

Annexe — Niveaux de Service

Engagement de disponibilité, modalités de mesure et barème de compensation

Version du 15 septembre 2026 · ElypseGroup SAS, exerçant sous le nom commercial ElypseCloud · RCS Bordeaux 978 470 680

Article 1 — Objet

La présente annexe fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente. Elle définit l'engagement de disponibilité applicable aux Services, les modalités de sa mesure, les cas d'exclusion et le barème de compensation.

Article 2 — Engagement de disponibilité

ElypseCloud garantit contractuellement un **taux de disponibilité mensuel de 98 %** pour l'ensemble de ses Services.

Le taux de disponibilité moyen constaté sur l'infrastructure d'ElypseCloud est supérieur à cet engagement. Les valeurs constatées sont publiées sur la page d'état du service. Elles constituent un indicateur de performance et non un engagement contractuel.

Taux	Indisponibilité mensuelle	Nature
98 %	14 h 24 min	Engagement contractuel
99 %	7 h 12 min	Seuil de compensation renforcée
99,9 %	43 min	Objectif interne d'exploitation

Article 3 — Définition de la disponibilité

3.1 Périmètre mesuré

La disponibilité s'entend de **l'accessibilité depuis le réseau public de l'adresse IP attribuée au Service**, ainsi que de la disponibilité de l'hyperviseur ou du serveur physique hébergeant le Service.

Elle ne couvre pas le système d'exploitation du Client, ses applicatifs, sa configuration, ses services logiciels, ni la joignabilité de ses propres noms de domaine.

3.2 Méthode de mesure

La disponibilité est mesurée par les outils de supervision exploités par ElypseCloud, au moyen de sondes réalisées à intervalles réguliers depuis l'infrastructure et depuis un point de mesure externe.

Une indisponibilité est constatée lorsque le Service demeure injoignable pendant au moins cinq minutes consécutives.

3.3 Période de référence

Le taux est calculé sur le mois civil, selon la formule suivante : durée totale du mois diminuée de la durée cumulée des indisponibilités imputables à ElypseCloud, rapportée à la durée totale du mois.

Article 4 — Exclusions

Ne sont pas comptabilisées comme indisponibilités :

- les maintenances planifiées annoncées au moins vingt-quatre heures à l'avance par courrier électronique ou sur la page d'état du service ;

- les maintenances d'urgence rendues nécessaires par une faille de sécurité ou un risque imminent pour l'intégrité de l'infrastructure ;
- les interruptions imputables au Client, notamment une erreur de configuration, une saturation des ressources allouées, un système d'exploitation défaillant ou un applicatif en cause ;
- les suspensions prononcées en application de l'article 15 des Conditions Générales de Vente ;
- les interruptions consécutives à une attaque par déni de service dont le volume excède la capacité de filtrage annoncée ;
- les interruptions résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 17 des Conditions Générales de Vente ;
- les interruptions affectant un Service dont la Période n'a pas été réglée.

Article 5 — Compensation

5.1 Barème

Lorsque le taux de disponibilité mensuel constaté est inférieur à l'engagement de 98 %, le Client bénéficie d'une compensation calculée sur le montant hors taxes de la Période concernée :

Taux constaté	Indisponibilité	Compensation
De 97,00 % à 97,99 %	De 14 h 25 à 21 h 36	10 % de la Période
De 95,00 % à 96,99 %	De 21 h 37 à 36 h 00	25 % de la Période
De 90,00 % à 94,99 %	De 36 h 01 à 72 h 00	50 % de la Période
Inférieur à 90,00 %	Plus de 72 h 00	100 % de la Période

5.2 Modalités

La compensation est **calculée et créditée automatiquement par ElypseCloud** sur la base de ses relevés de supervision, sans demande ni justification à produire par le Client.

Elle prend la forme d'un crédit porté au compte du Client dans les trente jours suivant la fin du mois concerné, utilisable sur toute commande ultérieure. Elle ne donne lieu à aucun versement en numéraire.

Le crédit est valable douze mois à compter de son attribution.

5.3 Plafond et exclusivité

La compensation cumulée au titre d'un mois donné ne peut excéder cent pour cent du montant de la Période concernée.

Cette compensation constitue la seule réparation due au titre d'un manquement à l'engagement de disponibilité, sans préjudice des dispositions de l'article 16.5 des Conditions Générales de Vente.

5.4 Contestation

Le Client qui conteste le calcul peut en demander le réexamen dans un délai de trente jours à compter de l'attribution du crédit, par ticket ou à l'adresse contact@elypsecloud.com.

Article 6 — Maintenances

Les maintenances planifiées sont annoncées au moins vingt-quatre heures à l'avance et programmées, dans la mesure du possible, en dehors des heures de forte activité.

Les maintenances d'urgence peuvent être réalisées sans préavis lorsqu'elles sont nécessaires à la sécurité ou à l'intégrité de l'infrastructure. Le Client en est informé dès que possible.

Article 7 — Support

Les modalités du support technique, les niveaux de criticité et les délais de première réponse sont définis par les Conditions Particulières Support.