

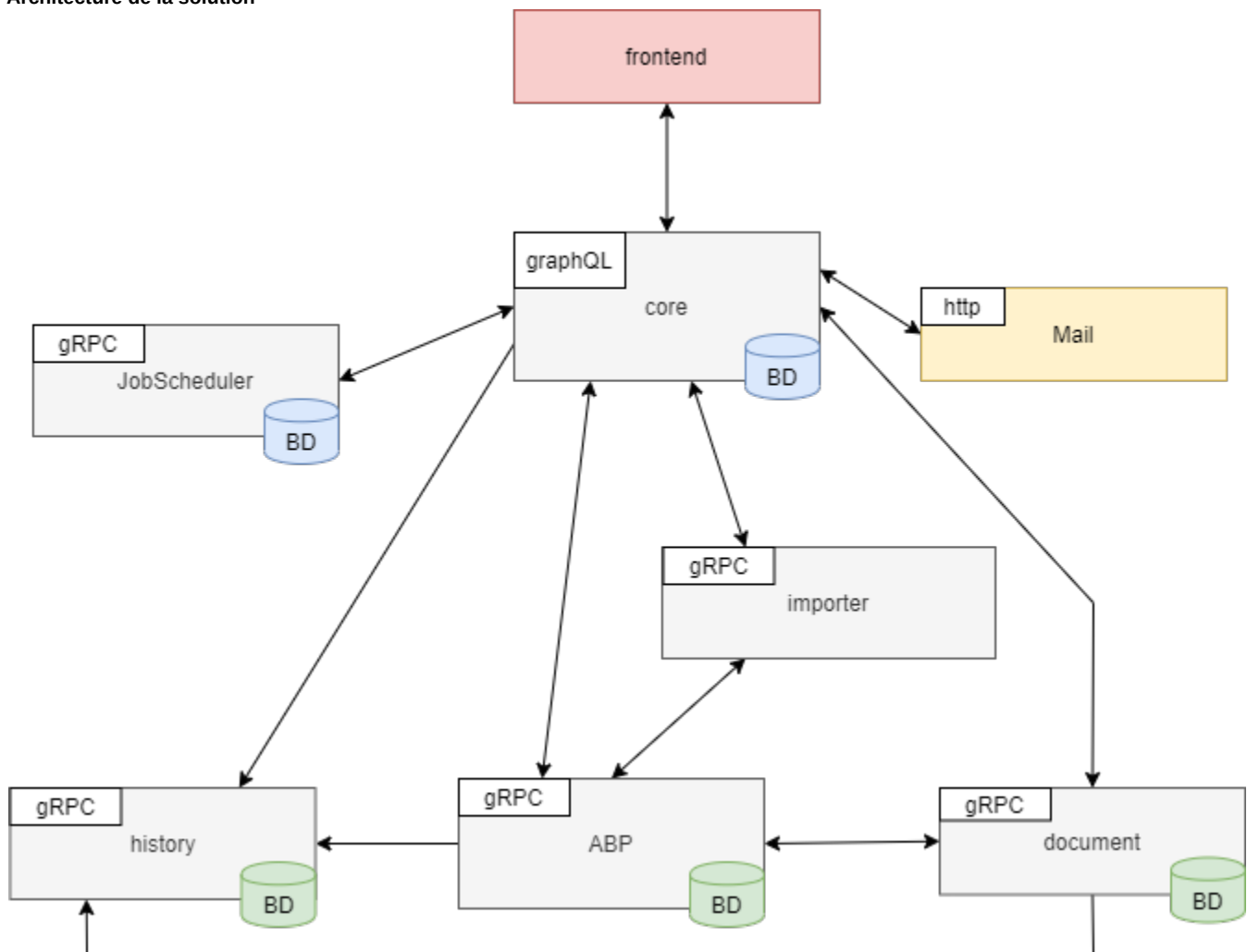
Fiche technique prod myA

Fiche technique de myA en production sur les serveur AWS.

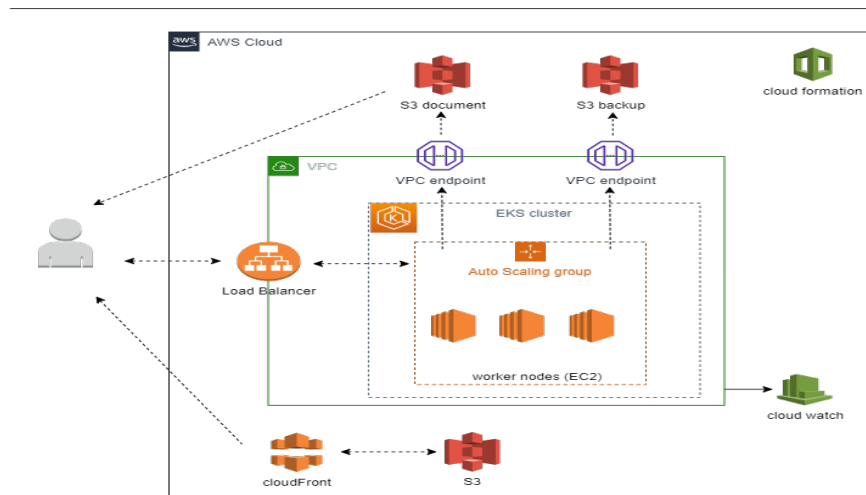
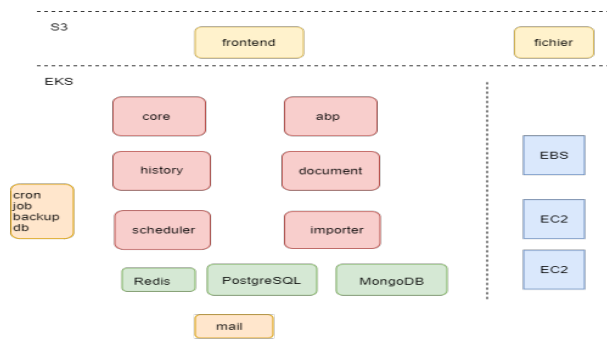
Architecture

Thématique	Description
Modèle d'exploitation	Solution logicielle de type SaaS (hébergement cloud)
Architecture informatique	Architecture micro-service
Technologie backend utilisée	Kotlin (Spring, hibernate), API public graphql
Technologie frontend utilisée	Frameworks Angular, HTML5, CSS
Type de base de données	Système de Gestion de Bases de Données Relationnelles PostgreSQL Système de Gestion de Bases de Données orienté documents Mongo DB
Espace de stockage	1 Go à 1 To, selon le contrat

Architecture de la solution



Architecture de l'hébergement AWS



Spécifications et configuration requises

Thématique	Description
Système d'exploitation	PC : Tous les OS sont compatibles Tablette : Android 9.0.0 et + , iOS 12 et +
Résolution d'écran minimum	1024x768
Navigateurs standards supportés	Google Chrome (83 et +), Mozilla Firefox (77 et +), Safari (13 et +), Edge (84 et +) Il est recommandé de se munir des dernières versions des navigateurs web pour bénéficier de la meilleure expérience utilisateur possible. Le support officiel pour la librairie ag-grid : les deux dernières versions https://www.ag-grid.com/javascript-grid-supported-browsers/

Interopérabilité

Thématique	Description
Protocoles d'échanges avec les applications tiers	- Protocole d'échange asynchrone d'import et d'export de données. - API (graphql)
Formats d'échanges avec les applications tiers	- XLSX (fichier d'import) - JSON (API)

Intégrité du logiciel

Thématique	Description
Tests unitaires	chaque module contient des tests unitaires pour la validation des fonctionnalités et algorithmes
Test d'intégration	- test de l'API et de l'ensemble des modules backend - test e2e pour valider l'ensemble de l'application
Validation avant déploiement	Le processus de validation est organisé via un logiciel de gestion de projet (JIRA). Chaque développement fait l'objet d'une revue de code, de tests unitaires, tests d'intégration et de tests d'acceptation.

Sécurité

Thématique	Description
Hébergement des données	Hébergement des données sur des serveurs AWS localisés en France.
Programme de conformité (hébergement AWS)	Sécurité : ISO/IEC 27001 :2013 et CSA Protection des données : RGPD et ISO 27018 Rapports : SOC 1 / 2 / 3 Qualité : ISO 9001 Lien : Détails des certifications
Chiffrement des flux supportés par la solution	La sécurisation des flux réalisée par l'utilisation du protocole de transfert hypertexte sécurisé (https) et de certificats d'authentification SSL.
Données protégées par protocoles chiffrés	Les données sensibles (mots de passe) sont cryptées par la procédure MD5.
Sécurisation de l'API (connexion, accès / gestion des données)	Protocole OAuth 2.0
Interface d'administration et de gestion des habilitations et droits d'accès	La gestion des droits d'accès est intégrée au logiciel myA et est réalisée par utilisateurs et par groupes d'utilisateurs : - Possibilité de gérer les accès par modules - Possibilité de définir la liste des actifs accessibles à un utilisateur - Possibilité de restreindre l'accès à certaine fonctionnalité (Créer, modifier, supprimer, importer)

Protection des données

Thématique	Description
Propriété des données	Le client conserve en tout temps la propriété des documents et données saisis, transmis, stockés ou traités. Le client peut obtenir gratuitement une copie de l'ensemble de ses données dans un format lisible.
Journalisation et traçabilité	L'ensemble des opérations et modifications réalisées par les utilisateurs du logiciel sont historisées et conservées dans la base de données. L'historique des modifications n'est pas consultable par le biais d'une interface utilisateur. Le client peut obtenir gratuitement une copie de l'ensemble du journal d'historisation dans un format CSV.

Élément historisé	Exemple
ID de l'objet	1284
Type de l'objet	Actif

Champ	Surface
Ancienne valeur	12 384 m²
Nouvelle valeur	13 621 m²
Utilisateur	Marc Chevalaz
Date et heure de la modification	04/11/2017 à 15h37

Archivage et backups des données

Un backup complet de chacun des bases de données est effectué et des documents

Fréquence	Backup BD	Backup documents	Destination	Format	Durée de conservation
1 heure	X		AWS S3	SQL	90 jours
1 jour		X	AWS S3 Glacier	Archive	35 jours

Monitoring

Thématique	Description
Mixpanel	Suivi de l'utilisation de l'application (statistique de connexion et actions utilisateurs, modules et fonctionnalités utilisés, pages visitées)
Fichiers de logs	Stockage de l'ensemble des bugs de l'application
Monitoring de l'application	AWS CloudWatch envoi d'alertes par courriel en cas d'indisponibilité ou de sur-utilisation des ressources
Monitoring des serveurs physiques	Monitoring des serveurs : - Fréquence : 7j/7 24h/24 Niveau de service AWS : - Disponibilité : 99,99% / mois Lien : Contrat SLA

Support et assistance

Thématique	Description
Suivi des demandes	Mise à disposition d'une plateforme web de type helpdesk permettant de prendre contact avec l'équipe de maintenance (remontée de bugs informatiques, suggestions de nouvelles fonctionnalités, demandes d'accès) et de suivre l'évolution des problèmes et incidents soumis. - Accessibilité du helpdesk : 7j/7 24h/24 - Temps de prise en compte : 1h pendant jour ouvrés - Temps de résolution : en fonction des niveaux de priorité établis
Support téléphonique ou visioconférence	Accessibilité : jours ouvrés et heures ouvrables (9h à 18h)
Support par email	Accessibilité : jours ouvrés et heures ouvrables (9h à 18h)

Aide en ligne	Guide utilisateur accessible via une plateforme web. Le guide décrit l'intégralité des outils présents dans la solution ainsi que leur mode de fonctionnement par le biais de vidéos et de textes explicatifs. Accessibilité : 7j/7 24h/24
---------------	--

Niveaux de services

Thématique	Description
Temps de réponse moyen	Temps de réponse moyen compris entre 1 et 2s pour traiter les requêtes clients usuelles
Point de récupération (RPO)	1 heure (donnée) 1 jour (documents)
Temps de récupération (RTO)	48 heures
Niveau de services	Délai de retour et de traitement des problèmes rencontrés variables en fonction de l'évaluation de leur priorité. Voir tableau ci-dessous.

Niveau de priorité des demandes

Niveau de priorité	Délai de retour	Délai de traitement
Priorité 1 : problème critique – interruption de services.	1h pendant jours ouvrés	2 jours
Priorité 2 : problème urgent – Évènement affectant un groupe d'utilisateur, perturbant ainsi les opérations internes du client ou occasionnant la dégradation des services.	1h pendant jours ouvrés	1 semaine
Priorité 3 : problème non urgent - Évènement affectant un groupe d'utilisateur ou problème empêchant un utilisateur de travailler, mais qui peut être contourné ou dont la résolution peut être reportée.	1h pendant jours ouvrés	2 semaines