



Livre blanc Self Help - SaaS

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire

- [Présentation](#)
- [Glossaire des produits](#)
- [Architecture globale](#)
 - [Accès à Self Help](#)
 - [Composants des différents services](#)
 - [Adaptabilité à vos contraintes](#)
 - [Sécurité de vos données en transit](#)
 - [Besoin d'autres environnements](#)
 - [Navigateurs](#)
 - [Configuration du poste client pour le studio de rédaction](#)
- [Interopérabilité fonctionnelle](#)
 - [Schéma de principe](#)
 - [Vue globale](#)
 - [Web services](#)
 - [Messagerie](#)
 - [Interopérabilité avec EasyVistaService Manager](#)
 - [Interopérabilité avec tout autre outil](#)
 - [Liaison VPN](#)
 - [Matrice de flux externe](#)
- [Responsabilités pendant les phases d'implémentation](#)
- [Migration vers une version plus récente](#)
 - [Responsabilités](#)
 - [Test de la nouvelle version](#)
 - [Installation sur votre environnement de production](#)
- [Maintenance technique des environnements](#)
 - [Sécurité des plates-formes](#)
 - [Maintien en conditions opérationnelles](#)
 - [Période de gel annuelle](#)
- [Authentification des utilisateurs](#)
 - [Répartition des rôles](#)
 - [Self Help - Authentification interne](#)
 - [Self Help - Trusted Provider reposant sur Service Engine](#)
- [Gestion des autorisations](#)
 - [Self Help](#)
 - [Agent virtuel](#)
- [Packs optionnels](#)
 - [Pack supplémentaire pour le stockage de documents](#)
 - [Pack EasyVista sur site vers EasyVista.com](#)
- [Engagements relatifs au service](#)
 - [EasyVista.com](#)
 - [Infrastructure technique](#)
 - [Continuité du service EasyVista](#)



Téléchargez le [fichier PDF](#)

PRÉSENTATION

L'objectif de ce livre blanc est de vous aider à comprendre comment Self Help en SaaS pourra s'intégrer dans votre environnement technique.

Chaque infrastructure client étant unique par ses contraintes et choix technologiques, chaque projet fera l'objet d'une étude spécifique lors des phases d'avant-vente et/ou d'installation.

GLOSSAIRE DES PRODUITS

Self Help repose sur trois fonctions principales :

- Une fonction de présentation des procédures et de l'agent virtuel.
- Une fonction d'édition des procédures et de l'agent virtuel.
- Un client lourd Self Help Studio installé sur les postes des rédacteurs des procédures.

En fonction de votre projet, les fonctions d'édition et de présentation peuvent être mutualisées sur une même machine ou réparties sur différentes machines. L'architecture cible et l'intégration dans votre infrastructure devra tenir compte de cette répartition.

ARCHITECTURE GLOBALE

Accès à Self Help

Le service est accessible :

- Depuis une URL de type <https://xxxxxx.ezvsas.com>.
- Par le biais de [services web](#).

Aucun autre accès externe à la plate-forme n'est autorisé, en particulier :

- L'accès à la base de données.
- La prise de contrôle des serveurs qui composent l'architecture.

Composants des différents services

Une plate-forme Self Help peut être composée d'un ou plusieurs serveurs.

En fonction des besoins et contraintes d'exploitation du projet, l'architecture peut être impactées par les points suivants :

- Ségrégation des rôles (édition, présentation / test).
- Répartition de charge entre les serveurs de présentation ou entre les rôles des serveurs.

Chaque serveur de la plate-forme peut supporter les fonctions suivantes :

- Une fonction de présentation des procédures et de l'agent virtuel.
- Une fonction d'édition des procédures et de l'agent virtuel.

Plate-forme mono-serveur

L'ensemble des fonctionnalités sont supportées sur la même machine.

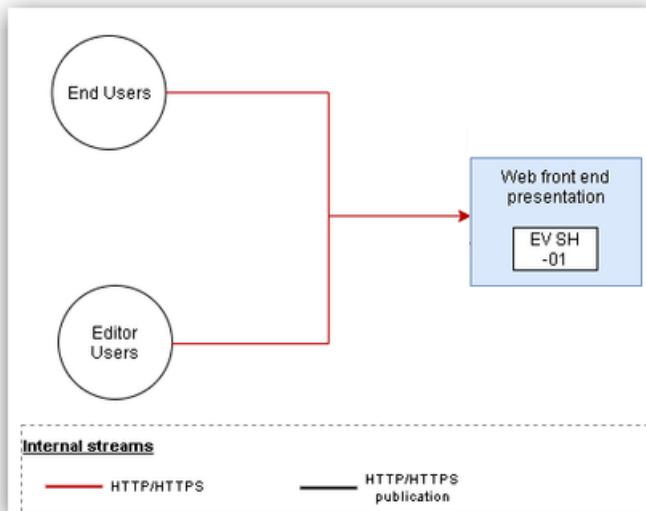
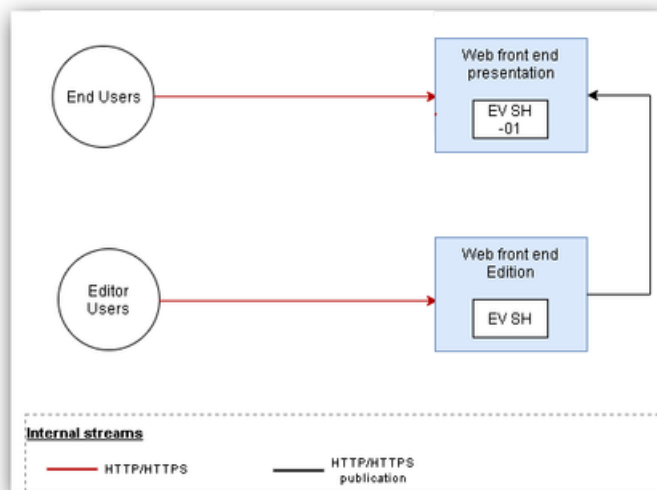


Plate-forme multi-serveur

La configuration suivante permet de dédier une machine de la plate-forme à :

- L'édition et test des procédures.
- La configuration et test de l'agent virtuel.

Cette machine sera en charge de publier les configurations sur les serveurs de présentation.

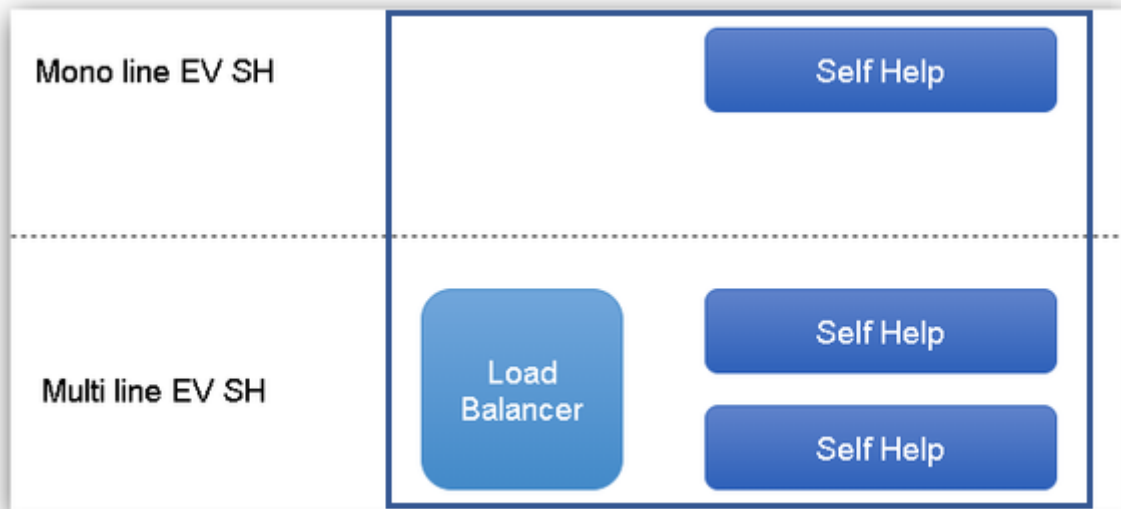


Adaptabilité à vos contraintes

Une mise à l'échelle progressive

L'architecture de Self Help est évolutive ; elle peut être revue et modifiée en fonction de l'évolution de vos besoins. Vous pourrez ainsi démarrer votre projet sur un premier niveau d'architecture, puis revoir cette dernière si le nombre d'utilisateurs simultanés augmente.

Le schéma ci-dessous présente quelques exemples des architectures possibles des serveurs de présentation.



Sécurité de vos données en transit

Pour des raisons de confidentialité et d'intégrité des échanges, nous installons systématiquement un certificat SSL sur votre plate-forme.

Si vous souhaitez utiliser votre propre nom de domaine, vous devrez nous fournir un certificat SSL adapté et conforme à nos contraintes de sécurité (pas de certificat auto-signé, durée équivalente a minima à la durée du contrat, etc.).

Sur les serveurs EasyVista, la couche SSL sera configurée suivant nos prérequis de sécurité, notamment pour ne pas accepter les protocoles, ciphers, etc., connus comme faillibles : SSL v2, SSL v3, TLS v1.0, TLS v1.1, RC4, 3DES, etc.

Besoin d'autres environnements

En plus de l'environnement de production, vous pouvez souscrire à des environnements complémentaires pour répondre à vos contraintes d'organisation.

Nous vous recommandons de monter et de maintenir au moins un environnement supplémentaire qui vous permettra de tester des changements avant de les appliquer sur votre environnement de production. Notamment :

- Les fix ou les évolutions majeures de nos produits.
- Les changements de configuration des composants des serveurs (Apache, Tomcat, SSL, etc.).
- Les montées de version ou les fix des systèmes d'exploitation ou des composants des serveurs.

Navigateurs

Fournisseurs

Le marché des navigateurs étant en constante évolution, merci de vous référer à notre page wiki [Navigateurs web pris en charge](#) pour obtenir la liste à jour des navigateurs compatibles.

Configuration

Pop-up et JavaScript doivent être activés et autorisés pour Self Help.

Le cache local et les fichiers temporaires doivent avoir une limite suffisante (>10MB).

Si vous utilisez le protocole SSL, vérifiez que le cache de la page sécurisé est autorisé.

Antivirus

Sur le poste (PC) client, l'antivirus local ne doit pas systématiquement vérifier les fichiers .JS (JavaScript) pour éviter des problèmes de performances durant l'affichage des pages.

Autres

Nos services ne requièrent pas d'APPLET ou d'ActiveX sur le navigateur client.

Cookies

Nos services utilisent des cookies dans le but d'améliorer les fonctionnalités du site et l'expérience des utilisateurs. Les cookies ne contiennent aucune donnée personnelle ou critique.

Le navigateur doit autoriser nos services à créer des cookies.

Configuration du poste client pour le studio de rédaction

Self Help Studio est une application Java/Eclipse RCP qui fonctionne en mode connecté en https (port 443) sur TCP/IP sur le serveur central d'édition. Elle nécessite comme unique infrastructure une machine virtuelle Java 1.8 fournie et installée avec le studio.

Configuration matérielle :

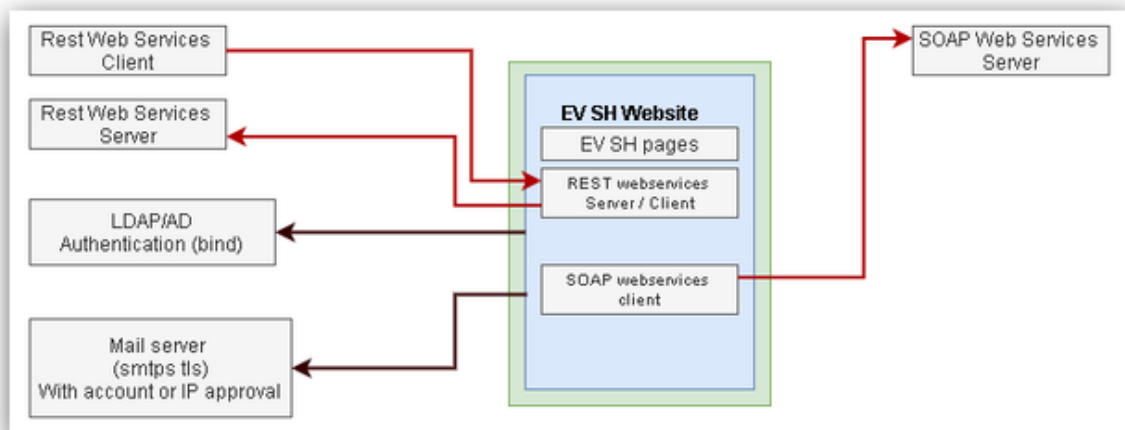
Prérequis	
Système	Windows 7 et supérieur
Processeur	Intel core i3 ou supérieur (ou équivalent AMD)
Navigateur Web	Pour les thèmes livrés en standard avec le logiciel, les navigateurs supportés sont les suivants : <ul style="list-style-type: none">• Google Chrome 70• Firefox version 63.0• Edge 42• Internet Explorer 11
Mémoire	4 Go
Espace disque	1 Go

Le studio supporte de se connecter au serveur d'édition au travers d'un proxy d'entreprise.

INTEROPÉRABILITÉ FONCTIONNELLE

Schéma de principe

Le schéma ci-dessous présente les possibilités d'interopérabilité de Self Help.



Vue globale

EasyVista.com peut se connecter à votre architecture pour :

- La validation des identifiants et mots de passe de vos utilisateurs, sur la base de votre répertoire LDAP/AD.
- L'authentification automatique de vos utilisateurs, à partir du système SSO interne à votre entreprise.
- La diffusion d'e-mails directement depuis votre serveur de messagerie interne.

Si vos serveurs possèdent une adresse IP publique ou s'ils sont accessibles via votre plate-forme EasyVista.com en limitant l'accès public à cette dernière, ces fonctionnalités peuvent être implémentées selon les conditions du catalogue de service.

Si vos serveurs ne sont pas directement accessibles en dehors de votre réseau, vous devrez mettre en œuvre une liaison VPN pour pouvoir bénéficier de ces fonctionnalités.

Web services

Fournisseur REST

Nous produisons des services accessibles en REST.

Client REST et SOAP 1.2

Les services peuvent consommer des services REST ou SOAP 1.2 externes.

Messagerie

Self Help doit accéder à votre serveur de messagerie pour envoyer des e-mails à vos utilisateurs.

Les protocoles suivants sont supportés : SMTP / SMTPS / SMTPS with TLS.

Interopérabilité avec EasyVista Service Manager

Self Help communique avec Service Manager via des flux https/http pour les fonctionnalités suivantes :

- En fin de procédures Self Help, création de tickets via REST ou SOAP vers Service Manager.
- Self Help Extractor : de Service Manager vers Self Help en https pour la consolidation des procédures dans la base de connaissance.
- De Service Apps, pour la présentation des procédures Self Help en https.

Interopérabilité avec tout autre outil

Self Help communique avec votre outil via des flux https/http pour les fonctionnalités suivantes :

- En fin de procédures Self Help, création de tickets via REST ou SOAP vers votre outil.

Liaison VPN

Bande passante requise

La bande passante requise correspond au trafic généré par les fonctionnalités décrites ci-dessus.

Les chiffres donnés sont des estimations visant à vous donner une idée des ressources nécessaires.

- Traitement en temps réel
- Envoi d'e-mails = <1 ko
- Validation de l'authentification par identifiant/mot de passe = <1 ko

L'accès à Self Help s'effectue exclusivement par le biais d'une connexion Internet et ne doit pas passer par le VPN intégré en standard avec la plate-forme.

Si le client souhaite que l'accès se fasse par le VPN et non via la connexion Internet standard, la bande passante du VPN doit être dimensionnée en conséquence.

Une liaison VPN est requise si vous souhaitez que EasyVista.com s'intègre à votre infrastructure et que vos serveurs ne soient pas accessibles par le biais d'une adresse IP publique.

Pack de connectivité VPN

- Services d'implémentation inclus dans ce pack :
 - Implémentation d'un VPN IPSec ou d'un VPN privé point à point selon les conditions de fonctionnalité et de responsabilité décrites dans ce document.
- Services pouvant être commandés en cas d'achat de ce pack :
 - Authentification AD/LDAP.
 - Utilisation de votre serveur de messagerie pour envoyer les données.
 - Système SSO tridirectionnel (pour être déchiffrées, les informations d'identification de l'utilisateur envoyées à EasyVista.com requièrent un échange supplémentaire avec vos serveurs).

Disponibilité de la connexion VPN

La disponibilité et la responsabilité en cas de maintenance varient selon la technologie utilisée et les personnes impliquées.

Si vous souhaitez que la plate-forme de sauvegarde ait exactement le même service VPN que le site principal, vous devez configurer un second VPN. Sinon, dans le cas d'un basculement vers le site de sauvegarde, le fonctionnement de EasyVista s'adapte automatiquement à la nouvelle configuration (l'authentification ne se fait plus via votre infrastructure, mais par le biais du système intégré à EasyVista, etc.).

Choix entre VPN IpSec et VPN privé point à point

Indépendamment des restrictions relatives aux normes en vigueur dans votre société, voici quelques critères qui vous aideront à choisir entre les deux solutions possibles.

Type de VPN	Avantages	Inconvénients
IpSec	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidité de mise en oeuvre (pas de ligne à configurer, il faut généralement moins de 2 jours) • Coût moindre • Sécurité élevée, même si les données transitent par Internet 	Tunnel chiffré, mais les informations ne transitent pas par une ligne privée
Privé point à point	<ul style="list-style-type: none"> • Confidentialité maximale • Liaison dédiée pour accéder au service EasyVista, au lieu d'utiliser l'accès Internet standard 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût de mise en oeuvre et d'utilisation • Délai de mise en place de la ligne souvent supérieur à 4 semaines

Matrice de flux externe

Source	Destination	Ports	UDP / TCP
Vos utilisateurs	Serveur de présentation	443 (https)	TCP
Vos administrateurs fonctionnels	Serveur d'édition	443 (https)	TCP
Serveur d'édition	Serveur de présentation	443 (https)	TCP
Serveur de présentation	Frontal WEB EV SE	443 (https)	TCP
Serveur de présentation	Frontal WEB EV SA	443 (https)	TCP
Frontal WEB EV SE	Serveur de présentation	443 (https)	TCP

RESPONSABILITÉS PENDANT LES PHASES D'IMPLÉMENTATION

Phase d'implémentation	Description
Installation	<ul style="list-style-type: none">• EasyVista s'occupe d'installer et de configurer les environnements, puis de créer les comptes de production et de test.• Pendant cette phase, le client ou partenaire n'a pas accès au système.• Une fois l'installation terminée, le client reçoit un document contenant les informations de connexion au site EasyVista.
Implémentation par le client	<ul style="list-style-type: none">• Le client / partenaire certifié configure EasyVista conformément à ses exigences.• Pendant cette phase, le système de sauvegarde et restauration de EasyVista.com, ainsi que les services de surveillance et du plan de reprise d'activité, ne sont pas activés.• À l'issue de l'implémentation, le client demande à notre service de support technique de lancer la phase de production.
Production	<ul style="list-style-type: none">• Le système de sauvegarde et restauration de EasyVista.com, ainsi que les services de surveillance et du plan de reprise d'activité, sont activés, en même temps que les alertes associées.

MIGRATION VERS UNE VERSION PLUS RÉCENTE

La migration vers une version plus récente fait partie du service EasyVista.com.

Responsabilités

Les équipes d'exploitation CMC (Cloud Management Center) EasyVista effectuent la migration vers la nouvelle version d'après le processus de migration standard.

Un e-mail d'information vous est envoyé pour vous faire savoir qu'une mise à jour est disponible et pour vous fournir un document présentant les nouvelles fonctionnalités de la dernière version.

Vos équipes doivent se charger d'étudier les nouvelles fonctionnalités, de former les utilisateurs et, le cas échéant, d'effectuer les configurations inhérentes à cette nouvelle version.

Si nécessaire, nos conseillers ou partenaires agréés sont là pour vous apporter assistance et support technique.

Test de la nouvelle version

Si vous disposez d'un environnement de Qualification, nos équipes réaliseront dans un premier temps la mise à jour de cet environnement, ce qui vous permettra de le tester suivant vos procédures (non-régression, nouvelles fonctionnalités, etc.).

Une fois cette version validée par vos équipes, vous pourrez planifier avec nos équipes la migration de votre environnement de production.

Note : Il n'est pas possible de disposer de 2 versions de Self Help sur le même environnement.

Installation sur votre environnement de production

Phase de migration	Durée standard	Description
Disponibilité de la mise à jour		La disponibilité de la mise à jour d'une version Self Help en SaaS est habituellement identique à celle de la mise à jour pour les clients On Premise.
Migration de votre environnement de Qualification	1 jour	<ul style="list-style-type: none"> Client : Le support technique reçoit une demande visant à mettre à jour votre environnement de Qualification vers la nouvelle version. CMC EasyVista : <ul style="list-style-type: none"> Fixe une date pour la mise à jour. À la date prévue : <ul style="list-style-type: none"> Met à jour l'environnement de Qualification selon la version actuelle de votre environnement de production. Met à jour l'environnement de Qualification selon la nouvelle version Self Help. Vous envoie un e-mail pour confirmer la migration de l'environnement de Qualification vers la nouvelle version.
Validation	Variable	<ul style="list-style-type: none"> Client : Processus de validation et test des nouvelles fonctionnalités <p>Attention : Les modifications apportées à la plate-forme de test ne sont pas conservées lors de la migration de l'environnement de production.</p>
Planification de la migration de l'environnement de production	1/2 jour	<ul style="list-style-type: none"> Client : Lorsque vous êtes prêt (processus validés, utilisateurs formés, etc.), demandez à notre support technique de mettre à jour l'environnement de production. CMC EasyVista : <ul style="list-style-type: none"> La date et l'heure de la migration sont fixées, après concertation avec vous.
Migration de l'environnement de production	Entre 2 et 4 heures	<ul style="list-style-type: none"> Client : Les utilisateurs doivent être informés que l'environnement de production sera indisponible pendant la phase de migration. CMC EasyVista : À la date prévue : <ul style="list-style-type: none"> Sauvegarde de vos bases de données avant la migration. Migration vers la nouvelle version. Test de la migration. Un e-mail est envoyé au client pour l'informer que la migration est terminée. L'environnement de production est rouvert.

MAINTENANCE TECHNIQUE DES ENVIRONNEMENTS

Sécurité des plates-formes

Sécurité par défaut

Nos plates-formes sont configurées pour réduire au minimum les risques liés à la sécurité, avec notamment :

- Restriction systématique des accès (politique *Rien par défaut*).
- IPS/ IDS pour détecter les accès malveillants.
- Anti DDOS pour réduire les risques d'indisponibilité.
- Antivirus pour garantir l'intégrité des systèmes.

Tests de vulnérabilité

Des tests de vulnérabilité sont réalisés chaque semaine par notre partenaire QUALYS sur la totalité des plates-formes.

Maintien en conditions opérationnelles

Pour permettre à nos équipes de conserver en condition optimale vos plates-formes, trois heures de maintenance technique sont prévues chaque mois, afin notamment de mettre à jour les systèmes d'exploitation et les composants utilisés.

Note : Ces heures ne sont pas utilisées systématiquement, mais uniquement en fonction des besoins.

Ces heures n'entrent pas dans le calcul des arrêts de production non programmés de la plate-forme. Elles sont déterminées :

- Soit automatiquement par nos équipes sur la base de votre activité constatée, afin de réduire au minimum les impacts pour vos utilisateurs (de nuit, le samedi).
- Soit en liaison avec vous si vous souhaitez choisir une plage spécifique, dans les plages disponibles (nuit, samedi).

Lorsqu'une opération est planifiée, un e-mail d'information vous est envoyé, vous précisant la date et heure, ainsi que la durée de l'opération.

Période de gel annuelle

Une période de gel est activée systématiquement sur la dernière semaine de l'année calendaire N, et la première semaine de l'année calendaire N+1.

Durant cette période, le nombre et le type de changements autorisés sur les plates-formes en production est limité.

exemple

Total Frozen period	December	Partial Frozen period																																																																																											
00:00 to 24:00 Paris time	Su Mo Tu We Th Fr Sa	00:00 to 24:00 Paris time																																																																																											
Are excluded: • All the changes including minor changes Only emergency changes raised by the EasyVista.com teams and concerning the delivery of the service will be conducted. These exclusions concern ALL the platforms (production, under construction, UAP, training, etc.). 	<table border="1"> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td style="background-color: #f08080;">8</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td style="background-color: #f08080;">15</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td style="background-color: #f08080;">21</td><td style="background-color: #f08080;">22</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">23</td><td style="background-color: #f08080;">24</td><td style="background-color: #f08080;">25</td><td style="background-color: #f08080;">26</td><td style="background-color: #f08080;">27</td><td style="background-color: #f08080;">28</td><td style="background-color: #f08080;">29</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">30</td><td style="background-color: #f08080;">31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <table border="1"> <thead> <tr><th colspan="7" style="background-color: #bbdefb;">January</th></tr> <tr><th style="background-color: #bbdefb;">Su</th><th style="background-color: #bbdefb;">Mo</th><th style="background-color: #bbdefb;">Tu</th><th style="background-color: #bbdefb;">We</th><th style="background-color: #bbdefb;">Th</th><th style="background-color: #bbdefb;">Fr</th><th style="background-color: #bbdefb;">Sa</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td style="background-color: #f08080;">1</td><td style="background-color: #f08080;">2</td><td style="background-color: #f08080;">3</td><td style="background-color: #f08080;">4</td><td style="background-color: #f08080;">5</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td style="background-color: #f08080;">12</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td style="background-color: #f08080;">19</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td style="background-color: #f08080;">26</td></tr> <tr><td style="background-color: #f08080;">27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						January							Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			Are excluded (but not limited to): • Applying fixes • Upgrade to major versions • VPN updates or upgrades • Move2SaaS • Adding or changing a foreign language to a platform • Major changes to the configuration (URL change, SSO, E-Mail, Data integration, authentication, etc.) These exclusions concern all the PRODUCTION platforms. Concerning other platforms (under construction, UAP, training, etc.) these changes may be done if there's no risk for the production platform and if the resources are available on our side.
						1																																																																																							
2	3	4	5	6	7	8																																																																																							
9	10	11	12	13	14	15																																																																																							
16	17	18	19	20	21	22																																																																																							
23	24	25	26	27	28	29																																																																																							
30	31																																																																																												
January																																																																																													
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa																																																																																							
		1	2	3	4	5																																																																																							
6	7	8	9	10	11	12																																																																																							
13	14	15	16	17	18	19																																																																																							
20	21	22	23	24	25	26																																																																																							
27	28	29	30	31																																																																																									

AUTHENTIFICATION DES UTILISATEURS

Répartition des rôles

Pour Self Help, on distingue :

- L'authentification : Confirmation de l'identité de la personne qui cherche à se connecter.
- L'autorisation : Quels sont les droits de la personne identifiée sur Self Help.

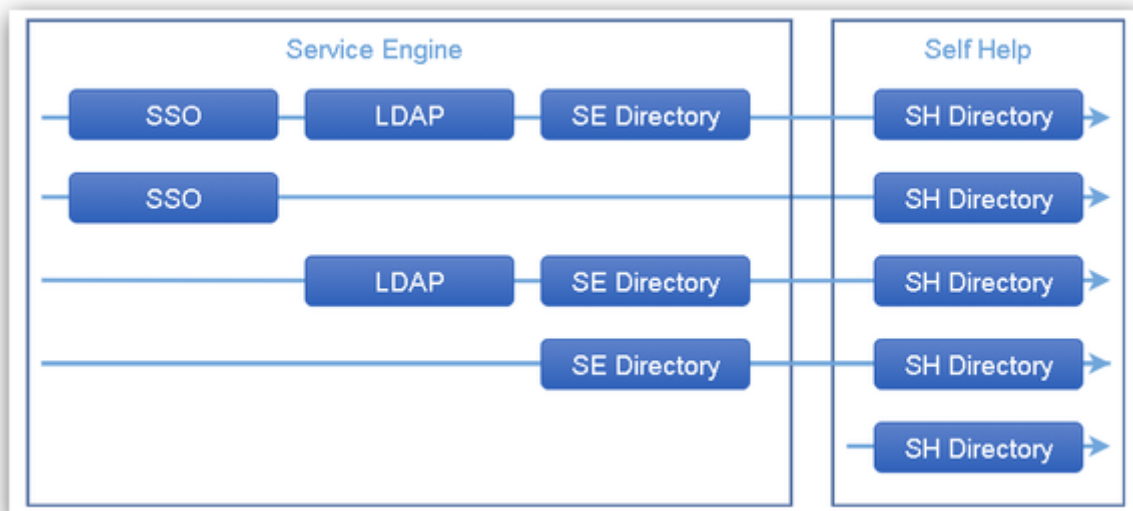
Authentification des utilisateurs dans Self Help couplé avec Service Engine

Self Help dispose des moyens d'authentification suivants :

- Authentification par la base des employés internes de l'application.
- Authentification à travers de Service Engine.

Les authentifications supportées par Service Manager sont :

- Authentification par la base des employés internes de l'application.
- Authentification reposant sur vos annuaires LDAP/AD.
- Authentification reposant sur un SSO compatible avec nos services.



Authentification des utilisateurs dans Self Help non couplé avec Service Engine

Self Help peut être connecté à tout autre outil sans l'application Service Engine.

Self Help dispose des moyens d'authentification suivants en natif :

- SSO SAML en tant que client de votre système de SSO.
- Authentification sur vos serveurs LDAP par bind.
- Authentification par la base des employés internes de l'application.



Self Help - Authentification interne

Les mots de passe sont stockés sous la forme d'un hash (non réversible).

Dans l'annuaire Self Help, les utilisateurs sont désignés par leur login qui sert d'identifiant de connexion. Par conséquent, chaque login ne peut être utilisé qu'une seule fois pour identifier un seul et même utilisateur.

Self Help - Trusted Provider reposant sur Service Engine

Self Help peut utiliser Service Engine pour authentifier l'utilisateur et faire un premier niveau d'autorisation.

Dans ce cas :

- L'authentification est gérée par Service Engine suivant les méthodes configurées (Interne, Multi LDAP/AD, SSO).
- Service Engine réalise également un premier niveau d'autorisation (l'utilisateur est connu et actif, il dispose d'une langue, etc.).
- Une fois l'utilisateur validé par Service Engine, Self Help accepte l'utilisateur et l'ajoute dans sa base locale si besoin.

Les informations suivantes sont transmises par Service Engine pour que Self Help puisse alimenter automatiquement son annuaire interne et sa gestion des droits :

- Nom complet de l'employé.
- Login de l'employé.

Un seul Trusted Provider peut-être associé à Self Help.

GESTION DES AUTORISATIONS

Self Help

Self Help est sécurisé par une gestion des accès au niveau global de l'application et au niveau de chaque projet.

Accès à l'application

Un compte sur le serveur Self Help est nécessaire. Ce compte doit être rattaché à au moins un domaine, soit directement, soit par l'appartenance à un groupe d'utilisateurs.

L'accès à l'application s'effectue ensuite via une boîte d'authentification.

Droits d'accès

Seul un administrateur peut accéder à l'ensemble des fonctionnalités de l'espace *Administration*.

Des droits d'accès sont définis au niveau de chaque projet (droits d'administration / modification / duplication / exécution) et sont propres à chaque rédacteur.

Agent virtuel


Les utilisateurs

Les habilitations des utilisateurs pour dialoguer avec l'agent virtuel (accès aux procédures des projets Self Help de l'agent) sont gérées au niveau des groupes auxquels ils appartiennent.

Les groupes d'utilisateurs peuvent être constitués à partir de différents critères : entité, localisation, niveau de compétences, etc.

Les rédacteurs

Les rédacteurs, le plus souvent experts métier, rédigent les procédures et les publient.

- Ils sont habilités à travailler sur les projets Self Help de l'agent virtuel en fonction de leurs droits d'accès en lecture / écriture / publication -  voir [Gestion des droits d'accès](#)
- Ils sont pilotés par le gestionnaire des connaissances (ou knowledge manager).
 - Son rôle est de garantir l'homogénéité de la base de connaissance de l'agent virtuel, en s'assurant que chaque procédure est écrite de la même manière et respecte la charte graphique / rédactionnelle.
 - Il est également garant que les thématiques abordées par l'agent virtuel font partie du périmètre fonctionnel.

PACKS OPTIONNELS

Pack supplémentaire pour le stockage de documents

Ce pack vous permet d'étendre la capacité de stockage destinée aux documents joints aux procédures.

La taille de la base de données n'entre pas en compte dans le calcul.

Pack EasyVista sur site vers EasyVista.com

Services d'implémentation inclus dans ce pack :

- Migration de votre base de données actuelle vers la dernière version Service Engine.
- Une plate-forme EasyVista.com est fournie avec vos données afin de valider la migration.
- Une fois que vous avez évalué la plate-forme, la migration définitive de votre base de données vers EasyVista.com peut être planifiée et mise en œuvre.

ENGAGEMENTS RELATIFS AU SERVICE

EasyVista.com

Disponibilité du service

Ce service est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, en dehors des périodes de maintenance définies ci-dessous.

Nous garantissons 99,9 % de disponibilité (calculée sur un trimestre, sans période de maintenance planifiée).

Les phases de maintenance planifiée ne doivent pas excéder 2 heures par mois.

Performances

Les serveurs EasyVista sont dimensionnés de sorte que les performances de production des pages web correspondent à nos standards.

En fonction des types de pages et des configurations effectuées, le délai de production peut varier. Dans 90 % des cas, il est de moins de 2 secondes.

Des mesures régulières sont également prises par les systèmes automatisés sur les plates-formes de référence, et les équipes EasyVista sont alertées en cas de problème.

Au besoin, le support technique peut vous faire parvenir une méthodologie à suivre pour, en premier lieu, vérifier les problèmes le plus fréquemment rencontrés :

- Utilisation différente de l'interface (trop de lignes affichées à l'écran en mode *Liste*, par exemple).
- Sur les postes de travail client, recherche de composants susceptibles de ralentir l'affichage (configuration du cache de l'explorateur, antivirus, etc.).
- Analyse du trafic entre le poste de travail client et la plate-forme EasyVista, pour détecter d'éventuels problèmes (proxy, etc.).

Par la suite, d'autres actions destinées à vous aider à rechercher les problèmes de performances contextuelles seront proposées, moyennant paiement.

Surveillance de la plate-forme

La plate-forme est automatiquement surveillée par divers outils prévus à cet effet. Des alertes sont également envoyées automatiquement à l'équipe CMC EasyVista.

Les éléments couverts par la surveillance sont :

- Le processus d'intégration des données.
- Les utilisateurs connectés au service.
- La charge provenant des services applicatifs.
- Les requêtes les plus lentes exécutées sur la plate-forme.
- L'utilisation de l'espace disque alloué par contrat.

La disponibilité du service, des adresses IP et de la base de données est contrôlée automatiquement toutes les 30 secondes.

Sauvegarde des données

Les bases de données liées au compte de production font l'objet de sauvegardes conformément au calendrier suivant :

- Sauvegarde quotidienne complète, conservée pendant 5 jours.
- Sauvegarde incrémentielle effectuée toutes les heures.
- Éventuellement, transfert d'une sauvegarde mensuelle des bases de données sur l'un de vos serveurs FTP.

Demande de restauration des données

Toute demande de restauration des données doit être effectuée en ouvrant une demande sur MyEasyVista ou auprès du support technique, en précisant la date et l'heure souhaitées pour la restauration.

Pour restaurer la base de données de votre plate-forme de production, une interruption de service est nécessaire.

Phase de restauration	Description
Récupération de la sauvegarde	<p>En fonction de l'ancienneté de la sauvegarde et selon la restauration demandée :</p> <ul style="list-style-type: none">• <=48 h : disponibilité immédiate, exécutée en moins de 2 heures• > 48 h : 24 heures
Restauration	<ul style="list-style-type: none">• La date et l'heure de restauration sont fixées avec vos équipes.<ul style="list-style-type: none">• La plate-forme de production est arrêtée.• La base de données active est sauvegardée.• La base de données demandée est restaurée.• La production est relancée.• L'opération globale prend généralement moins d'une heure.

Infrastructure technique

Les environnements EasyVista.com sont stockés chez des fournisseurs qui répondent aux contraintes suivantes :

- Tiers 3+ ou 4.
- Certifications ISO 27001, SOC2.
- Localisation du stockage des données conforme à vos contraintes légales.

Continuité du service EasyVista

Des services de surveillance automatique sont mis en place sur tous les composants de la plate-forme. Des équipes dédiées sont chargées de gérer les anomalies détectées et, au besoin, de rétablir le bon fonctionnement du service.

Processus de surveillance

Phase	Action	Description
1	Détection	<ul style="list-style-type: none"> 1ère analyse humaine de l'incident pour déterminer s'il s'agit effectivement d'un problème. En cas d'alerte réelle, passage à la phase 2.
2	Informations concernant la détection	<ul style="list-style-type: none"> La personne en charge chez le partenaire/client est informée de l'alerte et de ses conséquences sur l'activité, et reçoit une première estimation du temps d'indisponibilité possible. Par la suite, des e-mails d'information sont régulièrement envoyés, pour tenir informé le partenaire/client de l'évolution de la situation, jusqu'à sa résolution.
3	Résolution	<ul style="list-style-type: none"> Application de la mesure corrective.
4	Informations concernant la résolution	<ul style="list-style-type: none"> Le partenaire/client est informé que la disponibilité du service a été rétablie.
5	Analyse	<ul style="list-style-type: none"> Collecte d'informations (journaux, capture d'écran, etc.) relatives au problème. Transmission aux équipes CMC EasyVista qui devront déterminer si le problème risque de se reproduire.

La priorité est donnée à la restauration du service ; l'analyse des causes du problème passe au second plan, au cas où elle prendrait trop de temps.

Pour chaque incident de surveillance, un ticket d'incident est créé.

Éléments non compris dans la continuité de service

Anomalie	Mesure corrective
Utilisation inattendue de notre serveur SMTP	<ul style="list-style-type: none"> Nous vous recommandons fortement d'utiliser votre propre serveur SMTP d'entreprise pour la plate-forme EasyVista, plutôt que notre serveur SMTP EasyVista.net. <ul style="list-style-type: none"> L'objectif est d'éviter les délais inattendus ou la classification comme courrier indésirable par votre serveur d'entreprise quand EasyVista envoie des e-mails à vos utilisateurs finaux, depuis notre domaine EasyVista.net mais à l'aide de comptes expéditeurs issus de votre domaine. Par exemple, les utilisateurs qui ouvrent un incident reçoivent une confirmation d'ouverture de la part d'un compte tel que <i>backoffice@votre_domaine_d_entreprise.com</i>. Ce compte est en effet plus facile à identifier et à reconnaître que <i>donotreply@easyvista.net</i> Dans tous les cas, votre système de messagerie risque de considérer cet e-mail comme du spam et de le bloquer ou de le rejeter temporairement (liste grise), car l'adresse IP de la plate-forme SMTP EasyVista.net apparaissant comme étant le véritable expéditeur n'est pas répertoriée dans les informations MX de votre DNS pour <i>votre_domaine_d_entreprise.com</i>.

Anomalie	Mesure corrective
	<ul style="list-style-type: none">• Pour cette raison, nous ne pouvons pas garantir que les e-mails seront immédiatement transmis dans l'ordre où ils ont été envoyés, ni même qu'ils seront simplement délivrés. Le seul moyen d'éviter ce risque est d'utiliser votre propre serveur SMTP, directement s'il est accessible de l'extérieur, sinon via une connexion VPN.

Continuité du service de surveillance

Plusieurs sites sont qualifiés et configurés pour l'administration physique et logique de la plate-forme hôte. Si le site d'administration principal devient indisponible, nos équipes sont transférées vers un site secondaire pour éviter toute interruption dans la surveillance de la plate-forme.

Plan de reprise d'activité

En cas d'indisponibilité prolongée du site principal, un site secondaire est prévu.

- Objectif de point de reprise (RPO) = 2 heures
- Objectif de temps de reprise (RTO) = 4 heures

Si le plan de reprise d'activité doit être déclenché, les mesures suivantes seront prises :

Phase	Action	Description
1	Détection	Détection interne et confirmation du problème
2	Décision	Sur la base des informations fournies et du temps d'indisponibilité possible estimé, le PDG ou le directeur technique décide de mettre en oeuvre le Plan de reprise d'activité.
3	Avis d'indisponibilité	Chez le partenaire/client concerné, les responsables sont prévenus par e-mail que le Plan de reprise d'activité va être appliqué et sont informés des conséquences en termes d'indisponibilité.
4	Intégration/Configuration	Le site secondaire est configuré en tant que site principal.
5	Avis de disponibilité du site soumis au Plan de reprise d'activité	Chez le partenaire/client, les responsables reçoivent un e-mail les informant de la disponibilité du site secondaire et fournissant les liens pour y accéder.
6	Correction	Le problème ayant nécessité l'activation du Plan de reprise d'activité est corrigé au niveau du site principal.
7	Avis/Planning	Un e-mail est envoyé au client pour l'informer de la correction réalisée sur le site principal et pour planifier le rétablissement de la plate-forme client sur ce site.

La priorité est de rétablir la disponibilité de l'interface Self Help.