Procédure de réversibilité des services hébergés

DC-DESC-REVERS, version 1.1 du 1er novembre 2026. Document descriptif, communicable aux auditeurs et aux clients du Client. Il ne crée pas d'obligation contractuelle (article 2.6 des CGV).

Ce document décrit comment Datacampus restitue au client ses données et configurations en fin de contrat, ou sur demande en cours de contrat, et comment il procède ensuite à leur effacement. Il s'applique aux serveurs virtuels et hébergements infogérés par Datacampus.

1. Principes

- **Restitution intégrale** des données et configurations du client, en fin de contrat, sous **30 jours** à compter de la demande.
- **Formats ouverts** : exports SQL des bases de données, archives des fichiers et des configurations. Aucun verrou propriétaire, aucune dépendance à un outil Datacampus pour relire les livrables.
- **Pas d'image de machine** : la restitution porte sur les données et les configurations du client, pas sur le socle système exploité par Datacampus.
- **Effacement sécurisé attesté** une fois la restitution confirmée par le client, les copies de sauvegarde étant effacées au plus tard à l'expiration de leur durée de rétention.
- Le client conserve l'accès complet à ses données pendant toute la durée du contrat et peut à tout moment en réaliser lui-même une copie.

2. Déroulement

Étape	Description
1. Demande écrite	Le client adresse sa demande par écrit (ticket sur le portail de support Datacampus ou courrier électronique à son interlocuteur commercial). Elle précise les services concernés, la date souhaitée et les contacts techniques du client ou de son repreneur.
2. Cadrage	Datacampus ouvre un espace de suivi dédié à la réversibilité, confirme le périmètre et le calendrier, et convient avec le client des éléments optionnels à inclure (par exemple l'historique des journaux).
3. Génération des livrables	Pour chaque service, Datacampus produit une archive contenant les fichiers, l'export SQL des bases, les configurations du serveur web et de PHP, et la liste des tâches planifiées. Chaque génération est planifiée à la demande du client, avec un préavis de 48 heures ouvrées.
4. Mise à disposition	Les archives sont déposées dans un espace d'échange sécurisé Datacampus (Nextcloud), accessible par lien protégé et à durée limitée. Le client les télécharge et les intègre dans son propre environnement ou celui de son repreneur.
5. Arrêt des services	Sur instruction du client, et selon le calendrier convenu, Datacampus désactive les services concernés une fois les archives récupérées.
6. Effacement et attestation	Après confirmation écrite du client, Datacampus efface les données restantes sur ses systèmes de production et lui remet, sur demande, une attestation d'effacement. Les copies de sauvegarde sont effacées au plus tard à l'expiration de la durée de rétention du niveau souscrit.

3. Contenu type d'un livrable

- Archive compressée (TGZ ou ZIP) des fichiers du site ou de l'application.
- Export complet des bases de données au format SQL (MariaDB, MySQL, PostgreSQL selon le service).
- Configuration du serveur web (hôte virtuel), configuration PHP active, liste des tâches planifiées.

- Documentation d'exploitation en possession de Datacampus pour le service concerné, y compris celle transmise par l'agence de développement.
- Sur demande : historique des journaux applicatifs et serveur.

4. Responsabilités

Datacampus produit les livrables dans les formats décrits, les met à disposition de façon sécurisée, maintient les services jusqu'à la date d'arrêt convenue et procède à l'effacement attesté.

Le client (ou son repreneur) télécharge les livrables dans le délai de mise à disposition, prend en charge leur réinstallation et leur exploitation sur l'environnement cible, et confirme par écrit la fin de la restitution.

Le redéploiement d'une application sur un autre environnement relève du client et de son agence de développement. Datacampus peut y contribuer sur devis.

Conformément aux Conditions Générales de Vente (article 8), le client récupère ses données avant le terme de la période contractuelle. À défaut, elles sont conservées trente jours après le terme, puis supprimées, après une information adressée au client au moins quinze jours avant la suppression. La demande de réversibilité doit donc être formulée avant l'échéance du service.

Ce descriptif présente le dispositif en place. Les engagements contractuels de Datacampus sont portés par ses Conditions Générales de Vente (datacampus.fr/cgv), leurs annexes et les conditions particulières de chaque devis.