

1.1. EXCLUSIONS

La maintenance, la mise à jour et l'exploitation du système d'exploitation hôte du logiciel « Veeam Backup® » ne sont pas couvertes par le présent contrat.

1.2. ÉQUIPEMENTS

MSI met à disposition des équipements de stockage local (NAS). Il est ici rappelé que cette mise à disposition n'entraîne pas de transfert de propriété des équipements, qui restent la propriété de MSI pendant toute la durée du Contrat et devront être restitués par le Client à MSI, dans l'état dans lequel ils se trouvent au jour de la mise à disposition.

Le Client assume pour lui-même et ses Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements de MSI, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution.

Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements de MSI liés au non-respect des présentes.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Équipements de MSI et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de MSI.

1.3. RECETTE DU SERVICE

La mise en service inclut l'installation et le paramétrage des équipements sur le site du client, ainsi que le paramétrage des Jobs de sauvegarde selon les directives du Client.

La description du paramétrage des jobs de sauvegarde sera remise en annexe du compte rendu d'intervention (CRI) du technicien. À compter de la première exécution aboutie sans erreur des Jobs de sauvegardes et sans opposition écrite du Client sous 48heures, le service sera considéré comme réceptionné.

1.4. TARIF

Le service Veeam OnPremise est facturé comme suit :

Frais de mises en service

Dès réception du service par le Client, ce dernier est facturé du montant forfaitaire de mise en service conformément au bon de commande.

Facturation mensuelle

Chaque fin de mois, MSI facture selon les tarifs stipulés au bon de commande

Le coût d'accès au service par sites équipés,

Le coût du forfait de vérification des jobs de sauvegarde par sites équipés,

Les licences correspondantes au nombre de serveurs sauvegardés,

La consommation d'espace de stockage utilisé.

Le minimum de facturation mensuel correspond à l'accès au service +1 licence serveur + 200Go de données sauvegardées + le forfait de vérification des jobs de sauvegardés.

En cas de mise en service en cours de mois, le client sera facturé au prorata du nombre de jours de service effectif.

Frais de télémétrie

Le relevé de consommation du service est réalisé par télémétrie. En cas de défaillance avérée des équipements sous la responsabilité du Client ne permettant plus à MSI une lecture de la consommation, MSI se réserve de droit de facturer une prestation de relevé manuel desdites informations.

1.5. DESTRUCTION DES DONNÉES

En cas de récupération des équipements de sauvegardes mis à disposition par les équipes de MSI pour les motifs suivants (liste non exhaustive) :

Fin de contrat

Récupération d'équipements ou disques défectueux

Échange de matériel

La consommation d'espace de stockage utilisé.

MSI s'engage à détruire toutes les données présentes sur ses équipements dès l'enlèvement et par tout moyen de son choix permettant d'assurer la non récupération des informations. MSI remettra au client un document certifiant la destruction desdites données.

MSI ne saurait être tenu responsable de la perte des données stockées sur ces équipements dès lors que lesdits équipements ne sont plus « mis à disposition » dans le cadre du présent contrat.

1.6. PORTABILITÉ DES DONNÉES

Il est rappelé que le traitement de sauvegarde informatisé des données est réalisé sous la gouvernance exclusive du client. Le client doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la récupération desdites données avant la fin du contrat afin d'en assurer la portabilité. En cas de demande de restitution des données stockées par le présent service, il sera remis des fichiers au format de stockage brut du logiciel Veeam Backup.

Annexe du service Veeam On Premise

1. DÉFINITION

1. Pour la présente annexe, les termes ci-dessous ont entre les parties la signification suivante :

2. Job de sauvegarde : Il s'agit dans le lexique du logiciel « Veeam Backup® » d'une tâche de sauvegarde. Elle inclut les sources à sauvegarder, une destination de sauvegarde et sa planification.

3. Job de sauvegarde distant : Idem ci-dessus, mais cette tâche à pour source un backup local existant et comme destination un Emplacement de sauvegarde Veeam® Distant.

4. Emplacement de sauvegarde Veeam® : Désigne l'unité de stockage logique exclusivement destinée à recevoir des données de sauvegardes produites par le logiciel de sauvegarde Veeam compatible avec la technologie Veeam Cloud-Connect®.

5. Emplacement de sauvegarde Veeam® Distant : idem ci-dessus, mais ce dernier est situé sur des équipements du datacenter MSI et n'est accessible qu'à travers une connexion dédiée au logiciel « Veeam® Backup » via une licence « Veeam CloudConnect® ».

6. Licence « Veeam CloudConnect® » : Licence logiciel permettant au logiciel « Veeam® Backup » d'utiliser l'Emplacement de sauvegarde Veeam distant, comme destination de sauvegarde.

2. OBJET

7. Cette annexe présente les conditions techniques et financières du service «Veeam® CloudBackup ». Ce document complète les conditions de service « Ogreen Veeam® Backup ».

3. DESCRIPTION DU SERVICE ET PÉRIMÈTRE DE SAUVEGARDE

8. Le service « Veeam® CloudBackup » est une offre de sauvegarde de données informatiques externalisée.

9. Elle inclut :

- La mise à disposition des licences « VeeamCloud Connect » pour le logiciel « Veeam Backup® » de l'éditeur Veeam®
- La mise à disposition d'un Emplacement de sauvegarde Veeam® au sein de notre datacenter.
- Le paramétrage des Jobs de sauvegarde distants.

10. Les données sauvegardées par ce service sont contrôlées par le Job de Sauvegarde Veeam, depuis le logiciel « Veeam Backup® » installé chez le Client.

11. Périmètre de sauvegarde :

Il est rappelé que les Jobs de sauvegarde distants du logiciel Veeam ont pour source un emplacement de données spécifique convenu avec le client et porté au compte rendu d'installation. Toute modification de cet emplacement est rappelée sur le compte rendu d'intervention MSI. Cette source est le périmètre de sauvegarde du présent contrat.

12. MSI ne saurait être tenu responsable de toute perte de données en dehors du périmètre de sauvegarde.

4. OPTION - VÉRIFICATION DES TÂCHES DE SAUVEGARDES LOCALES

13. Le Client peut souscrire une option de « Vérification des tâches de sauvegarde locales » de son logiciel Veeam Backup. Cette option est souscrite par site physique.

14. Cette option inclut un transfert de responsabilité au sujet du paramétrage et de la vérification quotidienne de la bonne exécution des jobs de sauvegardes locaux.

15. Cette option inclut également la modification des jobs de sauvegardes locaux par les équipes MSI.

16. Dès lors, MSI limitera l'accès au logiciel de sauvegarde, aux équipements mis à disposition et aux espaces de stockage, afin de garantir qu'aucune intervention externe ne puisse intervenir sur des éléments de son champ de responsabilité. Cette situation se traduit pour le client comme un accès en lecture seule ou à une interdiction d'accès totale à certaines ressources ou consoles.

5. PRÉREQUIS TECHNIQUES ET LIMITATIONS

17. Avant la souscription du Service, il appartient au Client de vérifier qu'il dispose notamment des moyens techniques permettant l'utilisation normale du Service dont notamment :

- Un lien internet dont le débit est cohérent avec sa stratégie de sauvegarde.
- Un logiciel « Veeam Backup® » à jour et associé à un contrat de maintenance éditeur ou avoir contracté une offre de service « Ogreen Veeam OnPremise ».

18. Il appartient au client de prendre les dispositions nécessaires pour autoriser le trafic de données permettant la remontée des données à sauvegarder et des informations de télémétrie.

19. Dans le cas où les équipements et connectivités chez le client deviendraient insuffisants, celui-ci s'engage à apporter ou à faire réaliser les modifications nécessaires dans les plus brefs délais. Dans tous les cas MSI continuera à établir sa facturation mensuelle jusqu'au terme du contrat.

20. Limitation d'accès aux équipements et logiciels :

Cette offre de service inclut un transfert de responsabilité au sujet :

- du paramétrage des Jobs de sauvegarde distants sur le logiciel « Veeam Backup® » du client,

- de la vérification quotidienne de la bonne exécution des Jobs de sauvegarde distants,
- du maintien en état opérationnel de l'Emplacement de sauvegarde Veeam® Distant Dès lors, MSI limitera l'accès au logiciel de sauvegarde, afin de garantir qu'aucune intervention externe ne puisse intervenir sur des éléments de son champ de responsabilité. Cette situation se traduit pour le client comme un accès en lecture seule ou à une interdiction d'accès totale à certaines ressources ou consoles.

21. Opérations d'exploitation :

Toutes les opérations d'exploitation incluant :

- Modification des jobs de sauvegarde,
- Demande de restauration de données
- Demande de restauration de machine virtuelle,

sont incluses dans la limite d'une opération par mois d'engagement souscrit (exemple : engagement 36 mois = 36 opérations d'exploitation incluses pendant la durée du contrat).

22. L'ensemble des prestations liées à la reconstruction de l'infrastructure n'est pas inclus par ce contrat.

23. Compétences :

Le client est un utilisateur techniquement compétent, le service ne pouvant être utilisé sans un niveau de connaissance raisonnable du logiciel « Veeam Backup® » et de la gestion des sauvegardes. MSI n'a pas à s'assurer du niveau de compétence du client qui est toujours présumé.

24. Points de restaurations :

La solution de sauvegarde Veeam Cloud Backup impose un minimum de 2 points de restaurations par machine virtuelle sauvegardée.

6. ANNULATION DE COMMANDE

25. Le service visé par les présentes est soumis à une vérification des prérequis techniques permettant sa bonne exécution. En cas de non-respect des prérequis, la commande sera annulée sans frais pour aucune des parties.

7. OBLIGATION DU CLIENT

26. Le Client s'engage à :

- Soumettre à MSI tout dysfonctionnement ou incident constaté sur le service.
- Prévenir MSI de toute modification substantielle des données sauvegardées.
- Réaliser des tests de restauration et d'intégrité de ses données.

27. Le client est un utilisateur techniquement compétent, le service ne pouvant être utilisé sans un niveau de connaissance raisonnable du logiciel « Veeam Backup® » et de la gestion des sauvegardes. MSI n'a pas à s'assurer du niveau de compétence du client qui est toujours présumé.

8. OBLIGATION DE MSI

28. MSI s'engage à réaliser une vérification quotidienne des Jobs de sauvegarde distants les jours ouvrés, par des moyens automatisés.

29. En cas de défaillance constatée du Job de sauvegarde distant, une intervention humaine planifiée sera ouverte auprès du service technique qui procédera à l'investigation des raisons ayant conduit à ladite défaillance. Si la défaillance est due au paramétrage du logiciel « Veeam Backup® » par MSI ou à l'emplacement de stockage distant, l'intervention curative sera réalisée sans frais pour le client. Si l'investigation révèle une cause sous la responsabilité du client, ce dernier sera notifié afin de mener les actions correctives.

9. NOTIFICATION DE DYSFONCTIONNEMENT ET MODIFICATION DES JOBS DE SAUVEGARDE

30. Sauf mentions particulières, le calendrier d'intervention a un caractère indicatif.

31. Le Client s'engage à donner le maximum d'informations possible sur la nature et les causes présumées du dysfonctionnement ou de l'anomalie constatée et à mettre les matériels et logiciels à disposition pendant le temps nécessaire aux interventions.

32. Les demandes d'intervention de modification des Jobs de sauvegardes distants doivent être formulées en suivant la même procédure que pour les dysfonctionnements.

33. L'intervention doit, selon les circonstances, être demandée par Internet sur : www.msi-nord.fr ou par téléphone au 03 20 06 77 93 en cas d'impossibilité de connexion. Les demandes seront reçues les jours ouvrables, du Lundi au Jeudi inclus, de 9H00 à 12H30, et de 13H30 à 18H00 et le Vendredi de 9H00 à 12H30, et de 13H30 à 17h00, hors Samedi.

34. MSI fournira les prestations de service lui incombant aux termes du présent contrat, à l'intérieur de ces mêmes horaires.

10. RESPONSABILITE DU CLIENT

35. Il appartient au client de vérifier l'intégrité de ses sauvegardes par des restaurations régulières, aléatoires ou complètes et par tout moyen à sa convenance.

36. Le client conserve l'accès en lecture seule à la console de commande du logiciel « Veeam Backup® » et peut à tout moment vérifier le paramétrage et le statut des Jobs de sauvegarde.

37. Le client s'engage à résoudre les problématiques techniques sous sa responsabilité afin de permettre la bonne exécution du présent service.

38. Il est rappelé que le service de sauvegarde « Veeam CloudBackup » est une solution de sauvegarde externalisée. Pour répondre à l'état de l'art, celle-ci doit être

intégrée dans une stratégie de sauvegarde globale incluant des copies locales et distantes.

11. RESPONSABILITÉ DE MSI

39. Le service visé aux présentes exclut toute responsabilité de MSI quant à la réalisation des sauvegardes, la vérification de l'intégrité des données et la gestion des restaurations qui sont à la charge et sous la responsabilité du Client.

40. MSI est responsable :

- du paramétrage des jobs de sauvegarde distants selon les directives du client,
- de la vérification quotidienne de la bonne exécution des jobs de sauvegarde distant,
- de la supervision et du maintien en état opérationnel de l'Emplacement de sauvegarde Veeam® Distant.

41. MSI ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, MSI notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

12. MISE À DISPOSITION DES DONNÉES PHYSIQUES

42. Le client a la possibilité de récupérer une copie des données de l'emplacement de sauvegarde distant sur un support physique.

43. Cette mise à disposition est encadrée par la procédure suivante :

La demande de récupération doit, selon les circonstances, être demandée par Internet sur : www.msi-nord.fr ou par téléphone au 03 20 06 77 93 en cas d'impossibilité de connexion. Les demandes seront reçues les jours ouvrables, du Lundi au Jeudi inclus, de 9H00 à 12H30, et de 13H30 à 18H00 et le Vendredi de 9H00 à 12H30, et de 13H30 à 17h00, hors Samedi.

44. Une intervention sera planifiée pour réaliser les opérations suivantes :

- Relevé de la volumétrie à exporter,
- Validation technique du support d'exportation (fourni par le client ou facturé par MSI)
- Évaluation du délai de mise à disposition des données (variable selon volumétrie et support de sauvegarde physique)
- Validation de l'identité de la personne qui procédera à la récupération du support physique chez MSI

45. MSI fournira les prestations de service et la remise des données lui incombant aux termes du présent contrat, à l'intérieur de ces mêmes horaires.

13. RECETTE DU SERVICE

46. L'installation inclut le paramétrage du ou des Jobs de sauvegarde distants sous la responsabilité du Client.

47. La description des jobs de sauvegarde distants sera remise en annexe du compte rendu d'intervention (CRI) du technicien. À compter de la première exécution aboutie sans erreur des Jobs de sauvegardes distant, et sans opposition écrite du Client sous 48heures, le service sera considéré comme réceptionné.

14. TARIF

48. Le service Veeam CloudBackup est facturé comme suit :

49. Frais de mises en service

Dès réception du service par le Client, ce dernier est facturé du montant forfaitaire de mise en service conformément au bon de commande.

50. Facturation mensuelle

Chaque fin de mois, MSI facture selon les tarifs stipulés au bon de commande :

- Le coût d'accès au service par sites équipé,
- Le coût du forfait de vérification des jobs de sauvegarde par sites équipés,
- Les licences correspondantes au nombre de serveurs sauvegardés,
- La consommation d'espace de stockage utilisé.

51. Le minimum de facturation mensuel correspond à l'accès au service +1 licence serveur + 200Go de données sauvegardées + le forfait de vérification des jobs de sauvegardes.

15. DESTRUCTION DES DONNÉES

52. En fin de contrat, MSI s'engage à détruire toutes les données présentes sur ses équipements au premier jour ouvré suivant la date de fin de contrat et par tout moyen de son choix permettant d'assurer la non-récupération des informations. MSI remettra au client un document certifiant la destruction desdites données.

53. MSI ne saurait être tenu responsable de la perte des données stockées sur ses équipements dès lors que ces données ne sont plus couvertes dans le cadre du présent contrat.

16. PORTABILITÉ DES DONNÉES

54. Il est rappelé que le traitement de sauvegarde informatisé des données est réalisé sous la gouvernance exclusive du client. Le client doit mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la récupération desdites données avant la fin du contrat afin d'en assurer la portabilité. En cas de demande de restitution des données stockées par le présent service, il sera remis des fichiers au format de stockage brut du logiciel Veeam Backup.