessible dans les conditions stipulées aux présentes, sauf :

- Pendant les périodes de maintenance. La maintenance planifiée fait l'objet d'un préavis raisonnable, alors qu'une maintenance non planifiée fera l'objet d'un préavis de 1 jour ouvré (hors Incidents liés à la sécurité).
- A la suite de toutes circonstances extérieures à MEGA, telles que la perturbation d'Internet et tout autre événement figurant à l'article « Force Majeure »,
- En cas d'un quelconque problème de sécurité, tel que l'utilisation anormale, frauduleuse ou abusive du Service par le Client, toute intrusion, accès frauduleux au Service par un tiers, ou extraction illégale de tout ou partie des données, etc.

MEGA mettra en œuvre tous les moyens possibles pour en minimiser les conséquences et rétablir le Service après la cessation des causes susvisées.

DISPONIBILITE DU SERVICE	DEVELOPPEMENT	PRODUCTION
Durée d'interruption non planifiée maximale par occurrence	1 jour ouvré	3 heures ouvrées
Interruption non planifiée maximale par mois	1 jour ouvré	4 heures ouvrées

Toutes les périodes d'indisponibilité sont prises en compte dans le calcul de la durée d'interruption présentée ci-dessus, à l'exception :

- Des périodes d'indisponibilité planifiées, par exemple les périodes autorisées au préalable par le Client dans le cadre d'opérations de gestion du changement
- Des périodes d'indisponibilité non planifiées résultant des conditions d'exclusion de responsabilité stipulés dans la présente clause.

L'interruption est calculée à partir du moment où le Client contacte MEGA : déclaration d'un *No Access* depuis le portail d'enregistrement des incidents de notre Community (<https://community.mega.com>).

En cas de non-respect des engagements de disponibilité, le Client peut demander l'octroi d'un avoir de service. Un avoir de Service représente le nombre de jours de Service supplémentaires (venant s'ajouter à la période d'abonnement souscrite par le Client) accordé au Client au titre de l'indisponibilité de Service. Tout avoir de Service doit faire l'objet d'une demande écrite du Client. Cette demande doit être faite dans un délai de 3 mois, à compter de la fin de l'évènement générateur. L'avoir de Service représente le seul et unique recours du Client en cas d'indisponibilité du Service.

La période de disponibilité du Service s'étend de 9h00 à 18h00, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le fuseau horaire applicable est celui de la filiale de MEGA, qui est le contractant du Client.

5. LIMITATION DE LA RESPONSABILITE DE MEGA

La responsabilité de MEGA est limitée ou exclue dans les cas suivants :

- Non-respect par le Client des instructions d'utilisation du Service contenues dans la Documentation et le guide utilisateur.
- Dégradation des performances dues à la configuration et aux équipements de sécurité du Client.
- Disfonctionnement du Service dû à un logiciel installé dans le système informatique du Client.
- Indisponibilité du contact Client durant la période d'interruption du Service.
- Refus du Client de fournir rapidement des informations (ou l'autorisation pour y accéder) susceptibles d'aider le Service de Support MEGA à traiter l'Incident.

6. SEVERITE DES INCIDENTS ET TEMPS DE REPONSE

SEVERITE	SITUATION	TEMPS DE REPONSE & ATTENTES
Aucun accès	Problèmes de sécurité Plateforme hors-service/aucun accès pour tous les utilisateurs	1 heure ouvrée
Critique	Dégradation significative d'une ou plusieurs fonctionnalités Impact business critique	Client contacté dans un délai de 4 heures ouvrées. Effort continu quotidien pendant les heures ouvrées. Escalade rapide au sein du service du Support Technique et aux Product Managers. Affectation rapide des ressources appropriées. Présentation d'un plan d'action. Selon la complexité de l'Erreur, une première solution ou une Solution de Contournement pourra être fournie afin de diminuer au maximum les perturbations opérationnelles.
Modéré	Dégradation d'une fonctionnalité. Le travail peut se poursuivre de manière satisfaisante, mais altérée. Impact business modéré.	Client contacté dans un délai de 1 jour ouvré. Affectation des ressources afin de maintenir un effort constant pendant les heures ouvrées. Un plan d'action peut être fourni.
Mineur	Dégradation mineure d'une ou plusieurs fonctionnalités. Aucun impact sur le business.	Client contacté dans un délai de 2 jours ouvrés. Meilleurs efforts fournis pendant les heures ouvrées.

Le temps de réponse est calculé à partir du lendemain du moment où le Client informe MEGA de la survenance de l'Erreur via le portail d'enregistrement des incidents accessible depuis notre Communauté en ligne (<https://community.mega.com>).

Le support technique de MEGA est susceptible d'abaisser le niveau de sévérité si le Client n'est pas en mesure de fournir les ressources ou les réponses nécessaires pour permettre à MEGA de poursuivre ses efforts pour résoudre l'Incident.

Les Services de Support standard ne comprennent pas l'assistance sur site. Dans des cas spécifiques, et après approbation par le Client des conditions techniques et financières de l'intervention de MEGA, MEGA pourra intervenir sur le site du Client à sa discrétion. Le Client devra permettre à MEGA d'accéder sans frais aux ressources informatiques du Client et mettra à la disposition de MEGA du personnel suffisamment qualifié pour lui communiquer toutes les informations dont elle aurait besoin. Le Client met à la disposition de MEGA les données nécessaires au support et s'assure de disposer de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les éléments tiers mis à la disposition de MEGA.

7. CYCLE DE VIE DU PRODUIT

DEFINITION	DESCRIPTION
Release ou Version	Les durées de support applicables pour chaque version sont indiquées dans la Support Policy de la communauté MEGA.
Full Support	Désigne la période au cours de laquelle le Client bénéficie des Services de Maintenance et de Support incluant l'amélioration des fonctionnalités existantes, nouvelles fonctionnalités et produits, et la fourniture de Corrections.
Limited Support	Désigne la période consécutive à celle du Full Support, au cours de laquelle le Client bénéficie uniquement des Corrections des Incidents Critiques, sous forme de Corrections uniquement.

8. SAUVEGARDE ET PLAN DE REPRISE D'ACTIVITE (Option PRA avancé)

8.1. Sauvegarde.

Au titre des services (non-optionnels) d'hébergement, MEGA s'engage à réaliser le nombre de sauvegardes des données indiqué dans le présent article.

En cas de sinistre affectant ses serveurs d'hébergement, MEGA s'engage à rétablir les Services dans les délais définis dans la présente annexe.

Par défaut, la restauration s'effectue à partir de la dernière sauvegarde réalisée. Toutes les autres sauvegardes conservées selon les modalités figurant dans la présente annexe sont considérées comme des archives et peuvent donner lieu à une restauration.

SAUVEGARDES	QUOTIDIENNE	HEBDOMADAIRE	MENSUELLE
Durée de conservation des sauvegardes à compter d'une sauvegarde périodique	7 jours	4 semaines	6 mois
Temps de restauration	Dernière sauvegarde : 4 heures ouvrées Archive : 6 heures ouvrées		

8.2. Plan de Recouvrement d'Activités (Option PRA avancé).

Le Client peut bénéficier d'un Plan de Recouvrement d'Activités avancé en cas d'Erreur ayant altéré une base de données ou d'un sinistre affectant les serveurs informatiques hébergeant la Plateforme, les Solutions et/ou les données du Client.

MEGA s'engage :

- A réaliser des sauvegardes des données du Client selon une fréquence prédéfinie. Cette fréquence désigne la dernière sauvegarde réalisée à partir de laquelle MEGA effectuera son plan de reprise (RPO),
- A restaurer les données du Client à partir de la dernière sauvegarde réalisée dans le délai défini ci-après. Ce délai désigne le temps de reprise (RTO) qui est nécessaire à MEGA pour le rétablissement des Services.

Le Client peut souscrire, s'il le souhaite, à une option « Advanced DRP » pour bénéficier de sauvegardes à une fréquence plus élevée et/ou d'un délai de rétablissement des Services plus court.

	Objectif de temps de reprise (RTO)	Objectif de Plan de reprise (RPO)
Offre Standard	1 semaine	25 heures
Avec l'option "Advanced DRP"	24 heures	25 heures

9. TESTS DE PÉNÉTRATION

MEGA effectuera chaque année un test d'intrusion réalisé par un tiers indépendant sur son Service SaaS.

Ce test sera mené sur les versions pleinement supportées (dernier Service Pack) disponibles sur le marché à la date du test d'intrusion.

Toute autre demande émanant du Client pourra faire l'objet de frais supplémentaires.

Sur demande, MEGA fournira au Client une lettre d'opinion ainsi qu'un rapport synthétique des résultats dudit test d'intrusion.

10. ETENDUE DE L'OFFRE ET OPTION

La couverture initiale dépend du forfait Cloud auquel le Client a souscrit :

- Essential
- Standard
- Enterprise

SaaS Platform Package	Essential	Standard	Enterprise
Fonctionnalités Clés			
Région Azure (Couverture standard) (Les données des clients européens seront stockées dans l'UE)	FR / US / AUS	FR / US / AUS	FR / UK / US / AUS / CA / BR / SG / IN
Autres régions Azure (hors couverture standard)	Non disponible	Option	Option
Support & Communauté	Oui	Oui	Oui
Support "Follow the Sun" (jusqu'à 3 zones)	Non inclus (Option)	Non inclus (Option)	Non inclus (Option)
Service Delivery Management	Rapport d'activité mensuel	Rapport d'activité mensuel	Services de Maintenance et de Support Dédié
Architecture Cloud HOPEX	Instance dédiée	Instance dédiée	Infrastructure dédiée
Instance HOPEX	1 instance et 1 référentiel par défaut		
Capacité de stockage incluse (extensible sur option)	10 Gb	10 Gb	20Gb
Historique des journaux	13 derniers mois	13 derniers mois	13 derniers mois
Sécurité			
Pare-feu applicatif Web (WAF)	Oui		
Authentification SSO (SAML2 / OID)	Oui		
IP Whitelist	Non disponible	Non disponible	Inclus (Sur demande)
Chiffrement de l'infrastructure avec clé externe (BYOK)	Non disponible	Non disponible	Inclus (Sur demande)
Chiffrement de la base de données	Non disponible	Non disponible	Non Inclus (Option)
PRA avancé (Advanced DRP)	Non disponible	Non disponible	Non Inclus (Option)
Azure Bastion	Non disponible	Non Inclus (Option)	Non Inclus (Option)

Portail et Intégration			
Portail HOPEX 360 Viewer – première instance	Utilisateurs illimités		
Portail HOPEX 360 Viewer – instances multiples	Non disponible	Non Inclus (Option)	Non Inclus (Option)
Intégration standard d'outils tiers (Hopex Store)	Oui		
Intégration personnalisée d'outils tiers (#Instances)	Non disponible	Asynchrone (2)	Asynchrone (4)
Administration & Personnalisations			
Personnalisation des rapports	Oui		
Utilisateur administrateur (personnalisation de rapports)	Oui		
Environnement accessibles	PROD uniquement	DEV/UAT/PROD	DEV/UAT/PROD
Personnalisation de la plateforme	Non disponible	Oui	
Déploiement de packages personnalisés (vers PROD)	1 par an	4 par an	12 par an
Utilisateur administrateur (Personnalisation de la plateforme)	Non	2	
Disponibilité de l'environnement DEV	Non applicable	Sur demande	

Lors de l'initialisation du Service, chaque client se voit attribuer une base de référence (telle que décrite ci-dessus) et peut formuler des Demandes de Service supplémentaires.

Toute modification de la fréquence et/ou du nombre maximal de Demandes de Service est soumise à des frais supplémentaires.

Les Demandes de Service additionnelles, non listées dans le présent document, feront l'objet de frais additionnels.

Les Demandes de Service non référencées doivent être soumises à MEGA pour approbation préalable. Elles peuvent être refusées pour des raisons de sécurité et feront l'objet d'un devis spécifique.

10.1. Points d'attention

L'objet du Contrat est de mettre à disposition du Client un espace disque, tel que défini par le Cloud Platform Package.

Le Client ne doit pas dépasser l'espace disque convenu, sauf si le Client a souscrit à une extension qui prévoit expressément les conséquences de ce dépassement.

Toute utilisation de l'espace disque doit être limitée aux maxima convenus entre les Parties.

Si les maxima convenus sont dépassés, MEGA facturera un montant supplémentaire conformément aux tarifs en cours au jour de la facturation.

MEGA garantit la conservation des données historiques de votre champ au sein de HOPEX pendant une période allant jusqu'à 13 mois.

Au-delà de cette période, la trace d'audit sera automatiquement supprimée chaque semaine.

Aucun logiciel tiers ne sera déployé en Production / Préproduction.

Tous les logiciels tiers demandés pour le Développement (y compris Word, Excel, etc.) seront soumis à des frais supplémentaires. Aucun Environnement de Développement Intégré (IDE) ne sera autorisé (même en Développement).

10.2. SLA des demandes de service (Service Requests)

Catégorie de service	Service Request	Description du service	Délai de livraison du service
Gestion des personnalisations	Up-alignment (Move to Prod)	Déployer une personnalisation depuis - la plateforme de développement vers la plateforme de préproduction, - la plateforme de préproduction vers la plateforme de production (sous réserve de la validation du Client en préproduction avant le déploiement en production)	1 jour ouvré Préproduction (obligatoire) + 1 jour ouvré Production
	Down-alignment	Restaurer les données HOPEX et/ou la personnalisation depuis - la production vers la préproduction, - la production vers le développement.	2 jours ouvrés
Hébergement	Site Web / Portail (Hopex 360)	Hébergement multi-portail (hors SSO)	5 jours ouvrés
Gestion des Utilisateurs	Exporter le journal des connexions utilisateurs	Fournir un fichier de log HOPEX indiquant toutes les connexions des utilisateurs, y compris les licences utilisateur, les noms d'utilisateurs, les profils, et la disponibilité de la plateforme.	1 jour ouvré
	Réassigner un utilisateur/profil à un jeton de licence (Token)	Pour les licences nommées, réaffecter un utilisateur à un jeton de licence. Un utilisateur peut être un utilisateur principal, un contributeur, ou un spectateur. Ce service ne s'applique pas aux licences flottantes.	
Gestion des répertoires	Répertoire supplémentaire	Configurer un répertoire supplémentaire en production.	1 jour ouvré
	Renommer un répertoire	Modifier le nom d'un répertoire existant.	1 jour ouvré
Gestion des accès	Changer le nom de domaine du service	Changer l'URL d'HOPEX d'un nom de domaine "aaa.hopexcloud.com" vers "bbb.hopexcloud.com".	2 jours ouvrés
	Activer un IP Whitelisting entrant	Activer et déclarer les plages IP autorisées dans la liste du pare-feu. Par groupe de 5 adresses IP.	1 jour ouvré
Gestion de l'intégration	Planification des tâches	Planifier des tâches récurrentes pour importer ou exporter (si applicable) vers et depuis l'environnement du Client en utilisant un protocole de transfert de fichiers sécurisé (SFTP). Les tâches planifiées concernent principalement les opérations d'import/export et la génération de sites web statiques. (La conception, la production et la validation restent sous la responsabilité du Client.)	2 jours ouvrés Préproduction (obligatoire) + 1 jour ouvré Production
	Clé API	Générer une clé API pour l'intégration basée sur GraphQL (HOPEX WebService). (La conception, la production et la validation de cette intégration restent sous la responsabilité du Client.)	1 jour ouvré
Gestion de la continuité	Exporter une sauvegarde de production	Transférer un fichier de sauvegarde de la production effectué par MEGA vers un serveur SFTP.	1 jour ouvré
	Déployer le DRP avancé	Ce service est requis si vous souscrivez à l'option de DRP avancé (DRP Advanced) après l'installation initiale d'HOPEX.	5 jours ouvrés
HOPEX Store	Déploiement d'un module disponible sur le Store	Liste des modules disponibles : https://store.mega.com/modules . Sous réserve de la validation du Client en préproduction avant le déploiement en production.	1 jour ouvré Préproduction (obligatoire) + 1 jour ouvré Production

De plus, MEGA peut s'engager sur les demandes de service uniquement si :

- La demande de service est ouverte depuis la MEGA Community Case Portal section (aucune demande de service envoyée par email ne sera traitée) ;
- Le Contact MEGA a fourni à MEGA toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre d'une demande de service. Le temps nécessaire à la collecte des informations sera déduit.

Pour les demandes non listées dans le catalogue des demandes de service :

- Le délai de réponse estimé est de 2 jours ouvrés ;
- L'étude et le traitement seront effectués en fonction de la demande.

11. CONTACTS ET GOUVERNANCE

Le Client doit avoir au maximum trois (3) personnes qui doivent être formées aux solutions HOPEX, pour seuls contacts de MEGA pour recevoir les Services de Support. Ces contacts se doivent d'être en mesure de réaliser à minima les fonctions suivantes :

- Gérer les utilisateurs et leurs assignations aux différents profils des solution(s) Hopex ;
- En cas d'Incident :
 - Déclarer un « Case » sur le portail MEGA en fournissant toutes les informations concernant les conditions dans lesquelles l'Incident s'est produit
 - Si un problème de sécurité apparaît, contacter immédiatement MEGA par le moyen le plus approprié qu'il soit.
- Pour une plus grande efficacité opérationnelle, participer aux réunions de direction et d'arbitrage organisés par MEGA

12. REVERSIBILITE

L'objectif de la réversibilité est d'assurer une transition fluide et sécurisée lorsque le Client décide de mettre fin au Service — que ce soit pour migrer vers un autre prestataire, réinternaliser le Service ou l'arrêter définitivement.

La réversibilité doit être anticipée et réalisée avant la date de fin du contrat.

MEGA propose deux types de services de réversibilité : une réversibilité de base et une réversibilité complexe.

Réversibilité de base : MEGA fournit au Client une sauvegarde des données de production, destinée à être restaurée dans la même version du système de gestion de base de données MS-SQL Server, pour une utilisation avec la même version de la solution HOPEX.

Les données sont mises à disposition du Client soit (i) via un serveur FTP de MEGA pour téléchargement, soit (ii) transmises via SFTP vers un serveur du Client ou de son prestataire.

Il appartient exclusivement au Client de donner les droits d'accès nécessaires au dépôt cible.

MEGA recommande une formation adéquate à l'administration de la solution.

Réversibilité complexe : Ces services s'appliquent lorsque la réversibilité de base ne répond pas aux besoins du Client, notamment en cas de migration vers une solution logicielle différente.

La réversibilité complexe a pour objet de fournir :

- Une exportation de la base de données au format XML encodé en UTF-8 ;
- Une documentation décrivant le traitement de ce format XML ;
- Un transfert formel des compétences fonctionnelles et techniques vers l'équipe en charge de la reprise, afin de garantir la compréhension du modèle de données de la solution, des spécificités de la solution mise en œuvre et de l'export fourni.

Il incombe au Client de valider que les données reprises sont exactes et pleinement intégrées dans la nouvelle solution. La réversibilité complexe fait l'objet d'un projet à prix forfaitaire.

Autres prestations : Si le Client souhaite commander des prestations complémentaires, il devra adresser à MEGA une demande écrite et détaillée. MEGA réalisera une étude de faisabilité et/ou transmettra un devis.

13. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

La durée de conservation désigne la période pendant laquelle les données du Client sont conservées après la résiliation ou l'expiration du contrat.

Les données du Client sont conservées pendant une période de trois (3) mois à compter de la date effective de fin des Services. Pendant cette période, le Client n'a plus accès aux Services.

Cette période agit comme un délai de sauvegarde avant la suppression définitive des données.

Elle permet au Client, s'il le souhaite, de demander une copie de ses données, et, le cas échéant, de réactiver le Service en cas de changement de décision.

Toute demande de prolongation de cette période de conservation devra être reçue par MEGA au plus tard deux (2) mois après la date effective de fin de contrat.

La prolongation de la conservation des données fera l'objet d'une facturation conformément à la tarification MEGA en vigueur à la date d'envoi du devis correspondant au Client.

14. COMPUTATION DES DELAIS

Lorsqu'un délai est exprimé en heures, il se calcule, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Lorsqu'un délai est exprimé en heures ouvrées, il se calcule pour chaque jour ouvré, de 9 heures à 18 heures, heures françaises. L'heure de l'acte, de l'événement, ou de la notification qui fait courir le délai ne compte pas.

Lorsqu'un délai est exprimé en jours ouvrés, il se calcule en prenant compte uniquement les jours de la semaine, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés ou chômés en France.

Le jour de l'acte, de l'événement, ou de la notification qui le fait courir ne compte pas.

Lorsqu'un délai est exprimé en mois, il se calcule de quantième à quantième.

Le jour de l'acte, de l'événement ou de la notification qui fait courir le délai ne compte pas.

A défaut d'un quantième identique, le délai est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit, à minuit.

Lorsqu'un délai est exprimé en heures, il expire à la fin de l'heure considérée.

Lorsqu'un délai est exprimé en jours ou en mois, il expire le dernier jour à vingt-quatre heures.

Le délai exprimé en jours qui expirerait normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, est prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvré qui suit, à minuit.

Pour toute notification faite par lettre recommandée avec accusé de réception, il est tenu compte de la date de première présentation de ladite lettre recommandée avec accusé de réception, cachet de la poste faisant foi.

15. OPTIONS DES EXTENDED SERVICES

MEGA propose plusieurs Services SaaS disponibles sur option, notamment la Premium Maintenance, l'Adoption Package et l'Hopex Administration, qui sont décrits ci-après. Ces services, dénommés Extended Services, ont pour objet de fournir au Client un support premium et d'autres services post-implémentation.

15.1. Premium Maintenance

Objet	Description
Premium Support	
Suivi mensuel	Suivi mensuel des Cases et de leur avancement avec un point de contact unique.
Suivi des indicateurs de performance	Suivi mensuel des indicateurs de performance, notamment le nombre de Cases traités et encore ouverts et les niveaux de service.
Maintenance des spécifiques	
Correction et documentation des personnalisations	Maintien en conditions opérationnelles des personnalisations faites par MEGA, y compris suite aux mises à jour applicatives (CP / nouvelles versions).
Gestion des mises à jour	
Validation des mises à jour fonctionnelles	Validation fonctionnelle de la configuration après la migration vers la dernière version de HOPEX.
Gestion de l'impact des versions mineures sur les utilisateurs	Evaluation de l'impact du changement sur les utilisateurs. Cela comprend par exemple la communication vers les utilisateurs et l'identification de leurs besoins de formation complémentaire.

15.2. Adoption Package

Objet	Description
Évaluation et suivi de la maturité	
Ateliers d'évaluation de la maturité	Ateliers fonctionnels annuels ayant pour objet d'améliorer l'adoption, l'utilisation et la démonstration de la valeur d'Hopex, sur la base de la méthodologie d'évaluation de la maturité MEGA, incluant l'intervention de consultants avant-vente, d'experts métiers ou techniques et d'un Customer Success Manager.
Suivi des recommandations	Suivi de l'adoption d'HOPEX au moyen d'indicateurs clés et mise en œuvre des recommandations des experts.
e-Learning	
Sessions d'e-learning	Sessions d'e-Learning afin de faciliter et d'augmenter l'adoption d'HOPEX au sein de l'équipe

15.3. Managed Services

Objet	Description
Gestion des accès	
Gestion du mode d'authentification HOPEX	Gestion du mode d'authentification des utilisateurs d'HOPEX.
Gestion des rôles métier	Attribution des rôles métier. Un rôle métier définit la fonction d'une personne ou d'un groupe de personnes dans l'entreprise. Un rôle métier est défini au niveau d'un référentiel.
Gestion des groupes de personnes	Création, suppression et configuration des groupes de personnes ayant des caractéristiques de connexion communes.
Gestion des accès/groupe d'utilisateurs	Création, suppression, configuration des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs, des profils d'utilisateurs, des niveaux d'accès et d'autorisation.
Définition des règles d'accès aux données	Création, suppression et configuration des structures d'autorisation des utilisateurs
Réinitialisation d'un mot de passe utilisateur	Initialisation/réinitialisation d'un mot de passe utilisateur dans le cadre du mode d'authentification MEGA.

Gestion du contenu - Travail des Utilisateurs	
Gestion des doublons	Identification des doublons (en collaboration avec les propriétaires de la donnée), fusion ou suppression.
Gestion des objets isolés	Identification des objets isolés pour permettre l'attribution de leur propriété, l'identification pour la suppression, établir la liste des objets ne figurant pas dans les diagrammes (lorsqu'ils sont censés être décrits par des diagrammes), établir la liste des objets non-inclus dans les associations.
Gestion des suppressions des objets	Suppression des objets lorsque le modélisateur n'a aucun privilège afin de supprimer des objets créés en dehors de sa transaction courante. Les objets peuvent également être marqués pour être supprimés par les utilisateurs.
Gestion de la fusion d'objets	Fusion des doublons dans un référentiel.
Gestion de l'accès aux données	Configuration et gestion des niveaux d'autorisation des objets qui permettent/empêchent leur modification par un utilisateur/profil spécifique.
Gestion de la protection des objets	Activation et désactivation de la protection d'objets spécifiques dans un référentiel.
Gestion de contenu – Administration	
Comparaison et alignement de référentiels/ sous-ensembles de référentiels	Comparaison et promotion d'objets ou de groupes d'objets provenant de référentiels distincts. Le référentiel cible doit être aligné sur le référentiel source.
Sauvegarde logique d'un ensemble d'objets	Création d'une base de référence pour un ensemble d'objets (périmètre : bibliothèque, projet, etc.), permettant sa réplication dans un autre référentiel.
Gestion des bibliothèques	Création et maintenance des bibliothèques et garantie d'avoir une structuration des données claire au sein du référentiel. Les bibliothèques peuvent être utilisées pour la séparation logique du contenu du référentiel.
Création de requêtes et de rapports	Rédaction de requêtes enregistrées et réutilisables par l'ensemble des utilisateurs de l'environnement. Configuration de rapport en s'appuyant sur les capacités de Report Studio.
Gestion des workflows	Gestion de la transition des workflows, prise en charge, approbation, autorisation et avancement des transitions. Contrôle des actions et réaffectations des workflows.
Import de données	Gestion de l'import régulier de données en utilisant les modèles existants.
Gestion des incidents	
Gestion du support interne	Gestion du premier niveau de support sur les Casés relatifs à l'utilisation fonctionnelle du client, dans un contexte de plateforme personnalisée.
Gestion du suivi des Casés	Création, priorisation et suivi des Casés avec le support technique de MEGA. Fourniture des éléments nécessaires pour diagnostiquer le problème reporté.
Coaching et support	
Bonnes pratiques	Fourniture des meilleures pratiques et des conseils standards sur l'utilisation de HOPEX
Reprise de modélisation existante	Gestion de la transcription manuelle de modèles existants (MS Word, PPT, Visio, ...) ou de données structurées (format XLS) vers HOPEX. Non applicable pour le chargement en masse.
Gestion de la maintenance des diagrammes	Mise à jour des diagrammes existants. Une telle mise à jour ne peut avoir lieu que sur la base d'une demande de changement formalisée. Gestion de l'impact sur les diagrammes des modifications apportées aux données du référentiel.
Modélisation	De l'interview du sachant à la validation des données et des diagrammes modélisés.
Intégration et formation des utilisateurs	Intégration et formation des nouveaux utilisateurs sur la base de la documentation et des supports de formation existants.
Evolution de l'existant	
Configuration	Evolution de la configuration existante.

16. ENGAGEMENTS EN TERMES DE SECURITE

16.1. Organisation et gestion de la sécurité de l'information.

OBJET	DESCRIPTION
Organisation de la sécurité et de la gestion des risques associés à l'information	MEGA a mis en place une politique de sécurité de l'information incluant tout son personnel. Les principaux rôles du personnel MEGA sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> • La direction approuve, encourage et veille à améliorer la sécurité du système d'information ; • Le responsable sécurité du système d'information (RSSI) est responsable de la sécurité, de la disponibilité et de l'intégrité du système d'information ; • Le directeur du système d'information (DSI) est chargé de l'exploitation et de l'orientation stratégique du système d'information ; • Les comités de sécurité sont formés pour répondre aux questions de sécurité, de risques, d'incidents et de manquements.
Gestion des risques de l'entreprise	MEGA a conçu et mis en place un programme de gestion des risques d'entreprise afin d'analyser et de réduire les risques de façon proactive sur l'ensemble des activités MEGA.
Audit indépendant des contrôles sécurité	L'offre HOPEX Cloud fait l'objet d'un audit annuel SOC2 de la part d'un tiers indépendant.

16.2. Politiques de sécurité du système d'information.

OBJET	DESCRIPTION
Politique de sécurité du système d'information	Il s'agit de la politique de sécurité du système d'information mise en place et validée par la direction de MEGA et communiquée aux parties concernées. Ce document est révisé chaque année.
Procédures et politiques	Les politiques relatives à la sécurité de l'information (classification des données, cryptographie, mot de passe, etc.), les normes, les procédures et les directives sont publiées sur l'intranet, revues et communiquées sur une base annuelle.
Certification SOC 2 Type 2	MEGA certifie qu'au jour de la signature du Contrat, les services sont conformes aux critères de la certification SOC2 Type 2. MEGA ne s'engage pas à maintenir cette conformité tout au long du contrat.

16.3. Gestion des ressources.

OBJET	DESCRIPTION
Responsabilités des ressources informatiques	MEGA identifie les ressources informatiques (inventaire, propriété, utilisation acceptable et restitutions) et définit les devoirs de protection appropriés.
Classification de l'information	MEGA dispose d'une politique de classification documentée traitant notamment du niveau de classification des documents, mails etc. de leur création, leur impression, leur stockage, leur transmission ainsi que de leur destruction.
Traitement des supports de stockage	MEGA a effectué un renforcement de ses règles de sécurité pour l'ensemble des équipes informatiques du MCS. Aucun dispositif de stockage amovible n'est autorisé sur les plateformes.

16.4. Sécurité des ressources humaines.

OBJET	DESCRIPTION
Avant l'embauche	MEGA effectue des contrôles et vérifications nécessaires pour tous les candidats à l'embauche, conformément aux lois, aux réglementations et à l'éthique applicables et proportionnés aux besoins de l'entreprise, à la classification des informations accessibles et aux risques perçus.
Au cours de l'emploi	Les employés MEGA et les utilisateurs externes suivent un programme de sensibilisation à la sécurité. Ils reçoivent des instructions, une formation ainsi que des mises à jour régulières en matière de politiques et de procédures de sécurité dans la mesure où leur fonction l'exige.
Fin ou changement d'emploi	MEGA a mis en place un processus RH afin de gérer toute fin de contrat ou de changement d'emploi.

16.5. Sécurité physique et environnementale.

OBJET	DESCRIPTION
Zones sécurisées	MEGA a établi des périmètres et des mesures de sécurité physiques afin de protéger les zones qui traitent et contiennent des informations considérées comme sensibles et/ou critiques.
Equipement	MEGA a mis en place des mesures physiques pour protéger ses équipements des accès non autorisés et des coupures de courant. Tous les supports de stockage sont analysés avant d'être réutilisés ou décommissionnés afin de garantir que les données sensibles et les logiciels sous licence ont été supprimés ou écrasés de manière sécurisée. MEGA a adopté une politique de sécurité de l'information sur les postes de travail : protection des documents papiers et supports de stockage amovibles, verrouillage d'écran. L'offre HOPEX Cloud Enterprise repose sur les infrastructures Microsoft Azure, répondant à un large éventail de normes de conformité internationales spécifiques à l'industrie, telles que ISO 27001, HIPAA, FedRAMP, SOC 1 and SOC 2, ainsi que des normes propres à chaque pays, telles que Australia IRAP, UK G-Cloud, and Singapore MTCS (https://azure.microsoft.com/en-us/support/trust-center/).

16.6. Contrôle d'accès.

OBJET	DESCRIPTION
Contrôle d'accès	La politique globale d'accès MEGA repose sur le principe du moindre privilège. Des revues périodiques sont établies par le RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information).
Gestion des accès utilisateurs	L'administration des plateformes HOPEX Cloud n'est accessible que par les équipes de MEGA par le biais d'un serveur bastion enregistrant (log et vidéo) toutes les actions réalisées sur les plateformes client. L'adresse IP publique du Client doit être au préalable fourni au service MCS afin de joindre le service.
Responsabilités des utilisateurs	Chaque client dispose d'un accès Administrateur Fonctionnel HOPEX, permettant entre autres de gérer l'ensemble des utilisateurs au sein du référentiel HOPEX. Celui-ci constitue également le point de contact principal entre votre organisation et MEGA.

16.7. Sécurité opérationnelle – sécurité du système.

OBJET	DESCRIPTION
Procédures opérationnelles et responsabilités	L'ensemble des procédures documentées du MCS suivent notamment les bonnes pratiques ITIL permettant de maintenir les plateformes clients dans les meilleures conditions opérationnelles.
Protection contre les programmes malveillants	MEGA a mis en place des mécanismes de détection, de prévention et de contrôle afin de contrer tous programmes malveillants. Ces mesures techniques s'accompagnent d'une sensibilisation des administrateurs à la sécurité.
Sauvegarde	Des sauvegardes automatiques sont réalisées de façon régulière sur les plateformes HOPEX Cloud afin de pouvoir restaurer les données de production des clients en cas d'incident.
Enregistrement et contrôle	Au sein des plateformes HOPEX Cloud, en plus de l'outil de contrôle HOPEX Server Supervisor embarqué nativement par la solution et permettant aux administrateurs HOPEX de suivre chaque action menée sur le système (ex : authentifications réussies/échouées, modifications des utilisateurs/des droits etc.), tous les fichiers journaux de la plateforme sont enregistrés et soumis à analyse via une solution tierce du MCS. L'équipe MCS contrôle continuellement la disponibilité des plateformes clients à l'aide un dispositif notifiant les administrateurs en cas d'anomalie.
Gestion de la vulnérabilité technique	Le service MEGA R&D utilise la solution Coverity pour l'analyse du code source d'HOPEX (contrôle journalier). De plus un audit est réalisé par une tierce partie sur chaque version majeure. Au niveau infrastructure, MEGA a élaboré un processus de gestion des menaces et de vulnérabilité des systèmes, logiciels et applications afin de réduire les risques d'exploitation et de nuisance.
Considérations relatives à l'audit des systèmes d'information	Maintenance programmée (OS, matériel, etc.) : maintenances système et logicielle réalisées durant le weekend. Maintenance non programmée : Correctifs de sécurité HOPEX (patches), personnalisations ou déploiement de mises à jour critiques réalisés en dehors des horaires habituels et planifiés avec le Client.

16.8. Acquisition de système, développement et maintenance.

OBJET	DESCRIPTION
Sécurité des processus de développement et de support	Le design d'HOPEX est entièrement conçu par MEGA. MEGA R&D a un SSM (Software Security Manager) chargé de : <ul style="list-style-type: none"> • Définir les meilleures pratiques de codage du point de vue de la sécurité ; • Vérifier les spécifications de projets de développement du point de vue de la sécurité ; • Gérer le développement de modules relatifs à la sécurité (authentification, etc.) ; • Gérer les campagnes d'analyse de code et le suivi des mesures d'atténuation. MEGA ne fait pas appel à la sous-traitance pour développer ses solutions.

16.9. Sécurité de l'information dans la gestion de la continuité des opérations.

OBJET	DESCRIPTION
Redondance	MEGA a mis en place les dispositifs nécessaires pour assurer une haute disponibilité des services.
Plan de continuité d'activité	MEGA a conçu et mis en place un plan de continuité d'activité, qui établit 9 scénarios de haut niveau susceptibles de compromettre la continuité des activités, ainsi que des réponses prédéfinies pour traiter les problèmes de façon optimale.

16.10. Gestion des incidents de sécurité de l'information.

OBJET	DESCRIPTION
Incidents de sécurité de l'information et des améliorations	MEGA a mis en place un processus de gestion des incidents afin de pouvoir restaurer aussi vite que possible un service opérationnel normal et minimiser l'impact négatif sur les opérations métier, veillant ainsi à maintenir aussi haut que possible le niveau de qualité et de disponibilité du service. Ce processus inclut une procédure d'escalade.