

## **Plan de continuité des activités Applied Systems, Inc.**

Applied Systems croit avoir pris toutes les mesures raisonnables pour protéger notre entreprise ainsi que la capacité de nos clients à avoir accès au soutien et les autres services dans le cas où un sinistre majeur nous touche. Applied Systems se réserve le droit de modifier ses procédures et sa technologie si, selon le jugement commercial raisonnable d'Applied Systems, ces dernières fourniront : une sécurité accrue, une facilité d'utilisation, une redondance accrue, et/ou des réductions de coûts sans réductions notables au niveau de la sécurité et/ou de la redondance.

### **Installations d'Applied Systems**

Applied Systems a pris des précautions pour minimiser toute interruption dans les services d'infrastructure dans ses bureaux. Ceci inclut l'utilisation de plusieurs entreprises de téléphonie interurbaine pour contourner les pannes de réseau des compagnies téléphoniques, ainsi que la réception de l'énergie par deux réseaux électriques avec un transfert automatique d'une source à l'autre. De plus, notre bureau a la possibilité de continuer à fournir les données et les services téléphoniques internes dans le cas d'une panne d'électricité de courte/longue durée par une utilisation d'une combinaison de UPS et de générateur d'électricité.

Pour les Services de soutien au client, Applied Systems fournit une aide de soutien à partir de ses bureaux situés au Canada et aux ÉU ainsi qu'à travers ses télétravailleurs utilisant la technologie Voix par IP (VoIP). De plus, les téléphones VoIP ont été distribués à des employés supplémentaires pour augmenter les capacités de la téléassistance lorsque l'accès au bureau sera limité pour quelconque raison.

### **Sécurité physique**

Applied Systems prend la sécurité des ses employés et visiteurs très au sérieux. Nous faisons notre possible pour maintenir un environnement de travail sécuritaire et productif pour l'ensemble de nos employés. Dans le cadre de cet objectif, tous les employés sont requis de porter en tout temps, un badge d'identité à photo de la compagnie lorsqu'ils se trouvent dans les locaux d'Applied Systems. Tous les visiteurs des bureaux d'Applied Systems sont requis de passer à la réception et également de porter un badge de visiteur pour faciliter leur identification. Toutes les portes qui ne sont pas sous surveillance sont gardées verrouillées avec un accès autorisé par une clé ou des lecteurs de cartes à puce. Bien que nous ayons une politique de «Libre accès», les visiteurs seront accompagnés par un employé d'Applied Systems et ne seront pas admis dans les «secteurs à accès réglementé» comme les salles des serveurs, et les secteurs du département de développement ou d'autres secteurs dans lesquels du matériel confidentiel est gardé ou conservé, sauf s'ils ont une autorisation de circulation appropriée ou qu'ils ont signé des ententes de non-divulgaration, selon le besoin. De plus, la surveillance électronique est utilisée dans les secteurs où une sécurité accrue est jugée nécessaire.

### **Sécurité de réseau et protection des données**

Applied Systems a monté des serveurs de continuité opérationnels pour nos systèmes principaux dans nos centres de données situés en Virginie et/ou au Colorado. Ces ordinateurs hôtes sont préconfigurés et se trouvent dans les centres de données pour permettre au centre de données de servir comme un nouveau réseau de base pour l'entreprise, avec des connexions à chacun de nos bureaux. L'entente interne sur les

niveaux de service est d'avoir tous les services de base disponibles à nos employés à l'intérieur de 24 heures.

Applied Systems utilise une série de mesures de sécurité de données et de réseau incluant : des coupe-feux (équipement et logiciel); un accès réduit aux technologies «de diffusion»; une mise à jour régulière, une Gestion de réseau contrôlée, un logiciel anti-virus, un suivi par code source et un contrôle des logiciels ainsi que d'autres mesures qui visent à protéger contre les menaces informatiques internes et externes envers le réseaux et les données d'Applied Systems.

### **Préparation contre une grippe pandémique**

Applied Systems a identifié le risque d'une épidémie de grippe pandémique comme un sujet de préoccupation pour la disponibilité de nos services. Avec une main d'œuvre diversifiée géographiquement, Applied Systems a la possibilité d'utiliser les technologies d'accès à distance pour continuer les activités pour les services de base sans exposer nos employés à un risque croissant d'infection par le contact au bureau. Pendant un tel événement, Applied Systems est préparé pour poursuivre les services de Ventes et de Soutien pour nos clients ainsi que le plein rendement de l'environnement AppliedOnline.

### **Préparation pour la continuation des services rendus aux clients**

Applied Systems reconnaît que plusieurs de nos clients sont également très préoccupés par leur capacité de servir leurs clients dans le cas où une catastrophe frappe le bureau. Cette section est divisée en deux parties : des bureaux typiques qui exploitent, Epic™, The Agency Manager®, Vision® et DORIS™ et EpciOnline™/ TAMOnline™/ VisionOnline™/ DORISOnline™ pour les bureaux utilisant une version en ligne des produits.

### **Mise en place de Réseau local ou Réseau étendu**

La mise en place de Epic, TAM, Vision et DORIS dans un réseau local (LAN) requiert que le cabinet crée et maintient son propre plan d'intervention immédiate pour la Continuité des activités. Le Service de soutien et le Service conseils peuvent aider nos clients dans la création et la mise en place d'un plan de Continuité des activités. Applied Systems a toujours donné la priorité à tout client victime d'un sinistre, lui offrant l'aide aussi vite que possible pour le remplacement des équipements ou d'autres services, selon le besoin. De plus, l'offre de nos Services de récupération en cas de sinistre permet à nos clients d'avoir une solution de récupération préalable à l'aide de l'un de nos centres de données. Dans le cas où un incident touche le cabinet de courtage, les processus de récupération peuvent être initialisés en utilisant les services de déploiement en ligne de l'environnement AppliedOnline, pour permettre au cabinet de fonctionner à distance de façon permanente ou jusqu'à ce que leur système sur réseau local soit rétabli.

### **EpicOnline / TAMOnline / VisionOnline / DorisOnline, ou autre mise en place de Service d'hébergement d'applications d'Applied Systems**

Les données des clients d'AppliedOnline sont protégées par une combinaison des copies de sauvegardes quotidiennes, stockage de cassette à l'extérieur, et des redondances à l'intérieur du Réseau de stockage. Cette combinaison est conçue pour garantir que les données de nos clients sur TAMOnline soient protégées dans le cas peu probable d'un sinistre majeur. Une composante principale des centres de données est leur niveau de sécurité. Une sécurité physique, une sécurité électronique, des alimentations redondantes, une alimentation sans interruption (UPS), des générateurs, un système de détection d'incendie supérieurs/système d'extinction d'incendie, et une structure solide sont tous contenus dans le Centre de

données. Le fait d'avoir des cassettes conservées à l'extérieur, ainsi qu'une copie double à l'intérieur du réseau de stockage permet à l'environnement d'AppliedOnline d'être remplacé par un emplacement alternatif dans un délai raisonnable.

De plus, si jamais un centre de données est perdu, nous pouvons offrir d'autres services garanties. Le cabinet sera capable d'utiliser ses logiciels dans un de nos autres centres de données à l'intérieur de 24 heures. Veuillez contacter votre représentant des ventes pour de plus amples informations sur les programmes qui sont offerts actuellement.

**L'information incluse dans ce document est à titre d'information seulement. Elle ne peut pas être considérée comme une offre, une garantie ou un contrat et elle n'est pas destinée à proroger, modifier ou autrement changer les conditions des contrats individuels d'Applied Systems avec ses clients. Les lecteurs ne devraient pas s'en servir si cette information n'est pas courante. Applied Systems décline toute responsabilité pour tous dommages ou réclamations que le lecteur pourrait faire et qui découleraient de l'utilisation d'information expirée.**

**Dernière mise à jour du présent document date de mai 2009.**