

Dernière mise à jour : 1er Novembre 2020

Annexe 3 : Services d'Hébergement et d'Exploitation

Cette annexe incorpore et augmente les conditions générales de l'Accord Cadre de Souscription eXo ainsi que toutes ses annexes visibles à l'adresse <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/terms-conditions-fr.pdf>

1. Politique générale des Services d'Hébergement et d'Exploitation

1.1. Accès aux services d'hébergement et d'Exploitation

Les Services d'Hébergement et d'Exploitation sont destinés au Client (y compris ses contractants et agents) et au bénéfice du Client et uniquement pour les Systèmes Installés (tels que définis ci-après) pour lesquels le Client a acheté un Plan de Souscription. Toute utilisation non autorisée des Services d'Hébergement et d'Exploitation constitue une violation de cet Accord. De plus, l'utilisation des Services d'Hébergement et d'Exploitation sont régis par une politique d'Utilisation Raisonnable telle que énoncée au chapitre 1.5 de cette annexe.

1.2. Date de démarrage des Services d'Hébergement et d'Exploitation

Sauf indication contraire dans un formulaire d'engagement, les Services d'Hébergement et d'Exploitation démarreront à la Date d'Effet d'un Plan de Souscription tel qu'indiqué dans le Formulaire d'Engagement applicable.

1.3. Etendue des prestations

Le Client peut confier à eXo l'hébergement et l'exploitation de son système de Production pour bénéficier d'un déploiement SaaS (Software as a Service). Les services d'Hébergement et d'Exploitation matérialisent cette capacité et sont commandés, selon les cas de figure, comme un élément optionnel ou obligatoire d'un Plan de Souscription. (voir Annexe 0, Plans de Souscription)

Les Services d'Hébergement et d'Exploitation consistent en la mise à disposition d'un ensemble de services caractérisés par un périmètre et un engagement de niveau de service, détaillés en fonction des Plans d'Hébergement et d'Exploitation définis dans le chapitre 2 de cette annexe.

Afin d'éviter toute ambiguïté, et sauf mention contraire stipulée dans un Formulaire d'Engagement applicable, les Services d'Hébergement et d'Exploitation excluent les périmètres et/ou activités suivants :

- Accès direct aux serveurs et/ou tout composant de l'infrastructure d'hébergement (ex. au travers de SSH ou toute interface ligne de commande à distance),
- La réalisation de Personnalisations, développements spécifiques et intégrations spécifiques (dénommées "**Extensions Personnalisées**" ci-après) ainsi que les tests de qualité associés, la recette utilisateurs, la recette technique. Afin d'éviter toute ambiguïté, un Client qui demanderait le déploiement d'Extensions Personnalisées pour augmenter la couverture fonctionnelle du Logiciel resterait pleinement responsable de la qualité des Extensions Personnalisées en regard des recommandations de développement et d'exploitation du Logiciel. Ces recommandations sont disponibles dans la Documentation. eXo se réserve le droit de complètement désinstaller les Extensions Personnalisées Client qui enfreindraient soit la politique de Sécurité et de confidentialité des données soit la politique d'Utilisation Raisonnable,
- Installations d'Add-ons ne faisant pas partie de la liste des Add-ons Officiels tel qu'indiqué en Annexe 4.

1.4. Définitions

L'Hébergement eXo est la plateforme conçue et utilisée par eXo pour délivrer le Logiciel en tant que service. Afin de fournir le service au Client, les Systèmes Installés hébergeant le Service du Logiciel sont physiquement situées sur un serveur dans des

centres d'hébergement de partenaires spécialement sélectionnés par eXo. Les centres d'hébergement partenaires d'eXo fournissent l'infrastructure matérielle, l'énergie, le réseau, le stockage et les services de sauvegarde. eXo est responsable de fournir, monitorer et exploiter les serveurs, et de fournir les services d'exploitation aux clients d'eXo.

1.5. Communications et Livraison

Sauf indication contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, (1) eXo sera la première source de communication avec le Client et (2) le point d'entrée des services d'exploitation sera le Guichet d'Accueil des Services de Support and (3) la fourniture des Services d'Hébergement sera réputée acceptée une fois que le Client accèdera avec succès au service.

Par cet accord, le Client accepte de ne PAS établir de contact direct avec un partenaire de centres d'hébergement d'eXo pour toute raison technique ou commerciale qui impliquerait une Installation du Logiciel hébergé et exploité par eXo.

1.6. Politique d'Utilisation Raisonnable

Les Services d'Hébergement et d'Exploitation sont fournis en contrepartie d'une Politique d'Usage Raisonnable qui introduit un ensemble d'obligations au Client et aux Utilisateurs.

1.6.1. Accès

L'accès au Service se fait par une adresse Internet indiquée par eXo lors de l'initialisation du Service. Par cet accord avec le Client ou l'Utilisateur, eXo fournira au Client ou à l'Utilisateur un identifiant et un mot de passe pour accéder au Service.

eXo se réserve le droit de refuser l'inscription, ou de refuser ou limiter l'accès au Service, à quiconque et à sa seule discrétion. Le Client donnera une information complète, précise et à jour pour l'inscription des Utilisateurs et accepte d'assurer la sécurité de leur(s) identifiant(s) et mot(s) de passe à tout moment. LE CLIENT COMPREND QUE TOUTE PERSONNE ENREGISTRÉE AVEC UN(DES) IDENTIFIANT(S) ET MOT(S) DE PASSE PEUT ACCÉDER AU COMPTE UTILISATEUR CORRESPONDANT (Y COMPRIS TOUT LE CONTENU S'Y TROUVANT). LE CLIENT ACCEPTE TOUS LES RISQUES D'UN ACCÈS NON AUTORISÉ A UN COMPTE UTILISATEUR ENREGISTRÉ PAR UN IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE PARTAGÉS OU PERDUS. Les identifiants et mots de passe sont personnels à chaque Utilisateur, doivent être conservés confidentiellement et ne doivent être utilisés seulement que par les personnes physiques auxquelles ils ont été affectés. Le Client est à tout moment pleinement tenu responsable pour les actes et omissions des Utilisateurs qui ont accès à leurs comptes sur le Service. Les Utilisateurs ont une autorisation d'accès, et le Client accepte d'indemniser eXo pour toutes les réclamations et pertes liées à de tels actes et omissions. Le Client avertira immédiatement eXo si il découvre ou suspecte une brèche de sécurité en rapport avec le Service, y compris toute utilisation non autorisée ou divulgation d'un identifiant et mot de passe.

Les utilisateurs sont responsables de toutes les activités se produisant au travers de leurs comptes Utilisateur ou Client et doivent se conformer à toutes les lois, traités et règlements locaux, étatiques, nationaux et étrangers en vigueur dans le cadre de leur utilisation du Service, y compris ceux liés à la confidentialité des données, aux communications internationales et à la transmission de données techniques ou personnelles. En outre, l'Utilisateur est responsable de respecter toutes les politiques, procédures et règlements internes requis par son employeur et / ou les administrateurs concernés de leur compte. Le Client devra: (i) notifier immédiatement à eXo toute utilisation non autorisée de tout mot de passe ou compte ou toute autre violation connue ou suspectée de la sécurité; (ii) signaler à eXo immédiatement et faire des efforts raisonnables pour arrêter immédiatement toute copie ou distribution de contenu connue ou suspectée par un Utilisateur de nature à enfreindre le présent Accord ou les droits de propriété intellectuelle de tiers; et (iii) ne pas usurper l'identité d'un autre utilisateur du Service ou fournir de fausses informations d'identité en vue d'accéder ou d'utiliser le Service. En accédant au Service, le Client déclare et garantit que les Utilisateurs ne se sont pas faussement identifiés, qu'ils ne fournissent aucune fausse information pour accéder au Service et que les informations de facturation du Client, le cas échéant, sont correctes.

1.6.2. Perturbation

Les Utilisateurs ne doivent pas s'essayer à des activités susceptibles de causer des perturbations telles que :

La compromission de l'intégrité de nos systèmes. Y compris par le sondage, le scan ou le test de vulnérabilités de tout système ou réseau qui héberge nos services.

La falsification, la rétro-ingénierie ou le piratage de nos services, le contournement de toute mesure de sécurité ou d'authentification, ou la tentative d'obtenir un accès non autorisé aux services, systèmes, réseaux ou données connexes.

La modification, la désactivation ou la compromission de l'intégrité ou de la performance de nos services ou systèmes connexes, réseaux ou données.

Le déchiffrement des transmissions vers ou depuis les serveurs exécutant les services.

La surcharge ou tentative de surcharge de notre infrastructure en imposant une charge déraisonnablement élevée sur nos systèmes consommant des ressources anormalement élevées. (CPU, mémoire, espace disque, bande passante, etc.), par exemple:

- L'utilisation de «robots», «spiders», «lecteurs hors ligne» ou d'autres systèmes automatisés pour envoyer plus de requêtes et messages à nos serveurs qu'un humain pourrait raisonnablement envoyer dans la même période en utilisant un navigateur normal,
- Aller au-delà des paramètres d'utilisation pour un service donné tel que décrit dans sa documentation correspondante,
- Consommer une quantité déraisonnable de stockage pour de la musique, des vidéos, de la pornographie, etc., d'une manière qui est sans rapport avec les buts pour lesquels les services ont été conçus

1.6.3. Activités Injustifiées

Les utilisateurs ne doivent pas s'essayer à des activités injustifiées telles que :

La fausse représentation des utilisateurs ou la dissimulation de l'origine de tout contenu (y compris par «spoofing», «hameçonnage», manipulation d'en-têtes ou d'autres identifiants, usurpation d'identité ou impliquant faussement un parrainage ou une association avec eXo ou un tiers).

Utiliser les services pour violer la vie privée d'autrui, y compris publier ou publier des informations privées et confidentielles d'autrui sans leur autorisation expresse, ou collecter ou rassembler des informations personnelles d'autres personnes (y compris les identifiants ou les informations) depuis nos services.

Utiliser nos services pour persécuter, harceler ou afficher des menaces de violence explicites envers les autres.

Utiliser nos services à des fins illégales ou en violation de lois (y compris mais sans exhaustivité, les lois sur les données, la confidentialité et le contrôle des exportations).

Accéder à ou rechercher n'importe quelle partie de nos services par des moyens autres que nos interfaces publiques (par exemple, la "capture des données").

Utilisation de méta-tags ou de tout autre "texte caché" incluant eXo ou les noms de produits ou marques déposées de nos fournisseurs.

1.6.4. Communications inappropriées

Les utilisateurs ne doivent pas tenter des activités susceptibles de provoquer des communications inappropriées telles que:

L'utilisation de nos services pour générer ou envoyer des communications non sollicitées, de la publicité, des chaînes de lettres ou du spam.

La sollicitation de nos utilisateurs à des fins commerciales, sauf autorisation expresse d'eXo.

Le dénigrement d'eXo ou de nos partenaires, vendeurs ou affiliés.

1.6.5. Contenu inapproprié

Les utilisateurs ne doivent pas tenter des activités telles que la publication, le téléchargement, le partage, la soumission ou la fourniture d'un contenu :

- Qui enfreint la propriété intellectuelle ou d'autres droits d'eXo ou d'un tiers, y compris tout droit d'auteur, marque déposée, brevet, secret commercial, droits moraux, droits de publicité ou tout autre droit de propriété intellectuelle ou droit de propriété ou de droit contractuel
- Que les utilisateurs n'ont pas le droit de soumettre
- Qui est trompeur, frauduleux, illégal, obscène, discriminatoire, diffamant, menaçant, nuisible pour les mineurs, pornographique (y compris la pornographie juvénile), que nous supprimerons et rapporteront aux autorités légales, indécent, harcelant, haineux
- Qui attaque les autres en fonction de leur race, leur origine ethnique, leur origine nationale, leur religion, leur sexe, leur genre, leur orientation sexuelle, leur handicap ou leur état de santé
- Qui contient des virus, des robots, des vers, scripts exploitant des failles ou d'autres matériaux similaires
- Qui pourrait endommager eXo ou n'importe quel tiers

Dans cette Politique d'Utilisation Raisonnable, le terme "Contenu" signifie: (1) toute information, données, texte, logiciel, code, scripts, musique, son, photos graphismes, messages, tags, fonctionnalités interactives et tous autres matériaux que les utilisateurs publient, téléchargent, partagent, soumettent ou bien fournissent de toute autre manière par les services et (2) tous autres matériaux, contenus, ou données que les Utilisateurs fournissent à eXo ou utilisent avec les Services.

Sans que cela n'affecte la capacité d'eXo à recourir à d'autres remédiations, eXo peut de manière permanente ou temporaire terminer ou suspendre un compte utilisateur ou l'accès aux services sans avertissement ni responsabilité si eXo (à sa seule discrétion), détermine qu'un utilisateur a violé cette Politique d'Utilisation Raisonnable.

1.7. Politique de Sécurité et de Protection des Données

Les Services d'Hébergement et d'exploitation sont délivrés dans le respect des termes concernant la sécurité et la protection des données définis dans l'Annexe 5 visible à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/protection-des-donnees.pdf>

1.8. Définitions

1.8.1. Limites d'Utilisateurs

Dès lors que le Client a acheté un Plan de Souscription avec l'inclusion ou l'option Hébergement et Exploitation, eXo met en place un Service dimensionné avec des caractéristiques techniques correspondant au nombre d'Utilisateurs Enregistrés et Engagés indiqués dans le Formulaire d'Engagement applicable.

1.8.2. Ressources

Selon le Plan de Souscription acheté, le Client bénéficie d'hébergement via un serveur et autres ressources partagés avec d'autres clients ou d'un serveur et de ressources dédiés à son instance. Dans le cas de ressources dédiées, une Extension Personnalisée peut être installée pour le client. Selon le Plan de Souscription acheté, le Client peut choisir parmi plusieurs options d'hébergement proposées. Ces options peuvent inclure l'identité du provider, des options d'architecture.

1.8.3. Espace Disque Alloué

La caractéristique Espace Disque définit la quantité moyenne de données allouée par utilisateur. A l'ouverture du service, eXo mettra à disposition du Client, une quantité globale d'espace de stockage égale au nombre d'Utilisateurs Enregistrés multiplié par l'Espace Disque Alloué. Certains utilisateurs peuvent utiliser plus que l'Espace Disque Alloué par Utilisateur tant que la consommation totale de l'ensemble des utilisateurs ne dépasse pas le total alloué. De l'Espace Disque supplémentaire peut être acheté séparément.

1.8.4. Bande Passante Réservée

La caractéristique Bande Passante Réservée définit la quantité moyenne de bande passante Internet réservée par utilisateur. A l'ouverture du service, eXo mettra à disposition du Client une quantité de Bande Passante Réservée par mois égale au nombre d'Utilisateurs Enregistrés multiplié par la Bande Passante Réservée mensuelle. Le Client peut bénéficier de cette bande passante dans son ensemble, c'est à dire que certains utilisateurs pourront utiliser plus de bande passante que d'autres tant que la consommation totale de l'ensemble des utilisateurs n'excède pas le total de Bande Passante Réservée par mois. De la bande passante réservée supplémentaire peut être achetée séparément. La Bande Passante Réservée inutilisée n'est pas transférable d'un mois sur l'autre.

1.8.5. Politique de Sauvegarde et Restauration

La Politique de Sauvegarde constitue un filet de sécurité pour les données du Client et la santé du Service. En cas de sinistre imputable aux services d'Hébergement et d'exploitation d'eXo, eXo restaurera la dernière sauvegarde disponible sans frais pour le Client. Si la cause du sinistre correspond à l'une des exclusions définies à la section 1.3 de cette annexe ou est déterminée comme associée à une violation de la politique d'Utilisation Raisonnable, eXo facturera au Client des frais de restauration au tarif en vigueur

eXo maintiendra une routine de Sauvegarde des données quotidienne et conservera des sauvegardes archivées aussi longtemps qu'indiqué au chapitre 2 de cette annexe et/ou dans un Formulaire d'Engagement applicable.

1.8.6. Mise en Place des Systèmes Installés

Une fois que le Client a acheté un Plan de Souscription, incluant les Services d'Hébergement et d'Exploitation, eXo mettra en place une instance de production du Logiciel accessible par le client au travers d'Internet. Sauf indication contraire dans un Formulaire d'Engagement applicable, eXo ne fournira pas d'environnement hébergé supplémentaire.

1.8.7. Emplacement des Centres d'Hébergement

Pour une utilisation fluide du service, le Client peut être éligible à choisir la localisation géographique du centre d'Hébergement qui accueillera à la fois le Service Logiciel et ses Données la plus proche de ses propres locaux. Selon le Plan de Souscription acheté par le Client, le Client pourrait choisir parmi une liste limitée d'emplacements disponibles. Certains emplacements peuvent induire des coûts supplémentaires d'Hébergement, Bande Passante Réservée et Espace Disque. Ces surcoûts seront reflétés dans le formulaire d'Engagement applicable. Lorsque l'emplacement aura été choisi par le client, eXo procédera à la mise en place du Service. eXo avertit ses Clients que certains emplacements des Centres d'Hébergement peuvent faire l'objet de spécificités relatives à la loi en vigueur localement. Le Client accepte de ne pas enfreindre ces lois au travers de l'utilisation du service.

Changer de centre d'Hébergement après la mise en place initiale engendrera des frais supplémentaires.

1.8.8. Fenêtres de Maintenance Programmée

eXo a besoin d'exécuter des opérations de maintenance régulières sur le service Hébergé afin d'assurer une bonne expérience utilisateur, la sécurité des données, la stabilité et de bénéficier de fonctionnalités à jours et de correctifs. Ces opérations sont

effectuées à des périodes prédéfinies durant lesquelles le Service sera inaccessible, appelées Fenêtres de Maintenance Programmée. Le Client peut choisir l'horaire préféré de ces Fenêtres de Maintenance Programmée. Selon le Plan de Souscription, la maintenance programmée peut inclure à la discrétion d'eXo :

- Les Sauvegardes,
- Les Mises à Jour,
- Les montées de version,
- Toute action pro-active nécessaire pour assurer la performance et la sécurité du Système,
- Toute tâche d'exploitation commandée nécessitant une interruption de service

L'utilisation des Fenêtres de Maintenance et la durée prévisionnelle des interruptions seront notifiées par eXo au Client avant les opérations de maintenance.

Le Service ne sera pas accessible pendant la durée des Fenêtres de Maintenance Programmée.

1.8.9. Domaine Personnalisé

Par défaut, et à l'achat d'un Plan de Souscription incluant l'option Services d'Hébergement et d'Exploitation, le Service sera accessible au Client par un sous-domaine détenu par eXo. Selon le Plan de Souscription, les clients éligibles peuvent fournir un nom de domaine sur lequel sera établi le service hébergé. Afin d'éviter toute ambiguïté, le Client est responsable d'acheter un nom de domaine auprès d'une autorité d'enregistrement et de le gérer. eXo fournira des instructions au Client pour mettre à jour ses enregistrements DNS et le Client fournira un certificat SSL pour ce domaine permettant de mettre en place les accès sécurisés. La mise en place initiale du Service ne pourra être menée à bien sans ces pré-requis.

1.8.10. Annuaire d'Entreprise et Authentification Unique

Selon le Plan de Souscription, le Client peut être éligible à bénéficier de l'intégration de son annuaire d'entreprise existant ou d'un service d'authentification unique (SSO) avec le Service Logiciel. eXo mettra en place cette intégration dans le cadre de son offre de Services professionnels. La nature des équipements, logiciels et la quantité de travail pour cette intégration seront indiqués dans un Formulaire d'Engagement applicable et devront être achetés séparément par le Client.

1.8.11. Objectif de Niveau de Service

En plus des engagements de Niveau de Service de Support, le Client qui achète un Plan de Souscription incluant l'option Hébergement et Exploitation bénéficiera d'un indicateur spécifique (SLO) concernant la disponibilité du Service en fonction du plan choisi (voir Table en chapitre 2). Le calcul des SLO excluent toujours les Fenêtres de Maintenance Programmée.

1.8.12. Garantie de Temps de Restauration

En plus de ce qui précède, et en fonction du plan d'Hébergement et d'Exploitation choisi par un Client au travers d'un Plan de Souscription, en cas de sinistre, le Client bénéficiera d'une Garantie de Temps de Restauration du Service. Afin de calculer le temps effectif de résolution, eXo considérera un top départ au moment de la prise en compte d'un fait technique de Gravité 1 par le Guichet d'Accueil du Support et un top de fin dès que le service est redémarré et que la gravité 1 ne sera plus applicable. (Voir la SLA des Services de Support pour les instructions de prise en compte).

Le client accepte que la diminution de la sévérité du fait technique constitue une restauration accomplie avec succès.

Les temps de restauration garantis excluent le temps nécessaire pour l'exécution des opérations à effectuer lors de Fenêtres de Maintenance Programmée.

1.8.13. Mises à Jour Logicielles Automatiques

Afin d'assurer la meilleure expérience utilisateur au travers de fonctionnalités, améliorations fonctionnelles, correctifs de sécurité et autres, eXo mettra régulièrement les Systèmes Installés du Client avec la dernière version disponible du Logiciel. La gestion des versions logicielles et leur cycle de vie sont disponibles selon les termes définis à <https://www.exoplatform.com/fr/conditions-generales/programme-de-maintenance.pdf>.

Ces opérations sont effectuées pendant les Fenêtres de Maintenance Programmée.

Le Client reste pleinement responsable de la compatibilité des Extensions Personnalisées déployées. Afin d'assurer un temps de test suffisant des Extensions Personnalisées avec une nouvelle version par le Client, eXo notifiera par voie électronique son intention d'effectuer une Mise à Jour de Version du Logiciel au moins 15 (quinze) jours avant la montée de version effective.

1.8.14. Crédit de Tâches à la demande

Un Client qui a acheté l'option d'Hébergement et d'Exploitation au travers d'un Plan de Souscription bénéficie d'un crédit de temps pour faire effectuer à eXo des tâches d'exploitation. De telles opérations nécessitent une Fenêtre de Maintenance Programmée exceptionnelle et ont une durée prédéfinie et une durée d'interruption de service associée.

Les tâches à la demande sont généralement exprimées au travers d'une Tâche d'exploitation effectuée auprès du Guichet d'Accueil des Services de Support et sont acceptés à la fois par le Client et eXo avant leur exécution.

Tâches Typiques Associées à l'Exploitation du Service	Durée attendue	Durée d'Interruption de Service attendue
Réinitialisation du Système	2h	Jusqu'à 4h
Redémarrage du Système	-	Jusqu'à 10 mins
Mise à jour Logicielle Version de Maintenance	2h	Jusqu'à 24h
Montée de Version Mineure	4h	Jusqu'à 24h
Mise en place ou changement de nom de domaine personnalisé	1h	Jusqu'à 24h (tributaire de la propagation DNS)
Restauration de Sauvegarde de Données	8h	Jusqu'à 48h en fonction de la taille des données à restaurer
Export de Données	8h	Jusqu'à 48h en fonction de la taille des données à exporter
Changement de Niveau de Service	8h	Jusqu'à 48h
Installation d'un Add-on Officiel	1h	1h
Mise à jour d'un Add-on Officiel	1h	1h
Déploiement d'une Extension Personnalisée	1h	Jusqu'à 8h

D'autres tâches à la demande n'apparaissant pas dans la table ci-dessus, peuvent toujours être effectuées, mais nécessitent l'émission d'un devis par eXo, et une commande par le Client au préalable à leur exécution.

1.8.15. Déploiement de patches unitaires

Afin de mitiger les effets d'une anomalie ou d'un problème de sécurité et conformément aux dispositions du programme de maintenance et des Services du Support eXo stipulées en Annexe 2, et en fonction du plan d'Hébergement et d'Exploitation acheté par le Client, eXo peut être amené à déployer occasionnellement des patches unitaires sur les Systèmes Installés.

2. Plans d'Hébergement et d'Exploitation

Comme indiqué dans un Formulaire d'Engagement, acheter un Plan de Souscription donne droit au Client à recevoir les Services d'Hébergement et d'Exploitation conformément aux plans suivants (V signifie disponible, X signifie Non disponible pour ce plan) :

Plans d'Hébergement et d'Exploitation			
	Hébergement Professional	Hebergement Enterprise	Hebergement Ultimate
Limite d'Utilisateurs Enregistrés	Indiqué dans le Formulaire d'Engagement	Indiqué dans le Formulaire d'Engagement	Indiqué dans le Formulaire d'Engagement
Caractéristiques du Service			
Nom de domaine	Standard	Personnalisable	Personnalisable
Ressources	Ressources mutualisées	Ressources dédiés	Ressources dédiés + options
Espace Disque (par utilisateur)	1 Go	1 Go	1 Go
Bande Passante réservée (par utilisateur par mois)	500 Mo	500 Mo	500 Mo
Politique de Sécurité et Confidentialité des Données	V	V	V
Politique de Sauvegarde et Restauration	Sauvegarde quotidienne avec 7 jours de rétention	Sauvegarde quotidienne avec 1 mois de rétention	Sauvegarde quotidienne avec 1 mois de rétention
Mise en Place du Service			
Systèmes Installés	Production	Production Option pré-production temporaire à la demande	Production Option pré-production
Choix de l'emplacement du Centre d'Hébergement	A la discretion d'eXo	Europe, USA, Asia	Europe, USA, Asia
Choix de la Fenêtre de Maintenance Programmée	V	V	V
Domaine Personnalisé	X	V	V
Déploiement d'Extensions Personnalisées	X	V	V
Intégration Annuaire d'Entreprise ou SSO	X	SSO	V
Exploitation du Service			

Service Level Objective	Disponibilité 99,5%	Disponibilité 99,9%	Disponibilité 99,9%
Garantie de Temps de Restauration	X	8h	8h
Mises à Jour Logicielles Automatiques	V	V	V
Crédit de tâches commandées (par an)	X	8h	8h
Correctifs unitaires	X	V	V