



Nom doc. : **Oxygis - Hébergement cloud - Contrat de niveau de service**

Version mise à jour le : 18/06/2025

Résumé : Les bases de données & services hébergés sur l'Infrastructure Cloud d'Oxygis bénéficient à tout moment du niveau de service suivant :

Ce Contrat de niveau de service fait partie intégrante du contrat d'abonnement Oxygis lorsque le Client choisit l'hébergement via l'Infrastructure Cloud d'Oxygis.

I. Temps de fonctionnement - 99,9%

- Les bases de données des Clients sont hébergées dans la région Europe de l'ouest d'Azure
- Nous travaillons avec les services de Microsoft Azure qui offrent une garantie de disponibilité d'au moins 99,95 %. Bien que Microsoft Azure garantisse un SLA de 99,95 % pour ses services managés, Oxygis s'engage sur une disponibilité minimale de 99,9 % de ses services applicatifs, hors maintenance planifiée ou cas de force majeure.

II. Sauvegardes et reprise après sinistre

- Sauvegardes hebdomadaires conservées pendant 1 an
- Sauvegardes conservées sur / et en suivant les politiques de Microsoft Azure au sein d'une zone de disponibilité avec réplication dans plusieurs data centers.

III. Sécurité

La sécurité de vos données est très importante pour nous, et nous concevons nos systèmes et procédures pour la garantir. En voici quelques exemples :

- **HTTPS** – Utilisation du protocole sécurisé HTTPS pour encrypter les échanges entre les Clients et le serveur.
- **Plate-forme fiable** - Hébergement de l'application sur Azure qui fournit la garantie du matérielle, stockage de données, réseau.

Oxygis Partners SRL

Belgique : Eikelenbergstraat, 20, 1700 Dilbeek – Belgium – Tel: +32 (0)2 736 10 17 - TVA : BE 0872.350.989
France : 130, Boulevard de la Liberté - 59800 Lille - Tel: +33 (0)3 20 13 79 44 - SIREN: 811593730 - TVA: FR 13 811593730
www.oxygis.eu - info@oxygis.eu



- **Mots de passe** - Les mots de passe des Clients sont protégés par un cryptage PBKDF2+SHA512 conforme aux normes industrielles (salés + étirés pendant des milliers de tours).
- **Isolation** - Les données des Clients peuvent être stockées dans des bases de données dédiées - pas de partage des données entre les Clients, pas d'accès possible d'une base de données à l'autre.

IV. Plan de continuité de service

Périmètre couvert par Oxygis

Oxygis conçoit et fait évoluer ses applications en tâchant systématiquement de :

- Minimiser au maximum la nécessité d'administration de systèmes et d'infrastructures par l'usage de services managés mis à disposition par les principaux fournisseurs de cloud dans le Monde (ex. Microsoft Azure, Amazon Web Services);
- Minimiser les opérations de dev ops au travers de systèmes de dev ops de déploiement et de tests automatisés.

Ceci est fait dans une optique de permettre de conserver une équipe opérationnelle à taille humaine et très agile qui peut consacrer l'essentiel de son temps au développement de nouvelles fonctionnalités.

Ce faisant, Oxygis transfère la responsabilité des couches basses de l'architecture au fournisseur de cloud offrant un niveau de service sans comparaison et minimisant par la même occasion la multitude de risques rencontrés dans une approche plus ancestrale.

Ceci n'enlève rien au principe qu'Oxygis conserve une part de responsabilité qu'elle tient à cœur d'honorer.

Oxygis fait continuellement évoluer l'architecture de l'infrastructure cloud qu'elle utilise afin de minimiser les risques de sécurité et de temps d'arrêt de ses services en tâchant de suivre les bonnes pratiques conseillées par le fournisseur de services cloud et la communauté.

Notre périmètre de responsabilité englobe à minima :

- Les points de terminaison
- L'ensemble des données nécessaires à l'exécution de nos applications. Sont exclues de ce périmètre : les données introduites par le Client.

Oxygis Partners SRL

Belgique : Eikelenbergstraat, 20, 1700 Dilbeek – Belgium – Tel: +32 (0)2 736 10 17 - TVA : BE 0872.350.989
France : 130, Boulevard de la Liberté - 59800 Lille - Tel: +33 (0)3 20 13 79 44 - SIREN: 811593730 - TVA: FR 13 811593730
www.oxygis.eu - info@oxygis.eu



- La gestion des accès et des comptes de ses employés et des comptes administrateurs de ses Clients. Le Client demeure responsable de la non-divulgence de ses login et mot de passe à des tiers ainsi que de la gestion des droits d'accès qu'il octroie à ses utilisateurs par le biais de l'interface utilisateur d'administration d'Oxygis.

Le diagramme ci-dessous illustre le concept de partage de responsabilité entre Oxygis, son fournisseur de services Cloud (Microsoft Azure) et le Client.

Responsabilité	Infrastructure Cloud d'Oxygis – SaaS (hébergé sur une infrastructure Paas)	Self-hosting : Infrastructure du Client**
Information et données*	Microsoft Azure	Oxygis
Terminaux (Mobile et Ordinateurs Personnels)*	Microsoft Azure	Oxygis
Comptes et identités*	Microsoft Azure	Oxygis
Infrastructure d'identité et d'annuaire	Microsoft Azure	Oxygis
Applications	Microsoft Azure	Oxygis
Contrôle réseau	Microsoft Azure	Oxygis
Système d'exploitation	Microsoft Azure	Oxygis
Hôtes physiques	Microsoft Azure	Oxygis
Réseau physique	Microsoft Azure	Oxygis
Centre de données physique	Microsoft Azure	Oxygis

* Une distinction est faite ici entre les informations, données, terminaux et comptes/identités appartenant au Client ou à Oxygis. Plus explicitement et à titre d'exemple, le Client demeure responsable quant à la véracité et la qualité des informations et données qu'il encode dans Oxygis. Oxygis est responsable des informations et données qu'elle intègre dans ses applications.

**Applicable uniquement dans le cas où le Client ne décide d'utiliser Oxygis sur sa propre infrastructure

Microsoft Azure
Oxygis
Le Client

Niveau de continuité de service fourni et solutions de secours :

L'essentiel du niveau de continuité de service fourni est couvert par le fournisseur de services Cloud sur lequel l'architecture d'Oxygis est déployée. L'infrastructure et les services managés utilisés par Oxygis (ex. Azure App Service, Azure SQL Database, ...) sont conçus de telle manière à fournir une grande disponibilité, un risque très faible de perte de données et un risque faible d'interruption de service.

Ces services managés s'accompagnent d'options de sécurité, de performance (ex. auto-scaling des instances ou auto-tuning des db) et de réplication dans d'autres régions. Certaines options

Oxygis Partners SRL

Belgique : Eikelenbergstraat, 20, 1700 Dilbeek – Belgium – Tel: +32 (0)2 736 10 17 - TVA : BE 0872.350.989
France : 130, Boulevard de la Liberté - 59800 Lille - Tel: +33 (0)3 20 13 79 44 - SIREN: 811593730 - TVA: FR 13 811593730
www.oxygis.eu - info@oxygis.eu



sont systématiquement activées par nos soins. D'autres options (ex. Réplication multi-région, déploiement multi-zones de disponibilités, backups spécifiques, ...) sont revues en collaboration avec le Client et sont activées à sa demande. Oxygis s'autorise toutefois à répercuter le coût additionnel généré par l'activation de ces options. Le cas échéant, ces options peuvent faire l'objet d'une annexe spécifique, ou être intégrées dans le bon de commande.

En plus de cela, Oxygis a organisé son équipe de sorte que chaque jour deux personnes ont la responsabilité d'assurer une présence pour le service d'assistance (helpdesk) accessible par téléphone, par email et par le système de gestion de tickets d'Oxygis (accès disponible via l'application).

En cas d'indisponibilité partielle ou totale des personnels, une procédure de secours est mise en œuvre de sorte que les équipes de notre société sœur Aloalto, partageant les mêmes bureaux, sont en mesure de réagir sans délais. En cas d'indisponibilité totale d'Aloalto, Oxygis peut encore s'appuyer sur son réseau de partenaires intégrateurs.

L'indisponibilité éventuelle des locaux d'Oxygis n'influence en rien la continuité du service. Oxygis n'héberge aucune infrastructure dans ses locaux pouvant affecter le bon fonctionnement de ses applications. 100% de l'infrastructure est dans le cloud.

Durée d'Interruption Maximale Admise (DIMA) et la Perte de Données Maximale Admissible (PDMA) :

Oxygis configure ses services cloud selon les meilleures pratiques recommandées par Microsoft Azure, ce qui permet de garantir une Perte de Données Maximale Admissible (PDMA) inférieure à 5 minutes et une Durée d'Interruption Maximale Admise (DIMA) inférieure à 1 heure pour les services critiques, sauf en cas de défaillance majeure du fournisseur de cloud.

Niveaux de criticité et délais de réaction

Oxygis fournit une assistance technique pendant les jours ouvrables (du lundi au vendredi, de 9h à 17h, jours fériés belges exclus), via les canaux indiqués sur son site web. Les incidents signalés sont classés selon le niveau de criticité suivant :

Criticité	Description	Délai de réaction
Critique	Application inaccessible ou indisponible pour tous les utilisateurs	< 8 heures ouvrables
Majeure	Dysfonctionnement important impactant fortement certaines fonctionnalités	< 2 jours ouvrables

Oxygis Partners SRL

Belgique : Eikelenbergstraat, 20, 1700 Dilbeek – Belgium – Tel: +32 (0)2 736 10 17 - TVA : BE 0872.350.989
France : 130, Boulevard de la Liberté - 59800 Lille - Tel: +33 (0)3 20 13 79 44 - SIREN: 811593730 - TVA: FR 13 811593730
www.oxygis.eu - info@oxygis.eu



Criticité	Description	Délai de réaction
Mineure	Inconfort d'usage ou anomalie non bloquante	< 5 jours ouvrables

Oxygis s'engage à mettre en œuvre tous les efforts raisonnables pour résoudre les incidents dans les meilleurs délais, sans garantie de délai de résolution.

Ces engagements constituent une obligation de moyens, et non une obligation de résultat.

Oxygis Partners SRL

Belgique : Eikelenbergstraat, 20, 1700 Dilbeek – Belgium – Tel: +32 (0)2 736 10 17 - TVA : BE 0872.350.989
France : 130, Boulevard de la Liberté - 59800 Lille - Tel : +33 (0)3 20 13 79 44 - SIREN: 811593730 - TVA: FR 13 811593730
www.oxygis.eu - info@oxygis.eu