Annexe aux CGV : Niveaux de service (SLA)

DC-SLA, version 1.1 du 17 novembre 2026. Annexe aux Conditions Générales de Vente de DATACAMPUS.

1. Objet

La présente annexe précise les niveaux de service applicables aux Produits et Services souscrits. Elle complète l'article 9 des CGV. Seuls s'appliquent les niveaux et options effectivement souscrits au devis et facturés. Aucun engagement de la présente annexe n'est opposable au Fournisseur pour une option non souscrite.

Les engagements de la présente annexe sont des obligations de moyens, sauf stipulation contraire expresse.

2. Définitions

Heures ouvrées (HO). Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (heure de Paris), hors jours fériés légaux en France.

24/7. Vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept, jours fériés compris.

Incident critique. Arrêt total ou quasi-total du service, sans solution de contournement, affectant l'ensemble des utilisateurs du périmètre concerné.

Incident majeur. Dégradation significative du service ou indisponibilité partielle, avec ou sans solution de contournement, affectant une partie des utilisateurs ou une fonctionnalité essentielle.

Demande d'assistance. Toute autre demande adressée au support, y compris un incident mineur.

Incident global. Incident affectant l'ensemble ou une large partie de l'infrastructure du Fournisseur, et non le seul service du Client.

Temps de prise en charge (GTI). Délai maximal entre l'enregistrement par le Fournisseur du ticket et sa prise en charge par l'équipe de support. La prise en charge désigne la prise en compte du ticket, non la résolution de l'incident.

Indisponibilité du datacenter principal. Perte de l'énergie, du refroidissement ou du réseau de cœur du datacenter principal, rendant le service inaccessible.

Temps de rétablissement (GTR). Délai entre le début de l'indisponibilité du datacenter principal et le rétablissement du service, soit sur le datacenter principal, soit par activation du serveur de secours sur le second datacenter. La GTR n'existe qu'avec l'option PRA (article 6). Conformément à l'article 9.1 des CGV, la GTR est une prestation et non une garantie au sens légal du terme.

Qualification. La criticité d'un ticket est qualifiée par le Fournisseur à son enregistrement, au vu des éléments fournis par le Client. Elle peut être révisée en cours de traitement, notamment si la cause relève du Client ou d'un tiers. Toute requalification est indiquée au Client dans le ticket.

3. Niveaux d'infogérance

À défaut de souscription d'un niveau d'infogérance, le service est fourni au niveau N0.

	N0 Standard	N1 Heures ouvrées	N2 24/7
Support technique prioritaire	Non	HO	HO

	N0 Standard	N1 Heures ouvrées	N2 24/7
Canaux	Courrier électronique	Courrier électronique, tickets, téléphone	Courrier électronique, tickets, téléphone
Localisation du support	France	France	France
Assistance à la mise en service	Non	30 min dans les 30 jours	1 h dans les 30 jours
Temps de prise en charge d'une demande d'assistance	Meilleurs efforts	8 heures ouvrées	4 heures ouvrées
Temps de prise en charge d'un incident critique	Meilleurs efforts	1 heure ouvrée	1 heure, 24/7
Prise en charge d'un incident majeur	Meilleurs efforts	Délai d'une demande d'assistance	Délai d'une demande d'assistance, en heures ouvrées
Surveillance des infrastructures du Fournisseur	24/7	24/7	24/7
Supervision système (CPU, RAM, disque)	Non	Oui	Oui
Monitoring proactif des services et prise en charge des alertes	Non	HO	24/7
Astreinte téléphonique pour les incidents critiques	Non	Non	Oui
Rapports de supervision système	Non	Oui	Oui
Temps mensuel alloué aux demandes hors services inclus	Non	30 minutes	1 heure
Mises à jour de sécurité OS et middleware	Non	Oui	Oui
Accès SSH root	Oui	Non	Non

Les temps de prise en charge ne s'appliquent pas aux incidents globaux, qui font l'objet d'une communication générale (page d'état des services et courrier électronique).

Le temps mensuel alloué n'est pas reportable d'un mois sur l'autre.

4. Disponibilité des datacenters

L'infrastructure des datacenters du Fournisseur (énergie, refroidissement, réseau de cœur) est conçue et exploitée pour une disponibilité de 99,99 %. Cet objectif ne constitue pas une obligation de résultat et n'ouvre pas droit à indemnisation forfaitaire, sauf conditions particulières.

5. Sauvegardes (option)

L'option de sauvegarde est souscrite par serveur. À défaut, aucune sauvegarde n'est réalisée par le Fournisseur et la restauration n'est pas possible (article 6.10 des CGV).

Niveau	Fréquence	Rétention	Datacenters
N1 Essentiel	1 par jour	7 jours	1
N2 Standard	1 par jour	30 jours	1
N3 Sécurisé	1 par jour	30 jours	2
N4 Renforcé	3 par jour	30 jours	2
N5 Maximum	3 par jour	90 jours	2

Les sauvegardes sont externalisées hors du serveur sauvegardé et conservées dans les datacenters du Fournisseur, en France. La restauration à partir d'une sauvegarde existante est réalisée par le Fournisseur sur demande, sans supplément, dans les délais de prise en charge du niveau d'infogérance souscrit. Les horaires de sauvegarde sont indicatifs.

6. Plan de reprise d'activité (option PRA)

L'option PRA est souscrite par serveur, au devis. En son absence, aucun engagement de reprise ni de délai de rétablissement ne s'applique.

Lorsque l'option est souscrite :

- le serveur est répliqué toutes les heures vers le second datacenter, où les ressources (CPU, RAM, stockage) sont réservées
- en cas de perte importante et prolongée du datacenter principal, le Fournisseur décide du déclenchement du PRA et active le serveur de secours dans un délai inférieur à une heure suivant le début de l'indisponibilité
- la perte de données maximale correspond à l'intervalle de réplication, soit une heure (RPO)
- le retour sur le datacenter principal est réalisé par le Fournisseur.

Le déclenchement relève de la seule décision du Fournisseur. Le Client en est informé sans délai.

GTR 1 h. L'option PRA inclut la prestation GTR 1 h : en cas d'indisponibilité du datacenter principal, le service est rétabli dans un délai d'une (1) heure à compter du début de l'indisponibilité, temps de décision compris, sur le datacenter principal ou par activation du serveur de secours, quel que soit le niveau d'infogérance souscrit. Conformément à l'article 9.1 des CGV, il s'agit d'une obligation de moyens.

Sans option PRA, aucune GTR ne s'applique : les incidents sont traités dans les temps de prise en charge du niveau d'infogérance souscrit (article 3). Le dépassement de la GTR n'ouvre droit à aucune compensation forfaitaire, sauf conditions particulières. La responsabilité du Fournisseur demeure régie par l'article 12 des CGV.

7. Maintenance

Les maintenances planifiées sont, dans la mesure du possible, réalisées en dehors des heures ouvrées et annoncées par courrier électronique ou sur la page d'état des services :

- au moins sept (7) jours à l'avance pour une maintenance standard
- au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance pour un correctif de sécurité urgent
- au moment de l'intervention pour une intervention d'urgence imposée par un risque immédiat.

Les mises en production demandées par le Client en dehors des heures ouvrées sont réalisées sur devis.

8. Déclaration des incidents

Le Client déclare un incident par les canaux de son niveau d'infogérance, en indiquant le service concerné, la date et l'heure de survenance, les symptômes et un contact joignable. Le temps de prise en charge court à compter de l'enregistrement d'une déclaration exploitable. Au niveau N2, les incidents critiques hors heures ouvrées sont déclarés par téléphone au numéro d'astreinte communiqué au Client.

9. Exclusions

Les niveaux de service ne s'appliquent pas aux situations résultant :

- d'un cas de force majeure
- d'un manquement du Client à ses obligations, notamment de paiement
- d'une action, d'une omission ou d'une configuration du Client, de ses prestataires ou de tiers agissant pour son compte, y compris le code de ses applications
- d'une saturation des ressources souscrites
- d'une mesure prise en application de l'article 8.1 des CGV
- d'une maintenance annoncée
- d'un périmètre ou d'une option non souscrits.

Pour l'option PRA, un événement affectant le seul datacenter principal ne constitue pas une exclusion au sens du présent article : la force majeure n'est opposable que si elle empêche aussi le rétablissement sur le second datacenter.

10. Hiérarchie

En cas de contradiction, les conditions particulières signées prévalent sur la présente annexe, qui prévaut sur les pages du site décrivant les niveaux de service.