

ANNEXE D

POLITIQUE DE SAUVEGARDE, DE RÉVERSIBILITÉ ET DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA/PRA)

1. Objet

La présente annexe décrit les mesures mises en œuvre par MYESIS SOLUTIONS afin d'assurer la sauvegarde des données, leur restitution en fin de contrat et la continuité d'exploitation de la plateforme LumivaPDF.

Elle complète les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, le Service Level Agreement (SLA), la Politique de Sécurité des Systèmes d'Information (PSSI) et l'Accord de Traitement des Données (DPA).

Les engagements décrits dans la présente annexe constituent une obligation de moyens renforcée.

2. Principes généraux

MYESIS SOLUTIONS met en œuvre une stratégie de protection des données reposant sur les principes suivants :

- assurer la disponibilité des informations ;
- préserver leur intégrité ;
- garantir leur confidentialité ;
- limiter les risques de perte accidentelle ;
- permettre une reprise rapide du service après incident.

Les procédures internes sont régulièrement revues afin de tenir compte de l'évolution des risques, des technologies et des besoins des Clients.

3. Politique de sauvegarde

3.1 Objectifs

Les sauvegardes ont pour objectif de protéger les données contre :

- les défaillances matérielles ;
- les erreurs humaines ;
- les incidents logiciels ;
- les actes de malveillance ;
- les événements susceptibles d'entraîner une perte de données.

Les sauvegardes ne dispensent pas le Client de conserver une copie de ses documents originaux lorsqu'il le juge nécessaire.

3.2 Données concernées

Selon les fonctionnalités utilisées, les sauvegardes peuvent inclure notamment :

- les documents déposés par le Client ;
- les documents virtualisés ;
- les métadonnées associées ;
- les comptes utilisateurs ;
- les paramètres de configuration ;
- les historiques techniques ;
- les journaux applicatifs nécessaires au fonctionnement du service.

Les données temporaires ou les fichiers générés à des fins techniques peuvent ne pas être conservés.

3.3 Fréquence

Les sauvegardes sont réalisées selon des procédures adaptées aux contraintes techniques de la plateforme.

La fréquence des sauvegardes peut varier selon :

- la nature des données ;
- leur criticité ;
- les besoins opérationnels ;
- les évolutions de l'infrastructure.

3.4 Conservation

Les sauvegardes sont conservées pendant une durée compatible avec :

- les besoins d'exploitation ;
- les exigences de sécurité ;
- les contraintes réglementaires ;
- les politiques internes de conservation.

À l'issue des périodes de rétention applicables, elles sont supprimées de manière sécurisée.

3.5 Tests de restauration

Afin de garantir la fiabilité des sauvegardes, MYESIS SOLUTIONS réalise périodiquement des tests de restauration.

Ces tests permettent notamment de vérifier :

- l'intégrité des sauvegardes ;
 - la disponibilité des données ;
 - la cohérence des procédures de reprise.
-

4. Réversibilité des données

4.1 Principe

À la cessation du contrat, le Client peut demander la restitution des données dont il est propriétaire.

Cette restitution a pour objectif de permettre au Client de poursuivre son activité avec une autre solution ou de conserver ses archives.

4.2 Données restituables

Sous réserve des limitations techniques, la restitution peut porter sur :

- les documents importés ;
- les documents générés ;

- les métadonnées associées ;
- les listes de contacts ;
- les statistiques exportables ;
- les paramètres de configuration disponibles.

Les données appartenant à MYESIS SOLUTIONS (journaux internes, outils d'administration, éléments logiciels, algorithmes ou informations de sécurité) ne sont pas restituées.

4.3 Format des données

Les données sont restituées, lorsque cela est techniquement possible, dans un format couramment exploitable et interopérable.

Le choix du format dépend de la nature des données et des fonctionnalités utilisées.

4.4 Délai de demande

Le Client dispose d'un délai de **trente (30) jours** suivant la date de résiliation effective du contrat pour solliciter la restitution de ses données.

À défaut de demande dans ce délai, MYESIS SOLUTIONS pourra procéder à leur suppression conformément aux dispositions contractuelles et réglementaires.

4.5 Assistance à la migration

Lorsque le Client souhaite bénéficier d'un accompagnement spécifique pour exporter, convertir ou migrer ses données vers une autre solution, cette prestation pourra faire l'objet d'une proposition commerciale distincte.

5. Suppression des données

À l'issue du délai de réversibilité, MYESIS SOLUTIONS procède à la suppression progressive des données du Client, sous réserve :

- des obligations légales de conservation ;
- des contraintes techniques liées aux sauvegardes ;
- des obligations fiscales ou comptables ;
- des demandes des autorités compétentes.

Les données présentes dans les sauvegardes sont supprimées selon les cycles de rétention applicables.

6. Plan de Continuité d'Activité (PCA)

6.1 Objectif

Le Plan de Continuité d'Activité vise à limiter l'impact des incidents susceptibles d'affecter la disponibilité de la plateforme.

Les procédures internes prévoient notamment :

- la surveillance permanente des infrastructures ;
 - la détection des incidents ;
 - l'analyse des causes ;
 - la mobilisation des ressources techniques ;
 - la reprise progressive des services.
-

6.2 Mesures mises en œuvre

Selon l'architecture technique retenue, MYESIS SOLUTIONS peut notamment mettre en œuvre :

- des infrastructures redondées ;
- des mécanismes de supervision ;
- des sauvegardes automatisées ;
- des contrôles de disponibilité ;
- des procédures de reprise documentées.

Les dispositifs effectivement déployés peuvent évoluer afin de tenir compte des améliorations technologiques.

7. Plan de Reprise d'Activité (PRA)

7.1 Incident majeur

En cas d'incident majeur affectant les infrastructures exploitées par MYESIS SOLUTIONS, les équipes techniques mettent en œuvre les procédures de reprise adaptées.

Ces procédures peuvent comprendre :

- l'identification de l'origine de l'incident ;
 - la sécurisation des systèmes concernés ;
 - la restauration des données disponibles ;
 - la remise en fonctionnement progressive des services ;
 - le contrôle de l'intégrité des données restaurées.
-

7.2 Objectifs opérationnels

À titre indicatif, MYESIS SOLUTIONS poursuit les objectifs suivants :

- **RPO (Recovery Point Objective)** : perte maximale de données inférieure à vingt-quatre (24) heures ;
- **RTO (Recovery Time Objective)** : reprise du service dans un délai cible inférieur à huit (8) heures pour les incidents critiques.

Ces objectifs sont donnés à titre indicatif et constituent des objectifs opérationnels. Ils ne sauraient être interprétés comme des garanties contractuelles.

8. Responsabilités du Client

Le Client demeure responsable :

- de la conservation de ses documents originaux ;
- de l'export régulier des données qu'il estime critiques ;
- de la protection de ses propres équipements informatiques ;
- de la sauvegarde de ses postes de travail ;
- de la sécurisation de ses identifiants.

La politique de sauvegarde de MYESIS SOLUTIONS ne remplace pas les procédures internes du Client.

9. Amélioration continue

Les procédures de sauvegarde, de continuité d'activité et de reprise d'activité font l'objet d'une amélioration continue.

MYESIS SOLUTIONS peut adapter ses infrastructures, ses outils et ses méthodes afin :

- d'améliorer la résilience du service ;

- de renforcer la sécurité ;
- de réduire les délais de reprise ;
- de tenir compte des évolutions technologiques ;
- de répondre aux exigences réglementaires.

Toute évolution favorable bénéficie automatiquement aux Clients.

10. Entrée en vigueur

La présente annexe entre en vigueur à la même date que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation auxquelles elle est annexée.

Elle s'applique pendant toute la durée de la relation contractuelle entre MYESIS SOLUTIONS et le Client.