

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## Jamespot - Septembre 2019

### Généralités

Ce Service Level Agreement (SLA) constitue une partie intégrante du contrat de SaaS pour la solution [Jamespot.Pro](#). Il vise à définir les modalités de fourniture du service [Jamespot.Pro](#).

### Disponibilité du service Jamespot.pro

Le service [Jamespot.Pro](#) est disponible 24H/24H et 7J/7.

Des fenêtres de maintenance peuvent être programmées entre minuit et 7h du matin du lundi au vendredi ou le week-end.

Chaque CLIENT recevra dans la mesure du possible une notification par e-mail 24 heures avant l'intervention. Les mesures recueillies dans le cadre des fenêtres de maintenance seront éliminées des calculs statistiques.

### Architecture du service Jamespot.pro

Le service [Jamespot.pro](#) est délivré via 2 opérateurs Français : Free, OVH.

Les données de chaque plateforme sont en redondance chez au moins deux opérateurs différents.

À date, l'opérateur du Datacenter principal est OVH, les autres opérateurs fournissent la redondance.

Dans le futur, JAMESPOT se réserve le droit de changer d'opérateur, mais la règle de duplication des données chez deux opérateurs sera toujours appliquée. Dans tous les cas, les obligations contractées par JAMESPOT vis-à-vis du CLIENT en terme de sécurité et confidentialité des données hébergées seront reproduits à l'encontre de tout sous-traitant travaillant avec JAMESPOT dans le cadre du Contrat.

Le service est disponible pour les utilisateurs finaux qui disposent d'un accès Internet haut débit et sur les navigateurs Web suivants : IE 9.x et plus, Firefox 12.x et plus, Chrome 25.x et plus, et Safari 5.1.x et plus. Le navigateur doit être mis à jour de la dernière version mineure en date associée à sa version majeure.

### Espace de stockage

En fonction de l'offre souscrite, et hors mention explicite contraire, l'espace de stockage alloué à chaque plateforme est limité à 100Go les offres Jamespot Pro, Jamespot Pro+, Jamespot Vault et Jamespot Vault+.

### Gestion des données et Backups

Les données de chaque plateforme sont conservées intégralement durant toute la durée du contrat. Les données de chaque plateforme [Jamespot.pro](#) sont sauvegardées de manière journalière sur le Datacenter principal, puis répliquées sur des serveurs de sauvegardes en dehors du Datacenter. Les backups sont conservés durant 7 jours.

### Qualité de Services

JAMESPOT s'engage à ce que votre taux de disponibilité soit de 99,5% mesuré sur 30 jours calendaires et ce pendant les heures de bureau, c'est à dire un temps maximum de panne de 7 minutes par jour. En cas de non-respect du taux de disponibilité, JAMESPOT s'engage à offrir à titre de pénalité contractuelle un jour supplémentaire gratuit par tranches de 60 minutes d'indisponibilité.

Dans tous les cas, le montant total des pénalités accordées en application du CONTRAT, ne peut excéder la valeur d'une année de services rendus au CLIENT dans le cadre du CONTRAT.

Les évènements suivants ne sont pas à considérer comme des évènements de non-disponibilité :

- Maintenance programmée (a minima 1 jour par trimestre) ;
- Interruption de service résultant d'une catastrophe naturelle ou des conditions exceptionnelles (tels que, l'arrêt de l'alimentation électrique publique, la climatisation,...).

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## Jamespot - Septembre 2019

### Gestion d'incidents

Les personnes désignées comme administrateurs sont autorisées à signaler des incidents et doivent adresser toute question relative aux opérations en rapport avec le service en réalisant une demande de support sur :

[ecosysteme.jamespot.pro](https://ecosysteme.jamespot.pro)

JAMESPOT s'engage à prendre en compte et répondre dans un délai maximum de 48H après la date de dépôt de la demande de support. Le CLIENT accepte automatiquement que les personnels JAMESPOT accèdent à leur plateforme afin d'y effectuer les opérations de correction nécessaire à la bonne marche de la solution.

Si le CLIENT ne souhaite pas que les personnels JAMESPOT conservent un compte sur leur plateforme, il leur sera demandé sur le formulaire support avec quel compte membre les personnels JAMESPOT peuvent intervenir sur leur plateforme.

JAMESPOT s'engage à respecter la confidentialité des données des clients lors de ces interventions.

Un registre décrivant chaque opération de maintenance, éventuellement les incidents, sera tenu par JAMESPOT et mis à disposition du CLIENT.

### Réglementation Européenne (RGPD)

Le RGPD inscrit dans la loi l'obligation des sous-traitants de prévenir ses clients en cas de perte de données. JAMESPOT maintient une liste synchronisée des administrateurs de plateformes dans un outil d'e-Mailing. En cas de problème, une alerte mail est envoyée aux plateformes concernées.

JAMESPOT ne transfère pas de donnée en dehors de l'Union Européenne. Cela s'applique si vous êtes hébergé sur un Datacenter Européen (basé en France). En revanche, des composants tiers optionnels peuvent transférer des données hors Union Européenne. C'est le cas par exemple du module de tracking Google Analytics, ou du module ShareThis, pour partager sur les réseaux sociaux, que propose JAMESPOT.

La même question se pose pour les connexions SSO avec les providers d'identité : LinkedIn, Facebook, Google. Ou encore des outils de type « Drive » : Office365, Google for Work ou Dropbox par exemple.

Il revient au client en conscience d'utiliser ou non ces services selon le besoin et la finalité du traitement principal de la plateforme.

Liste des sous-traitants de la solution [Jamespot.pro](https://ecosysteme.jamespot.pro) concernés par les données personnelles des plateformes :

- **OVH** - 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix - n° Siret : 42476141900045
- **ONLINE SAS** - 8 rue de la Ville L'Évêque, 75008, Paris - n° Siret : 43311590400057
- **Ikoula** - 175 Rue d'Aguesseau, 92100, Boulogne-Billancourt - n°Siret : 41768061800051