

## ANNEXE 1.3 : Description du Support des Produits Agritrust et API-AGRO

Version AGDATAHUB-AT-2023-01, en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2023

### 1. ENGAGEMENTS DE SERVICE (SLA)

#### 1.1 DEFINITION DES NIVEAUX D'INCIDENT

Niveau d'incident	Description
<b>P1 Incident bloquant</b>	<p>soit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fonction critique de l'application est inutilisable, ce dysfonctionnement a un impact sur le fonctionnement nominal du système, de l'exploitation ou de l'interface l'utilisateur. Il n'existe pas de solution de contournement réalisée par l'utilisateur acceptable.</li> <li>• Détection d'une vulnérabilité de sécurité dans le fonctionnement de la solution (et non une défaillance des services de sécurité fournis par Agdatahub ou un sous-traitant)</li> <li>• Détection d'une vulnérabilité de sécurité qui expose des données client, ou qui pourrait causer une anomalie bloquante.</li> </ul>
<b>P2 Incident critique</b>	<p>soit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une fonction critique de l'application est fortement dégradée. Il n'existe pas de solution de contournement réalisée par l'utilisateur acceptable.</li> <li>• Une fonction majeure de l'application est inutilisable. Il n'existe pas de solution de contournement réalisée par l'utilisateur acceptable.</li> </ul>
<b>P3 Incident majeur</b>	<p>Soit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le service est dégradé en terme de performance ou, mais reste utilisable. Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le défaut induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des utilisateurs. Il existe une solution de contournement</li> <li>• Une fonctionnalité majeure de la solution est dégradée, mais reste possible. Il n'y a ni blocage, ni perte d'information mais le défaut induit des difficultés ou travaux supplémentaires de la part des utilisateurs. Il existe une solution de contournement réalisable par les utilisateurs.</li> </ul>
<b>P4 incident mineur</b>	Incident jugé peu perturbant ne provoquant ni dégradation, ni restriction d'utilisation de l'application.
<b>Fonction critique</b>	Toute fonction participant l'émission ou la vérification d'une identité numérique, à la validation ou à la vérification d'un consentement.
<b>Fonction majeure</b>	Toute fonction qui n'influe pas directement sur une fonction critique
<b>Heures d'ouverture du service client</b>	09:00 – 12H30 et 13H30 à 18:00 heure de Paris du Lundi au Vendredi et jours ouvrés.

Confidentialité : Public

## 1.2 MAINTENANCE

La majeure partie des activités de maintenance n'interrompt pas le service pour les utilisateurs finaux.

Les activités de maintenance peuvent provoquer des périodes de gel de la configuration du Service pendant lesquelles aucune publication de mise à jour de code n'est possible. Ces périodes de gel n'excéderont pas 12h par mois et au maximum 6h consécutives.

Les activités de maintenance décrites dans cette section constituent une « maintenance planifiée ».

## 1.3 REPORTING

Le Service Client d'AGDATAHUB produira des rapports mensuels concernant les KPI sur lesquels sont calculés les engagements de service ci-dessous.

Ces rapports seront mis à disposition du client.

## 1.4 PERIMETRE DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

Les engagements de service sont dus sur le périmètre du Service tel que décrit dans le tableau DEFINITION DES SERVICES ET DES PERIMETRES DE RESPONSABILITE

## 1.5 TAUX DE DISPONIBILITE DU SERVICE (GTD)

### 1.5.1 Règle de calcul

La disponibilité est mesurée dans le cadre des heures d'ouverture du Service, temps de maintenance planifiée non inclus.

Le Service est considéré indisponible si :

- Le Service ne peut être accédé par aucun des utilisateurs du Service (sauf du fait de facteurs externes au Service par exemple du fait de dysfonctionnement d'équipement de sécurité en rupture entre les utilisateurs et le Service)
- Et le Service est donc considéré disponible le reste du temps

Le calcul du taux de disponibilité est réalisé de la manière suivante

$$\text{Taux de Disponibilité} = \frac{A_a}{(B_a - C_a)}$$

Où

- $A_a$  est le nombre de minutes pendant lequel le Service est disponible dans le cadre des heures d'ouverture de service
- $B_a$  est le nombre de minutes dans le cadre des heures d'ouverture du service
- $C_a$  est le nombre de minutes qu'ont duré les maintenances planifiées de la période.

### 1.5.2 Valeur cible de l'indicateur

La valeur cible de l'indicateur est **99,5%**

### 1.5.3 Fréquence de la mesure

Cet indicateur est calculé sur une fréquence mensuelle.

## 1.6 GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION (GTI)

L'indicateur de garantie de temps d'intervention est calculé **pendant les heures d'ouverture du service client** à l'exclusion des périodes **de maintenance planifiée**.

Le temps d'intervention est défini par le délai entre la déclaration de l'incident par le client dans le système de gestion de ticket d'AGDATAHUB et l'acquittement réalisé par le AGDATAHUB indiquant la prise en compte du ticket.

### 1.6.1 Source de données de calcul

L'indicateur est calculé sur la base du système de gestion de ticket d'AGDATAHUB.

### 1.6.2 Valeur cible de l'indicateur

- P1 : 1 heure
- P2 : 2 heures
- P3, P4 et P5 : un jour ouvré.

### 1.6.3 Fréquence de la mesure

Cet indicateur est calculé sur une fréquence mensuelle.

## 1.7 GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

L'indicateur de garantie de temps de rétablissement est calculé pendant **les heures d'ouverture du service client** à l'exclusion des **périodes de maintenance planifiée**.

### 1.7.1 Source de données de calcul

L'indicateur est calculé sur la base du système de gestion de ticket d'AGDATAHUB.

### 1.7.2 Valeur cible de l'indicateur

Niveau de l'incident	Solution	Valeur cible temps rétablissement
<b>P1</b>	Un contournement est mis en place ou le plan de continuité d'activité est active (seulement si cela résout le problème dans le respect de la valeur cible de l'indicateur) ou une version corrective logiciel est déployée qui permet de résoudre le problème.	4 heures à compter de l'heure de début d'indisponibilité du service ou de la création du ticket d'incident.
<b>P2</b>	Soit : un contournement est mis en place ou : une version corrective est déployée	Deux jours ouvrés (48 heures) A partir de la création du ticket d'incident
<b>P3</b>	Soit : un contournement est mis en place ou : une version corrective est déployée	1 mois à compter de la création du ticket d'incident
<b>P4</b>	Soit : un contournement est mis en place ou : une version corrective est déployée	A la discrétion d'AGDATAHUB.

### 1.7.3 Fréquence de la mesure

Cet indicateur est calculé sur une fréquence mensuelle.

## 2. GESTION DES INCIDENTS

### 2.1 INTRODUCTION

Un incident est déterminé par tout évènement provoquant ou pouvant provoquer une interruption de service ou une altération de sa qualité.

Il est déclenché suite aux éléments suivants :

- Une notification d'incident de la part d'un client lorsqu'un incident intervient sur un service d'API-AGRO ou d'AGRITRUST
- Une remontée d'une notification de la supervision d'AGDATAHUB,
- Une remontée d'une notification de la supervision d'un prestataire de service d'AGDATAHUB
- Toute autre situation observée en interne d'AGDATAHUB provoquant ou pouvant provoquer une interruption ou dégradation de service.

Tout incident identifié doit être enregistré dans l'outil de gestion des incidents d'Agdatahub, Freshdesk, par le rapporteur (ou un membre de l'équipe « Opérations et Support Client » si le rapporteur n'a pas accès à Freshdesk avec un niveau de sévérité. Ce niveau sera confirmé ou corrigé à la suite de la catégorisation de l'incident par d'AGDATAHUB.

Le service de gestion d'incident et de demande est disponible en ligne ou par mail :

Produit	Lien sur le service helpdesk
<b>API-AGRO</b>	Web : <a href="https://support.api-agro.eu/support/home">https://support.api-agro.eu/support/home</a> Mail : <a href="mailto:support@api-agro.fr">support@api-agro.fr</a> Téléphone : +33 1 87 16 41 73
<b>AGRITRUST</b>	Web : <a href="https://support.agri-consent.eu/support/home">https://support.agri-consent.eu/support/home</a> Mail : <a href="mailto:support@agri-consent.eu">support@agri-consent.eu</a> Téléphone : +33 1 87 16 41 73
<b>AGDATAHUB</b>	Web : <a href="https://support.agdatahub.eu/support/home">https://support.agdatahub.eu/support/home</a> Mail : <a href="mailto:support@agdatahub.eu">support@agdatahub.eu</a> Téléphone : +33 1 87 16 41 73

### 2.2 CATEGORISATION DE L'INCIDENT

La sévérité de l'incident conformément au tableau DEFINITION DES NIVEAUX D'INCIDENT

AGDATAHUB confirmera ou corrigera le niveau de sévérité de l'incident. Une éventuelle correction sera faite après accord du client

### 2.3 PRIORISATION DU TRAITEMENT DE L'INCIDENT

La priorisation de l'incident est gérée par AGDATAHUB. Cette priorisation dépend principalement du SLA de garantie de temps d'intervention définie entre AGDATAHUB et le client.

Pour rappel, le temps d'intervention est défini par le délai entre la déclaration de l'incident par le client dans le système de gestion de ticket AGDATAHUB et sa prise en charge par le support AGDATAHUB indiquant la prise en compte du ticket.

## 2.4 RETABLISSEMENT

Le diagnostic est établi par le support AGDATAHUB en charge de l'incident, et dans le cas où une solution (définitive ou de contournement) a été identifiée, elle est appliquée et le résultat est vérifié.

Si aucune solution n'est envisagée ou si l'engagement de résolution (GTR) n'est pas respecté, une escalade est déclenchée par la Direction technique AGDATAHUB.

Les critères de déclenchement de l'escalade sont :

- la disponibilité et/ou réactivité des équipes support AGDATAHUB, de ses partenaires ou de ses prestataires de service;
- le respect du délai de traitement (SLA) ;
- le manque d'information.

## 2.5 TERMINAISON ET CLOTURE DE L'INCIDENT

Après vérification et retour en mode nominal, le support AGDATAHUB déclare la fin de l'incident et signale qu'il en a terminé le traitement. Il renseigne les éléments suivants dans l'outil de gestion des incidents :

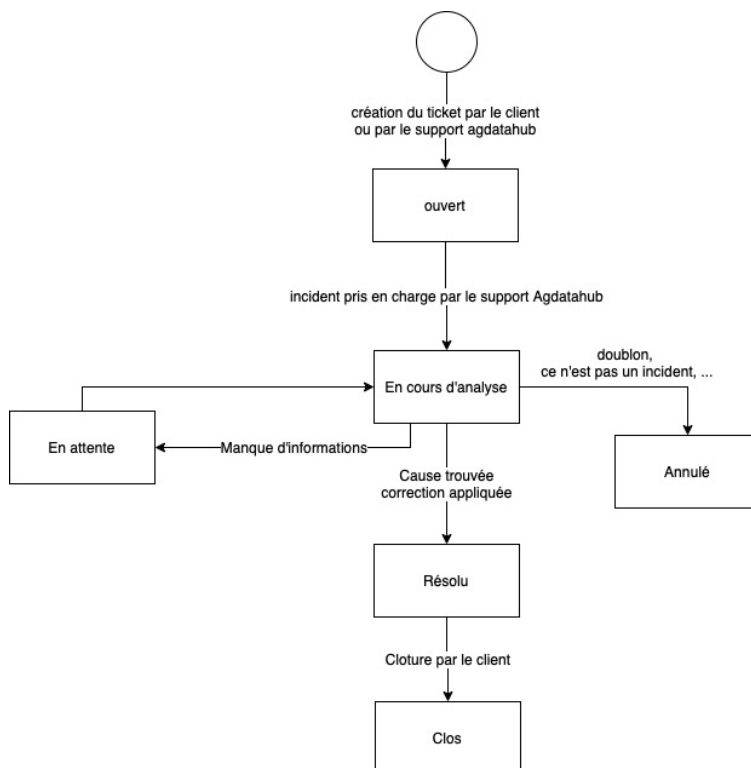
- Nature de l'incident ;
- Cause ;
- Solution et responsabilités ;
- Pistes d'améliorations ;
- Temps d'intervention ;
- Temps de résolution ;
- Temps d'indisponibilité du service.

### La clôture de l'incident revient au rapporteur et vaut pour validation.

Un incident récurrent, un incident dont la cause doit être éradiquée, ou un incident qui est résolu à l'aide d'une solution de contournement, pourra donner lieu à la création d'une signalisation d'un problème.

## 2.6 ÉTATS DES INCIDENTS

Le schéma suivant décrit les différents états d'un incident ainsi que les règles de changement d'état :



État	Description
<b>Ouvert</b>	L'incident est consigné, mais il n'est pas encore étudié.
<b>En cours d'analyse</b>	L'incident est affecté et fait l'objet d'une investigation.
<b>En attente</b>	La responsabilité de l'incident incombe temporairement à une autre entité pour fournir des renseignements supplémentaires, des éléments de preuve ou parvenir à une résolution.  Il est nécessaire de préciser le motif de la mise en suspens ainsi que l'entité en charge de l'incident.  Lorsque l'appelant met à jour l'incident, l'état de l'incident devient En cours d'analyse.
<b>Résolu</b>	Un correctif satisfaisant est fourni pour l'incident afin de s'assurer que celui-ci ne se reproduise pas.
<b>Clos</b>	L'incident est clos par le client après que la résolution lui a été notifiée.
<b>Annulé</b>	L'incident a été trié, mais il s'avère qu'il s'agit d'un doublon, d'un incident non nécessaire ou qu'il ne s'agit pas d'un incident.

## 2.7 CONTROLES ET REVUES DES INCIDENTS

La Gestion des Incidents fait l'objet de contrôles à travers des revues internes AGDATAHUB mensuelles où l'ensemble des incidents ainsi que les indicateurs de performance sont analysés.

Il n'est pas prévu de revue d'incidents avec les clients.

Les objectifs de ces revues sont :

- Analyser les incidents toujours ouverts et vérifier si les engagements de service sont bien respectés ou si les incidents sont bien enregistrés (criticité, priorité, responsabilité, ...);
- Analyser les incidents ouverts durant le mois afin de trouver des pistes d'amélioration de service.

### 3. GESTION DES DEMANDES

Une demande de service peut être définie comme une demande formelle de service provenant d'un client. Ces demandes sont nécessaires pour lancer un service prédéfini et convenu dans le cadre habituel de la prestation de services. En d'autres termes, les demandes de service impliquent généralement de fournir ou de demander un accès à quelque chose qui n'est actuellement pas disponible pour le client.

#### 3.1 IDENTIFICATION ET ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE

La demande client peut venir des 3 canaux différents décrits ci-dessus, mais en réalité, le traitement est identique.

2 types de demandes peuvent être enregistrées :

- **Une demande de service** : il s'agit de demande de paramétrage d'API-AGRO ou d'Agitrust, comme l'activation d'une nouvelle option de service ou le changement de paramétrage du Service Connect. Les demandes de service sont définies dans un catalogue de service, décrit dans la suite de ce document.
- **Une demande d'information** : il s'agit d'une demande d'aide à l'utilisation d'un service d'API-AGRO ou d'Agitrust, par exemple une question relative à la souscription à une offre de données.

Les demandes d'améliorations sont traitées en dehors de cette procédure. Les demandes sont traitées lors des comités d'orientation stratégique AGDATAHUB.

Les demandes peuvent être envoyées à l'équipe support AGDATAHUB via les canaux suivants :

Produit	Lien sur le service helpdesk
<b>API-AGRO</b>	Web : <a href="https://support.api-agro.eu/support/home">https://support.api-agro.eu/support/home</a> Mail : <a href="mailto:support@api-agro.fr">support@api-agro.fr</a> Téléphone : +33 1 87 16 41 73
<b>AGRITRUST</b>	Web : <a href="https://support.agri-consent.eu/support/home">https://support.agri-consent.eu/support/home</a> Mail : <a href="mailto:support@agri-consent.eu">support@agri-consent.eu</a> Téléphone : +33 1 87 16 41 73
<b>AGDATAHUB</b>	Web : <a href="https://support.agdatahub.eu/support/home">https://support.agdatahub.eu/support/home</a> Mail : <a href="mailto:support@agdatahub.eu">support@agdatahub.eu</a> Téléphone : +33 1 87 16 41 73

Dans le cadre d'un appel téléphonique ou d'un mail, la saisie de la demande dans l'outil de gestion des demandes Freshdesk par un membre de l'équipe « Opérations et Support Client » en simultané est obligatoire.

En dehors de la zone « résumé » (titre de la demande) et « description », les informations à renseigner sur chaque ticket sont les suivantes :

- Type de demande : demande de service, demande d'information ;
- Priorité : haute, medium, basse ;
- Organisation à laquelle appartient le demandeur ;
- Mail et téléphone du demandeur.

#### 3.2 GARANTIE DE TEMPS DE REPONSE A DEMANDE

AGDATAHUB ne définit pas de SLA concernant la gestion des demandes de services.

Toutefois, AGDATAHUB assure que la prise en compte de la demande sera réalisée dans les meilleurs délais et apportera une réponse dès que possible.

### 3.3 TERMINAISON ET CLOTURE DE LA DEMANDE

Le Support Client d'AGDATAHUB termine la demande une fois qu'une réponse est apportée au client. Il renseigne les éléments suivants dans l'outil de gestion des demandes :

- Description de la réponse et responsabilités des différents acteurs ;
- Temps de résolution : le délai entre la déclaration de la demande par le client dans le système de gestion de ticket AGDATAHUB et l'envoi de la réponse indiquant la résolution de la demande au client ;
- Temps de traitement.