

ANNEXE 3 – CHARTE QUALITÉ

Les conditions de la charte qualité sont reprises en détail en « Annexe 4 – OVHCloud – Conditions particulières du service public Cloud ».

Le Prestataire s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

DISPONIBILITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat.

Pénalités

En cas de non respect au cours d'un mois des engagements de disponibilité, les pénalités seront appliquées selon l'« Annexe 4 – OVHCloud – Conditions particulières du service public Cloud ».

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

INTÉGRITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à disposition des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligents.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

PERFORMANCE

La performance correspond au temps de réponse des applications. Les temps de réponses peuvent être primordiaux pour les entreprises dans la mesure où ils peuvent avoir un impact économique significatif pour des applications critiques. Il est donc nécessaire de définir des métriques de performances, les niveaux de performances minimum attendus ainsi que d'anticiper et de corriger d'éventuelles défaillances. Il n'est pas inutile de mettre à disposition des futurs utilisateurs un profil de performances de l'application par heure, par jour, par semaine, par mois.

Autres éléments à examiner : les capacités réseau et bande passante garanties, les consignes de test de l'application et les dispositifs d'assistance. Dans le cas où le prestataire ne fournit pas la connexion (c'est-à-dire hors cloud privé), il conviendra d'exclure les réseaux du calcul.

Lorsque le prestataire fournit la connexion, il est recommandé qu'il dispose de plusieurs connexions réseau avec l'application SaaS, pour garantir l'absence de ralentissement ainsi que des temps de réponse minimum réduits.