

# Service Level Agreement



## Sommaire

Généralités.....	2
Disponibilité du service Jamespot.pro.....	2
Architecture du service Jamespot.pro.....	2
Espace de stockage.....	3
Gestion des données et Backups.....	3
Qualité de Services.....	3
Gestion d'incidents.....	4
Règlement général sur la protection des données (RGPD).....	5
Contactez Jamespot.....	6

## 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 3 opérateurs Français : OVHcloud, SCALEWAY et 3DS OUTSCALE.

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

À date, l'opérateur du Datacenter principal est OVHcloud, 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 termes 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 : Firefox 78.x et plus, Chrome 92.x et plus, Microsoft Edge 91.x et plus, et Safari 14.x et plus. Le navigateur doit être mis à jour de la dernière version mineure en date associée à sa version majeure. Depuis le 17 août 2021, faisant suite aux annonces de Microsoft sur l'arrêt du support de son navigateur web, le navigateur Internet Explorer n'est plus supporté par nos services.

## 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 pour les offres Fast Track, à 250Go pour les offres Professionnal, et 1 To pour les offres Enterprise et 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 (à minima 1 jour par trimestre) ;
- Interruption de service résultant d'une catastrophe naturelle ou des conditions exceptionnelles (tels que les arrêts de l'alimentation électrique publique, les incendies, les chutes de météorites, les éruptions volcaniques, les séismes, les tsunamis, les tempêtes, les avalanches, les crues, les mouvements de terrain, les variations climatiques, les pandémies, les éruptions solaires, les blasts magnétiques, etc.).

## 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**.

## Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Le **Règlement général sur la protection des données** (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 par 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 (Single Sign-On) avec les providers d'identité : LinkedIn, Facebook, Google. Ou encore des outils de type « Drive » : Microsoft 365, Google Workplace 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** concernés par les données personnelles des plateformes :

- OVHcloud - 2 rue Kellermann, 59100, Roubaix - n° Siret : 42476141900045
- SCALEWAY - 8 rue de la Ville L'Évêque, 75008, Paris - n° Siret : 43311590400057
- 3DS OUTSCALE, 1 rue Royale 92210, Saint-Cloud - n° Siret : 52759449300027

## Contactez Jamespot



### Jamespot - Siège social

66 rue Marceau (Bâtiment C')

93100, Montreuil

+33 (0)1 48 58 18 01

[info@jamespot.com](mailto:info@jamespot.com)

### Jamespot - Pôle Ouest

2 Rue de la Mabilais

35000, Rennes