

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Sauvegarde dans le Cloud

PRÉAMBULE

SMILÉO est un opérateur de service informatique et dispose à ce titre des moyens humains et matériels permettant la mise à disposition de prestations de sauvegarde dans le cloud et de services associés. Le Client s'est rapproché de SMILÉO pour acquérir les prestations et services objet des présentes. Dans ce cadre, les Parties ont signé des conditions générales de services, applicables à l'ensemble des Prestations fournies par SMILÉO au Client (ci-après les « Conditions Générales de Services ou CGS ») et auxquelles les présentes Conditions Particulières sont rattachées (ci-après « les Conditions Particulières ou CPS »). Le Client reconnaît avoir transmis à SMILÉO l'intégralité des renseignements et documents nécessaires à la compréhension de son besoin. Le Client déclare en outre avoir eu connaissance de l'importance et de la nécessité d'apporter à SMILÉO sa totale collaboration, en lui communiquant notamment toutes les observations et les éléments susceptibles d'avoir une incidence sur la bonne exécution du Contrat, afin de permettre l'aboutissement du projet.

Considérant que le Client souhaite confier la sauvegarde de tout ou partie de ses données informatique à SMILÉO ;

Considérant que le Client accepte de donner mandat à SMILÉO pour mener à bien ses missions, il l'autorise à prendre contact avec les autres intervenants ou prestataires, et lui donne l'autorisation d'intervenir en son nom auprès de ces derniers ;

Considérant que les parties désirent confirmer leur entente par écrit ;

Considérant que les parties ont la capacité et la qualité d'exercer tous les droit requis pour la conclusion de l'entente constatée dans les présentes.

En conséquence de ce qui précède, les parties conviennent de ce qui suit,

Art. 1 – DEFINITIONS

- a. **Agent ou Agent Cyber-Protect** : désigne le logiciel de l'éditeur Acronis installé sur le poste de travail du Client et permettant de sauvegarder les fichiers sélectionnés de ce dernier vers la Plate-forme de SMILÉO hébergée par UNYC ainsi que de configurer le Service via une connexion au portail de l'éditeur accessible sur internet (« Portail Acronis »). L'Agent fait l'objet d'une licence passée par le Client auprès de SMILÉO par l'intermédiaire d'un Distributeur, étant entendu que pour chaque poste de travail sur lequel est installé un Agent, une licence doit avoir été souscrite.
- b. **Anomalie, Défaut ou Incident** : désignent toute déviation d'une Prestation ou d'un Service par rapport à ses Spécifications Techniques, inhérente à la Prestation et exclusivement imputable à SMILÉO. Une Anomalie, un Défaut ou un Incident est réputé :
 - **Critique ou Bloquant (URGENT)** : quand ils empêchent toute utilisation par le client de ses équipements ou de ses services.
 - **Majeur ou Non Bloquant (Haute Priorité)**: lorsqu'ils restreignent substantiellement l'utilisation de ses équipements ou de ses services ou lorsqu'ils leur manquent une fonctionnalité essentielle.
 - **A défaut, ils sont réputés Mineurs. (Priorité Moyenne, ou Basse)**
- c. **Date de Mise en Service** : désigne la date réelle de livraison du service par SMILÉO et ce quand bien même le Client ait procédé ou non à une première sauvegarde. Cette date marque le début de facturation du Service concerné.
- d. **Environnement** : désigne le Datacenter de SMILÉO ou de ces partenaires sur lequel est hébergée le Service.
- e. **Hébergement** : désigne la mise à disposition de l'Environnement en datacenter nécessaire au fonctionnement de l'Infrastructure du Service.

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

- f. **Infrastructure ou Plate-forme (S3)** : désigne l'ensemble des Equipements matériels, et logiciels d'exploitation au sein du Datacenter, propriétés de SMILÉO, mis à la disposition du Client pour permettre l'utilisation des Services souscrits.
- g. **Plan de backup** : Le plan de backup définit la stratégie adoptée par le Client pour dupliquer et sécuriser tout ou partie des données contenues sur ses postes de travail. Il définit également le processus de restauration.
- h. **Service** : désigne les Prestations objet des présentes Conditions Particulières.

Art. 2 – OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SMILÉO met à disposition du Client les outils permettant de sauvegarder les données de ses postes de travail ou serveurs sélectionnés vers un espace de stockage sécurisé, global et commun à l'ensemble desdits postes de travail au sein d'un Datacenter sous responsabilité de SMILÉO.

Art. 3 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Conditions Générales de Services constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services produits par SMILÉO et mis à disposition du Client dans le cadre d'un canal de distribution. Elles sont complétées par des conditions particulières propres à chaque Service. Les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres, pour chaque type de Service que le Client a commandé. L'ensemble des documents contractuels exprime l'intégralité des obligations des Parties, à l'exclusion de toutes autres Conditions Générales de Services ou spécifiques figurant dans tous les documents envoyés ou remis par les Parties. Les présentes conditions et l'ensemble des autres documents contractuels annulent et remplacent tous les accords, conventions ou contrats précédemment conclus entre les Parties à ce titre. Toute modification des présentes clauses constituera une évolution du Contrat et devra faire objet d'un avenant signé par toutes les Parties. Si une ou plusieurs stipulation(s) des documents contractuels est tenue pour non valide ou déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et les Parties s'efforceront de trouver une clause valide en substitution.

Art. 4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS

SMILÉO met à disposition du Client un Service lui permettant de sauvegarder à tout moment, par l'intermédiaire d'un accès internet, les données de son poste de travail Windows et / ou Macintosh vers un espace de stockage sécurisé, global et commun à l'ensemble des sauvegardes au moyen d'un agent de sauvegarde installé sur le poste de travail appelé Agent Cyber Protect. Le Service Cyber Backup s'appuie sur l'agent Agent Cyber Protect et sur l'accès internet du Client. Le Service est par conséquent soumis aux licences et droits d'usage intégrés dans le Service. Le Service fourni par SMILÉO est en conséquence strictement limité à la gestion de la disponibilité de la plate-forme technique. Le socle des prestations constituant le Service est :

- La mise à disposition de l'Agent Cyber Protect afin de réaliser le Service,
- La disponibilité des Gateway permettant à l'Agent d'envoyer les sauvegardes vers les espaces de stockage mis à disposition au Client par SMILÉO,
- L'accès à un portail Acronis permettant au Client d'administrer et superviser la solution pour l'ensemble de son entreprise,
- Le maintien en conditions opérationnelles de l'Infrastructure et de l'Hébergement délivrant le Service,
- Le stockage des données sauvegardées par le Client au moyen de l'Agent Cyber Protect,
- Le Support par téléphone et/ou par mail aux conditions et horaires définis à l'article 17, a des Conditions Générales de Services.

Art. 5 – DUREE DU CONTRAT

Se référer à l'article 4 des Conditions Générales de Services.

Art. 6 – PHASE D'INITIALISATION DES PRESTATIONS

Les opérations d'initialisation des Prestations s'effectuent en Heures et Jours Ouvrés. Toute intervention demandée par le Client en dehors de ces plages horaires donnera lieu à une facturation complémentaire.

SMILÉO assure :

- La création de l'Environnement nécessaire au Service pour qu'il fonctionne conformément à ce qui est décrit dans les conditions particulières (création d'un compte client, affectation de l'espace de stockage global, droits d'accès et d'utilisation du Service),
- La mise en place du Support pour l'interlocuteur unique Client.
- De régler le paramétrage du Service, par l'intermédiaire du portail Acronis, en fonction des besoins du client en termes de sauvegardes. Il est parfaitement entendu par le Client que le contrôle du bon fonctionnement des sauvegardes est de son entier et exclusif ressort. En outre, il appartiendra au Client de s'assurer de la bonne configuration du Service et du bon fonctionnement de l'Agent Cyber Protect installé sur ses postes de travail.

Afin que le Service soit opérationnel, il est du ressort du Client :

- De fournir à SMILÉO les informations le concernant permettant d'identifier le Client et ses postes de travail,
- De configurer son Service selon les recommandations et modes opératoires indiqués par l'éditeur de la solution,
- De s'assurer que la connexion réseau internet est suffisamment capacitive et qualitative aux vues de la volumétrie à sauvegarder.

Le Client est autonome pour la configuration, l'administration et la gestion des sauvegardes et des restaurations de ses données. SMILÉO pourra apporter son aide au Client pour les opérations de configurations et d'administration.

Art. 7 – PHASE D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Dans le cadre du Service, le service support assure la prise en compte des signalisations et le traitement des Anomalies par le Client, conformément à l'art. 17, d des Conditions Générales de Services. Il est rappelé expressément que le support de SMILÉO est réservé à l'usage exclusif de l'interlocuteur unique pour le support du Client. Il assure entre autres la gestion des configurations de l'Infrastructure. Le traitement des Anomalies se déroule comme suit : Le Service support prend en compte toute Anomalie signalée par le client. Il crée un ticket d'incident dans l'outil de suivi des incidents, un numéro de suivi unique est alors affecté à l'incident.

Le Service support établit un premier diagnostic permettant d'identifier l'origine probable de l'incident :

- Si l'Anomalie est du fait du Client (fausse manipulation, problème de configuration, problème lié à l'accès internet du Client...), le ticket d'incident est immédiatement clôturé.
- Pour une Anomalie relevant de la responsabilité de SMILÉO ou de l'éditeur, le Service support traitera l'incident dans les meilleurs délais.

Le traitement d'une Anomalie est suspendu, dans les cas suivants :

- L'incident est déclaré en dehors des heures et Jours ouvrés. (Conformément à l'art 17 des Conditions Générales de Services).
- Le Client n'a pas été disponible pour le traitement de l'Anomalie.
- Le Client demande le report de l'intervention.
- Le service support est en attente d'une information ou d'une action de la part du Client.

À la suite du rétablissement, SMILÉO informe le Client de la fin de l'incident par mail. Dans l'hypothèse où le Service support n'arrive pas à joindre le Client à plus de trois (3) reprises dans un intervalle deux (2) Jours Ouvrés

et en cas de non-réponse au mail de relance dans les 8h00, le ticket d'incident est systématiquement clôturé.

En cas de désaccord sur la clôture d'un ticket d'incident, le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour notifier son refus par mail auprès du Service support, indiquant ses observations. Au-delà de ce délai, le Client est réputé avoir accepté la clôture du ticket.

a. Maintenance et Mise à Jour

SMILÉO se réserve le droit de réaliser toutes les évolutions et modifications sur le mode de fonctionnement du Service dans la mesure où ces changements n'impactent pas la nature des Services fournis. Conformément à l'article 7 des CGS, la responsabilité de SMILÉO ne saurait être engagée, notamment pour une suspension temporaire d'accès au Service, en cas et lors de toute mise en œuvre d'une évolution, d'une mise à jour ou durant une opération de maintenance.

b. Plage horaire des opérations de support

Sauf option de service complémentaire, le Support technique et le traitement des Anomalies sont assurés aux horaires définis à l'art. 17, a. des Conditions Générales de Services.

Le Client aura toutefois la possibilité de souscrire à des options de services complémentaires conformément à l'art. 17, b, c & d.

Art. 8 – VOLUME ET QUOTAS

Le Service est basé sur la réservation d'un espace disque cible global (c'est à dire commun à l'ensemble des sauvegardes effectuées par le Client) qui est précisé dans le Bon de Commande ou la Proposition Commerciale. Au-delà de ce volume, les sauvegardes ne pourront plus s'exécuter. Le Client doit s'assurer régulièrement, en se connectant au portail Acronis, qu'il reste en dessous de ce quota. En outre, le Client reconnaît ne pouvoir installer plus d'Agent sur des postes de travail qu'il ne possède de licence. En conséquence, il appartiendra au Client de s'assurer du respect de ces volumes et quotas et de commander tout upgrade nécessaire dans l'hypothèse où ses besoins viendraient à les dépasser.

SMILÉO préviendra, si possible, le Client en cas de quota atteint.

Art. 9 – MODIFICATION ET EVOLUTION DES PRESTATIONS

a. Modifications du Fait de la Société

Dans le cadre du maintien en état de fonctionnement du Service, SMILÉO doit être en mesure de prendre toute disposition nécessaire, et notamment d'effectuer les modifications de Service en vue de leur amélioration. Ces modifications pourraient avoir un impact sur les équipements, configuration et applications du Client ou sur l'utilisation des Services. Ces opérations seront portées à la connaissance du Client avec un délai de prévenance suffisant pour lui permettre d'adapter ses matériel et configurations. En cas de non-réalisation des préconisations émises par SMILÉO au Client, SMILÉO décline toute responsabilité en cas de mauvais fonctionnement ou de dégradation de la qualité de Service.

b. Evolution du Fait du Client

De manière générale, l'ajout ou la suppression de la volumétrie souscrite par le Client est opéré par SMILÉO. Les modifications du périmètre de Service peuvent impliquer une période transitoire durant la durée des modifications. Durant la phase transitoire, SMILÉO mettra tous les moyens en œuvre pour maintenir la qualité de Service mais ne peut toutefois pas la garantir et être soumise à pénalité. Le Client est responsable des modifications réalisées et des conséquences en termes d'évolutions de services et de facturation. Dès lors que l'opération est à son initiative, le Client prendra à sa charge les frais complémentaires induits par la demande d'évolution.

Art. 10 – FACTURATION

La tarification est fixée en fonction du nombre de poste à sauvegarder et du volume global des données de sauvegarde stockées sur la Plate-forme de SMILÉO.

La facturation s'effectue conformément au art. 5 & 6 des Conditions Générales de Services.

Art. 12 – SECURITE & CONFIDENTIALITE

SMILÉO est tenu d'assurer la surveillance et la sécurité physique et logique de la Plate-forme dans l'Environnement, permettant son fonctionnement sans interruption. Les mesures de sécurité et de confidentialité minimales qu'SMILÉO s'engage à mettre en œuvre sont décrites ci-après.

SMILÉO garantit le Client contre tout accès, atteinte, manipulation, altération ou destruction non autorisée et/ou frauduleuse de tout ou partie des données, du fait de SMILÉO, de ses agents et de ses sous-traitants.

Les données disponibles sur l'Environnement sont confidentielles. Toutefois, le Client est informé du fait que, conformément à la Loi sur la Confiance dans l'Économie Numérique, SMILÉO pourra être appelée à mettre les données sauvegardées à disposition de toute autorité judiciaire ou bénéficiant d'une autorisation judiciaire, ou, à la suite d'une décision de justice, à supprimer l'accès aux données. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination d'éventuels virus pouvant circuler sur les réseaux et notamment sur l'internet.

Art. 13 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client s'engage à souscrire la licence de l'Agent Cyber Protect et respecter l'ensemble des droits de propriété intellectuelle s'y attachant. Ces conditions générales d'utilisation sont disponibles auprès de l'éditeur ou sur demande. Le Client s'engage à ne pas copier, traduire, modifier, corriger, améliorer, adapter, décompiler, créer des œuvres dérivées, et s'interdit plus généralement toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'éditeur ou de SMILÉO sur les logiciels mis à disposition dans le cadre du Service. Le Client garantit SMILÉO contre toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'éditeur et tiendra SMILÉO indemne de toute action intentée contre elle à ce titre.

Art. 14 – RESTITUTION DU STOCKAGE

Au terme du Contrat, pour quelque motif que ce soit, le Client s'engage à :

- Cesser d'utiliser et effacer intégralement toutes les versions des logiciels mis à sa disposition par SMILÉO ;
- S'assurer d'avoir récupéré et supprimer l'ensemble de ses données sur les serveurs ;
- S'assurer d'avoir informé ses administrateurs et supprimer l'ensemble des comptes d'accès.

Art. 15 – ENGAGEMENT DE SERVICE

SMILÉO s'engage à assurer un Service répondant aux engagements décrits au présent article, étant entendu que les niveaux diffèrent selon qu'il s'agisse des engagements portés sur l'Agent Cyber Protect ou sur l'Infrastructure. Ces engagements sont exclusifs l'un de l'autre et ne peuvent de ce fait se cumuler, ce dont les Parties consentent. Ainsi, pour l'Agent lui-même, les engagements de service le concernant sont décrits sur le portail de l'éditeur disponible à l'adresse suivante : <https://www.acronis.com/en-us/support/platform-terms-conditions/> Sur l'Infrastructure, SMILÉO s'engage sur un taux de disponibilité annuelle de celle-ci de 99,7%, hors maintenance, cas de force majeure, fait d'autrui ou du Client. Par ailleurs, en cas d'Incident Majeur impliquant la perte ou la corruption des données de toute la Plate-forme, le Service sera remis en ligne et les sauvegardes des postes du Client se relanceront complètement. Les anciennes versions de sauvegardes seront toutefois perdues. Le Client est en outre parfaitement conscient qu'SMILÉO ne peut apporter aucune garantie de « perte maximale », dans la mesure où les données de production se trouvent sur les postes de travail. Les sauvegardes ne sont que des copies de celles-ci. L'espace disque global mis à la disposition du Client n'est pas redimensionnable automatiquement. Le Client reconnaît que la sauvegarde s'effectue jusqu'à saturation de l'espace disponible, y compris dans l'hypothèse où cette sauvegarde ne peut s'achever intégralement. Dans cette éventualité, SMILÉO ne pourra garantir l'intégrité des sauvegardes, ni leur éventuelle corruption. Enfin, SMILÉO alerte qu'une sauvegarde supprimée, même pas erreur, par l'utilisateur du portail Acronis n'est pas récupérable.

Art. 16 – REPARTITION DES RESPONSABILITÉS

Les parties conviennent de la répartition suivante des responsabilités :

Actions	SMILÉO	Client
Signature du bon de commande / devis		X
Contrôle de la Commande	X	
Collecte des informations pré-déploiement	X	
Déploiement des Agents	X	
Support téléphonique	X	
Sauvegarde des fichiers	O	X
Sauvegarde des bases de données	O	X
Traitement de logiciels malveillant	O	X
Maintenance en condition opérationnelle de l'infra.	X	
Restauration des données suite perte	O	X
Supervision avec notification	X	
Tests de sauvegarde et de restauration	O	X
Ajout d'Agent	X	
Support utilisateurs finaux	O	X
MAJ Agents	X	
Responsabilité perte de données		X
Configuration des plans de backup et agents	X	
Formation initiale lors du déploiement auprès de l'administrateur chez le client	X	
Support à la gestion des agents de backup	X	
Support à la gestion des plans de backup	X	
Accompagnement de l'administrateur chez le client à la restauration de données	X	
Maintenance en Condition Opérationnelle du portail Acronis	X	
Maintenance en Condition Opérationnelle des agents Acronis	X	

Légende :

- X : Géré par le tiers (SMILÉO ou le Client)
- D : Nécessite l'établissement d'un Devis
- O : Option à souscrire auprès de SMILÉO

Toutes les prestations qui ne seraient pas listées dans le tableau ci-dessus sont réputées accessible sur Devis uniquement, et proposées à l'appréciation de SMILÉO. SMILÉO ne saurait se voir opposer l'obligation d'effectuer une tâche qui ne lui incombe pas sans en facturer le temps passer, ou le négoce nécessaire.

Cet article complète l'art. 7 des Conditions Générales de Services.

EN SIGNANT LES PRESENTE, VOUS RECONNAISSEZ EN AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE MANIERE EXHAUSTIVE ET ACCEPTEZ L'ENSEMBLE DES TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT, EN PARTICULIER LES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE ET LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES. LE CONTRAT DEBUTE A LA DATE DE SIGNATURE DES PRESENTE. LES PERIODES D'ENGAGEMENT DE CHAQUE SERVICE DEBUTENT DONC A PARTIR DE CETTE DATE.

SIGNATURE	DATE DE SIGNATURE