

# Charte de qualité

## **CHARTE DE QUALITÉ**

DATALEON 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**

DATALEON 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.

DATALEON a notamment mis en place un système redondant basé sur un hébergement cloud, permettant un service sans interruption. Ce système redondant inclut des serveurs, équipements et infrastructures de secours qui fonctionnent en parallèle avec les composants principaux, le tout hébergé dans le cloud. En cas de défaillance ou de panne imprévue sur l'un des éléments essentiels, le système redondant basé sur le cloud prend automatiquement le relais, assurant ainsi la continuité des Services applicatifs sans interruption perceptible pour le Client.

L'utilisation d'un hébergement cloud permet à DATALEON d'assurer une haute disponibilité et une résilience accrue pour ses Services applicatifs. Le cloud offre une flexibilité et une évolutivité qui permettent à DATALEON de répondre aux variations de la charge de travail de manière dynamique, assurant ainsi des performances optimales même dans des situations de forte demande.

En outre, des mécanismes de surveillance et de détection des pannes spécifiques au cloud sont en place pour assurer une réaction rapide en cas de problèmes potentiels. Ces systèmes de surveillance cloud permettent à DATALEON de détecter les incidents dès leur apparition et de prendre les mesures appropriées pour assurer une reprise rapide et efficace des opérations.

DATALEON s'engage à maintenir et à améliorer en permanence ce système redondant basé sur l'hébergement cloud pour répondre aux besoins changeants du Client et garantir la continuité des Services applicatifs en toutes circonstances. La mise en place de ce système redondant basé sur le cloud démontre l'engagement de DATALEON envers la satisfaction du Client et sa volonté de fournir des services de haute qualité et fiables, en tirant parti des avantages offerts par l'hébergement cloud.

Le Client peut avoir l'assurance que ses données et ses modèles IA sont entre de bonnes mains avec DATALEON, bénéficiant ainsi d'une infrastructure cloud solide et résiliente pour ses opérations critiques. Cette approche de redondance et de continuité d'activité basée sur l'hébergement cloud contribue à renforcer la confiance du Client dans les services fournis par DATALEON.

## **GESTION DES INCIDENTS**

DATALEON met à disposition de ses clients l'URL suivante : <https://dataleon.statuspage.io/>. Cette URL correspond à une page de statut en ligne qui permet aux clients de DATALEON de suivre en temps réel la disponibilité et le statut opérationnel des Services applicatifs.

Sur cette page de statut, les clients peuvent trouver des informations essentielles sur les performances du système, telles que le temps de disponibilité, les éventuelles interruptions de service, les mises à jour en cours et les maintenances planifiées. Cette transparence permet au Client de rester informé en temps réel sur l'état de fonctionnement des Services applicatifs.

En fournissant un accès à cette page de statut, DATALEON démontre son engagement envers la transparence, la communication efficace et la satisfaction du Client. Cette approche proactive permet également au Client de prendre des décisions éclairées concernant l'utilisation des Services applicatifs en fonction du statut actuel du système.

DATALEON mettra régulièrement à jour cette page de statut pour refléter toute modification de la disponibilité ou de la performance des Services applicatifs. En cas de perturbations majeures, DATALEON communiquera également activement avec ses clients par le biais de cette page de statut et par d'autres canaux de communication pour tenir le Client informé des mesures prises pour résoudre les problèmes et rétablir pleinement les opérations.

L'URL <https://dataleon.statuspage.io/> est donc un outil essentiel pour assurer une transparence totale entre DATALEON et ses clients, favorisant la confiance et la collaboration pour fournir des services de haute qualité et fiables.

## **SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ**

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

DATALEON a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Prestataire, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels des Clients sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

DATALEON a mis en place une double sauvegarde des Données avec relecture de contrôle effectuée par ses services, à raison d'une sauvegarde tous les jours et sur toute demande particulière liée à un événement. Les supports sont conservés dans deux lieux distincts pendant 120 jours consécutifs. Les Données sauvegardées sont les suivantes :

- Les comptes utilisateurs
- Les processus en cours

- Les données exécutions

Le délai de restauration des sauvegardes est de 4 heures.

## **INTÉGRITÉ**

DATALEON s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions 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 diligentés.

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**

DATALEON propose des performances optimales pour le traitement des données avec l'IA, en fournissant deux modes de traitement :

Mode synchrone : DATALEON assure un temps de réponse de moins de 30 secondes entre son serveur et tout Utilisateur situé en France pour les requêtes de traitement d'IA effectuées en mode synchrone. Ce mode permet aux utilisateurs d'obtenir des résultats instantanés pour leurs demandes de traitement.

Mode asynchrone : Pour les requêtes de traitement d'IA effectuées en mode asynchrone, DATALEON garantit un temps de réponse de moins de 30 minutes entre son serveur et tout Utilisateur situé en France. Dans ce mode, les utilisateurs peuvent soumettre des tâches de traitement plus complexes et volumineuses, et recevoir les résultats dans un délai raisonnable.

Cette approche permet au Client de bénéficier de performances rapides et efficaces pour le traitement de ses données avec l'IA, en fonction de ses besoins spécifiques. Que ce soit pour des demandes instantanées en mode synchrone ou pour des tâches plus importantes en mode asynchrone, DATALEON s'engage à fournir des résultats fiables et rapides pour permettre au Client de tirer pleinement parti des capacités avancées de l'IA.