

Produits DAT SilverDAT Online – SLA

1. Disponibilité des produits en ligne:

DAT SilverDAT 3 Online: CalculatePro, CalculateExpert, myClaim, ExpertenMappe, auto-i Expert Online et recherche via VIN

DAT s'engage à assurer une disponibilité minimale de ses applications et services DAT de 98 % en moyenne annuelle.

Sont exclues du calcul de la disponibilité les périodes pendant lesquelles

- l'ensemble du système n'est pas disponible en raison de perturbations non imputables à DAT, notamment en cas de force majeure;
- il est impossible d'accéder aux services ou applications en raison de perturbations globales sur Internet dont DAT n'est pas directement responsable;
- les services et applications ne sont pas accessibles en raison de perturbations au niveau de la recherche SilverDAT VIN effectuée sur les ordinateurs des constructeurs automobiles (OEM);
- les travaux de maintenance planifiés sont effectués conformément à l'article 2;
- une mise à jour de sécurité urgente est effectuée.

DAT n'est pas non plus responsable de la disponibilité des données ou services de tiers auxquels le client accède via des interfaces.

2. Périodes de maintenance pour les produits mentionnés à l'article 1

Les mises à jour du programme et des données sont effectuées le dimanche ou dans la fenêtre de maintenance entre 19 h 00 et 5 h 00 et annoncées à l'avance sur le site Internet DAT www.dat.de. Les clients ont également la possibilité de s'inscrire auprès du service clientèle DAT pour recevoir une notification automatique en cas d'indisponibilité.

3. Sauvegarde des données pour les produits mentionnés à l'article 1

DAT effectue une sauvegarde quotidienne des données. La sauvegarde de toutes les données pertinentes est réalisée sous forme cryptée dans un système de backup qui réplique à son tour ces données dans au moins une autre section de pare-feu. La durée de conservation est de 7 jours calendaires pour la sauvegarde quotidienne des données, de 4 semaines pour la sauvegarde hebdomadaire et de 3 mois pour la sauvegarde mensuelle. Les données supprimées sont en outre conservées dans le système de sauvegarde pendant 90 jours supplémentaires.

4. Cas de catastrophe pour les produits mentionnés à l'article 1

L'exploitation des applications est assurée en parallèle dans deux datacenters de Tier 3 certifiés ISO 27001.

Si la communication avec le premier datacenter (par exemple en cas de catastrophe) n'est plus possible, le deuxième datacenter fournira tous les services. Cela permet de garantir la poursuite de l'exploitation en cas de catastrophe.

5. Sécurité pour les produits mentionnés à l'article 1

L'accès à l'environnement en ligne DAT se fait exclusivement via https. Les clients qui se connectent au portail DAT via http sont automatiquement basculés en https. Tous les accès via des interfaces de programme sont également possibles avec https.

Afin de sécuriser les applications et les données, DAT exploite à la fois un pare-feu externe pour les communications sur Internet et un second pare-feu entre les applications et la base de données.