

Contrat de Services Serenity Backup

TABLE DES MATIERES

1. CONTEXTE DU CONTRAT DE SERVICES	3
DÉCLARATION D'INTENTION	3
OBJECTIFS	3
LA MISE À DISPOSITION D'UN CENTRE DE SAUVEGARDE DISTANT	3
SAUVEGARDER LES DONNÉES SUR LE SERVEUR DE SAUVEGARDE DISTANT	3
RAPPORTS D'ACTIVITÉ	4
VALIDATION DE L'INTÉGRITÉ DES DONNÉES SAUVEGARDÉES	4
ESSAI BISANNUEL DE "DISASTER RECOVERY"	4
CONNECTIVITÉ RÉSEAU	4
SUPPORT TÉLÉPHONIQUE	4
DISPONIBILITÉ DES SERVICES DE SAUVEGARDE EN LIGNE	4
MAINTENANCE PROGRAMMÉE	4
DÉLAIS RAISONNABLES DE RÉOLUTION DES PROBLÈMES	5
TEMPS DE RÉPONSE GARANTI	5
CONTRÔLE DU SERVICE	5
MONITORING ET MESURES	5
CONTRÔLES	5
PLAINTES	5
PROCÉDURE	6
MODIFICATION PAR CONSENTEMENT MUTUEL	6
FIN DU CONTRAT	6
DURÉE DU CONTRAT	6
COÛTS ET TARIFS	6
RESPONSABILITÉS	6
CHAMP D'APPLICATION ET DIVERS	7
ANNEXE B – CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE STANDARDS	7

1. Contexte du contrat de services

Déclaration d'intention

L'objet de ce contrat de services est de formaliser l'utilisation par le client du produit Serenity Backup, ainsi que l'assurance du fournisseur de lui fournir un service de backup en ligne sécurisé, robuste et de haute qualité jusqu'au terme du présent contrat. Les objectifs de ce contrat sont détaillés ci-dessous. Ce contrat se base sur le fait que chaque partie connaît et assume ses propres responsabilités, et maintient un environnement favorable à l'accomplissement des services convenus

Objectifs

- Créer une coopération constructive entre les parties afin d'assurer un service de sauvegarde sécurisé, robuste et de grande qualité.
- Décrire les responsabilités de toutes les parties prenant part au contrat.
- Définir le moment de démarrage du contrat, sa durée, ainsi qu'une période d'essai préalable.
- Définir en détail le service à prester par le fournisseur et le niveau de service attendu par le client, afin de réduire le risque de quiproquo.
- Elaborer un système formel de vérification du niveau de service rendu se basant sur des faits réels.
- Fournir une compréhension commune du niveau du service et de ses capacités, ainsi que des principes relatifs à la mesure du niveau de service rendu.
- Fournir à chaque partie un document simple et facilement référencable, qui contient tous les objectifs décrits ci-dessus. Le Service

Cette section décrit en détail les services à prester par le fournisseur pour le client.

La mise à disposition d'un centre de sauvegarde distant

Le cœur du service à rendre est la mise à disposition par le fournisseur d'un centre de sauvegarde distant, où le client peut sauvegarder ses données. Ce centre de sauvegarde distant sera situé dans un Data Center sécurisé avec tous les services qui y sont liés : alimentation électrique redondante avec source d'énergie de remplacement, surveillance et monitoring professionnel 24h/24, accès contrôlé aux locaux. Le fournisseur mettra en place un serveur de sauvegarde primaire qui fournira les services de sauvegarde en ligne au client. Le serveur de sauvegarde primaire utilisera une architecture disque RAID (Redundant Array of Independent Disks). Pour fournir un haut niveau de protection, le serveur primaire de sauvegarde sera périodiquement répliqué sur un serveur secondaire indépendant. Dans le cas où le serveur primaire est indisponible pour une raison quelconque, il y aura toujours en serveur secondaire pour le remplacer. Les données sauvegardées du client restent dans le centre de sauvegarde distant.

Sauvegarder les données sur le serveur de sauvegarde distant

Pour sauvegarder les données d'un ordinateur sur le serveur de sauvegarde distant, décrit ci-dessus, il y a lieu d'installer sur l'ordinateur un programme de sauvegarde: Serenity Backup Online Manager (appelé Serenity Backup OBM dans la suite du document). Avec l'assistance du fournisseur, le client installera Serenity Backup OBM sur tous les ordinateurs qui contiennent des données à sauvegarder sur le serveur de sauvegarde distant. Ensuite, le client initialisera le programme Serenity Backup OBM, afin de sauvegarder les données concernées sur le serveur de sauvegarde distant. Le client peut utiliser la fonction de programmation de sauvegarde, afin de démarrer automatiquement ses sauvegardes (si, bien sûr, l'initialisation de Serenity Backup OBM a été initialisée correctement). Le choix des données à sauvegarder initialement, ainsi que la maintenance de la liste de sauvegarde (notamment en cas de nouveaux dossiers ou programmes postérieurs à l'installation de Serenity Backup), relève de l'entière responsabilité du client.

Rapports d'activité

A chaque fin de sauvegarde, le serveur de sauvegarde distant enverra une liste détaillée des fichiers sauvegardés. Cette liste sera transmise par e-mail à l'adresse spécifiée comme point de contact par le client. Cette liste reprendra également toutes les erreurs inattendues, rencontrées lors de la sauvegarde. Si une erreur a été rencontrée lors de l'opération de sauvegarde, le client en sera ainsi averti dans un délai qui lui permettra d'apporter rapidement les corrections nécessaires. De même, si une sauvegarde programmée ne s'effectue pas, par exemple parce que l'ordinateur du client n'est pas branché, le client recevra un rapport d'erreur par e-mail à l'adresse qu'il a défini comme point de contact.

Validation de l'intégrité des données sauvegardées.

Serenity Backup utilise un algorithme de vérification de la cohérence des données telles que transmises (CRC). Toutefois, la seule manière de vérifier si des données sauvegardées sont valides et non corrompues est d'essayer de les restaurer. Il appartient au client de vérifier régulièrement si les données qu'il sauvegarde sont complètes et cohérentes.

Essai bisannuel de "disaster recovery"

Avec la coopération du client, un essai de "disaster recovery" sera effectué 2 fois par an, afin de vérifier si les procédures mises en place sont efficaces et sans faille.

Connectivité réseau

Chaque ordinateur dont les données doivent être sauvegardées sera relié à l'internet. La connexion devra être active tout au long de chaque tâche de sauvegarde. Le type de connexion et sa vitesse de transfert dépendront essentiellement du volume des données à sauvegarder, dans un espace de temps raisonnable pour le client.

Support téléphonique

Un numéro de téléphone sera communiqué par le fournisseur au client. Ce numéro sera valable pendant les heures de bureau du fournisseur. Le client pourra y recevoir tous les conseils nécessaires au bon fonctionnement de Serenity Backup. Service Standard
Cette section décrit le service standard à délivrer au client par le fournisseur.

Disponibilité des services de sauvegarde en ligne

Pour un mois donné, la disponibilité minimale des services de sauvegarde en ligne, calculée selon la formule ci-dessous, ne peut être inférieure à 95% :

Disponibilité = (Temps total – Temps perdu) / Temps total x 100%

Où

Temps total = nombre total d'heures dans le mois concerné

Temps perdu = nombre d'heures d'indisponibilité des services durant le mois

Si la disponibilité des services tombe en dessous de 95%, le client peut réclamer une prolongation gratuite de son contrat, limitée au nombre d'heures perdues.

Maintenance programmée

Tous travaux de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de Serenity Backup et entraînant l'indisponibilité des services seront signifiés au client, sauf urgence absolue, au minimum 2 jours à l'avance par e-mail, à l'adresse définie comme point de contact par le client. L'indisponibilité des services due à une maintenance programmée n'entre pas en ligne de compte pour le calcul du temps

perdu, utilisé dans la formule ci-dessus. Les mises à jour sont obligatoires et automatiquement appliquées lors de la connexion du client au service.

Délais raisonnables de résolution des problèmes

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des délais raisonnables de résolution des problèmes, par type de problème.

Tableau 1 - Délais raisonnables de résolution des problèmes

Priorité	Description	Délai de résolution
1	Interruption totale des services	Dans les 24 heures
2	Inconvénient majeur	1 - 7 jours
3	Inconvénient mineur	1 - 4 semaines
4	Demande d'amélioration	NA

Temps de réponse garanti

Le fournisseur prendra en charge le problème du client dès l'appel de celui-ci. Il l'informera dès que possible de la suite réservée au dit problème.

Contrôle du service

Pour assurer que le service est assuré conformément à ce qui est défini plus haut comme standard, le fournisseur utilisera une check-list, qui sera envoyée quotidiennement au client par e-mail, à l'adresse définie comme point de contact. Ces e-mails seront utilisés comme moyen de contrôle des actions effectuées.

Monitoring et mesures

Le succès d'un contrat de service dépend fondamentalement du niveau de l'information donnée au client en termes de clarté, de fiabilité et de crédibilité. Les facteurs influençant le service doivent être significatifs, mesurables et contrôlés constamment. Le niveau de service réel doit être comparé, aussi bien par le fournisseur que par le client, au niveau de service prévu, de manière régulière.

En cas de divergence entre le service réel et le service prévu, le fournisseur et le client en identifieront les raisons et apporteront des solutions en étroite collaboration. Le fournisseur effectuera le monitoring. Un rapport sera fourni au client à sa demande. Gestion périodique

Cette section décrit les procédures utilisées pour gérer la qualité du service et décrit ce qui sera fait pour améliorer la qualité du service. La manière dont les plaintes sont traitées est également décrite.

Contrôles

Un contact régulier sera maintenu entre le fournisseur et le client, afin de vérifier les performances et la qualité du service rendu. La base de ce contact sera le rapport des mesures effectuées par le fournisseur. S'il apparaît que la qualité du service est en deçà du minimum requis, le fournisseur et le client chercheront le moyen d'y remédier, en étroite collaboration.

Plaintes

Chaque plainte du client sera enregistrée par le fournisseur et traitée par écrit, jusqu'à ce qu'elle soit considérée comme clôturée. Une plainte ne pourra être clôturée qu'avec l'accord du client. Modifications

au contrat de services

Cette section décrit la manière d'effectuer des modifications au présent contrat de services.

Procédure

Les modifications au contrat de service seront actées sous forme d'avenants au dit contrat. Les modifications pourront être effectuées en début de chaque trimestre.

Modification par consentement mutuel

Chaque modification à apporter sera décidée de commun accord par le fournisseur et le client.

Fin du contrat

Le client pourra mettre fin au contrat sans indemnités si le fournisseur manque de manière répétitive à ses obligations. Dans ce cas, le client signifiera sa décision au fournisseur par lettre recommandée avec préavis de 30 jours, prenant cours à la date de réception de la lettre. Annexe A – Conditions générales

Durée du contrat

Le présent contrat prend cours à la date de sa signature et est conclu pour une durée d'un an. Il sera reconduit de façon tacite, sauf résiliation par lettre recommandée émanant de l'une des parties au plus tard 30 jours avant la date d'échéance.

Coûts et tarifs

Installation et mise en route : 210€ htva.

Tarifs d'application (Go = giga-octet, soit 1.000 Mo / méga-octet) :

Version Enterprise :

- 45€ htva / mois comprenant les modules Delta File, Shadow Copy, Sql Server Agent et Exchange ainsi que 8Go d'espace compressé (rétention historique comprise)
- 3.5€ htva par mois et par Go d'espace supplémentaire jusqu'à 10Gb

Version TPE :

- 20€ htva / mois comprenant les modules Delta File, Shadow Copy ainsi que 5Go d'espace compressé (rétention historique comprise)
- 3.5€ htva par mois et par Go d'espace supplémentaire (à partir de 5Go, passage d'office à la version Enterprise)

La facturation s'établit sur base annuelle, les adaptations de quota (espace supplémentaire) sont facturables au prorata de la durée restant à courir jusqu'à la date d'échéance.

Responsabilités

Le fournisseur garantit la disponibilité des infrastructures dans les limites décrites au point 3.

Le fournisseur s'engage à maintenir une très haute qualité de service telle que décrite dans le présent contrat. Il garantit la confidentialité des données qui lui sont confiées ainsi que l'intégrité de celles-ci. Le client est assuré à tout moment de récupérer ses données dans l'état où il les a sauvegardées et en

fonction de la durée de rétention qu'il aura définie, les rapports et alertes transmis par mail faisant foi.

Si malgré toutes les précautions prises et sauf cas de force majeure, cet engagement ne pouvait être respecté, le client pourra prétendre à une indemnité plafonnée à 6 mois d'abonnement au service.

Le fournisseur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable vis-à-vis du client de tout autre dommage ou perte quelconque, directe ou indirecte, résultant de l'utilisation des produits et services décrits dans le présent contrat.

Champ d'application et divers

Le présent contrat, en combinaison avec les conditions générales de vente standards du fournisseur (Annexe B) est réputé couvrir l'intégralité de la relation contractuelle. Il remplace et prévaut sur tout autre contrat précédent, oral ou écrit, de même que toutes autres négociations, offres et discussions préalables.

Le client déclare avoir bénéficié d'une période d'essai du produit lui permettant de conclure à l'adéquation de celui-ci avec ses besoins.

Annexe B – Conditions générales de vente standards

Article 1 : Applicabilité des conditions générales

Sauf dérogation écrite expresse, les présentes conditions générales sont exclusivement d'application à la convention conclue entre POLYNOME et son cocontractant. Dans l'éventualité où une convention dérogatoire serait rédigée, les présentes conditions générales restent d'application à titre supplétif. Les présentes conditions générales sont acceptées par le cocontractant quelles que soient ses propres conditions générales.

Article 2 : Offres et devis

Le délai de validité des offres de POLYNOME, devis et propositions de toute nature, est de 8 jours, sauf stipulation écrite modifiant ce délai avec l'approbation indispensable de la direction de la société. Les offres de POLYNOME sont révisables en cas de modifications des salaires, des charges sociales, du prix des matériaux et de leur transport ou tout autre élément ne dépendant pas de sa volonté.

Article 3 : Commande, confirmation et réception

La commande est confirmée par écrit par POLYNOME au cocontractant. Lorsqu'aucune confirmation écrite n'est adressée endéans les 15 jours suivant la signature du bon de commande, la commande est réputée confirmée par POLYNOME. Le cocontractant est lié par la commande. A défaut d'indications contraires données par l'acheteur dans les 15 jours de la réception ou de la mise en service des produits ou logiciels, ceux-ci sont réputés conformes à la commande.

Article 4 : Délais

4.1. Les délais de prestation des services sont donnés de bonne foi et à titre indicatif. Ils ne peuvent prendre cours qu'à partir de la date de l'accord sur les détails de l'exécution et des conditions commerciales, ainsi qu'après la mise à disposition de POLYNOME et de tous les éléments nécessaires à la prestation des services.

4.2. Les délais de livraison communiqués par POLYNOME ne sont donnés qu'à titre indicatif.

4.3. POLYNOME pourra, le cas échéant, prolonger les délais d'exécution ou de livraison en cas de retard de paiement par le cocontractant

4.4. Aucune indemnité de quelque forme que ce soit, pas plus que la résolution de la convention, ne pourra être demandée en raison d'un défaut de livraison ou d'un retard dans le commencement des prestations de service par rapport au délai contractuel, à moins que POLYNOME ne s'y conforme pas intentionnellement ou que le retard soit la cause d'une négligence grave dans le chef de POLYNOME. Si, après la signature de la commande, la prestation de services supplémentaires ou modificatifs est

demandée, les stipulations relatives au délai initialement prévu deviendront caduques.

Si les modifications des délais entraînent des frais supplémentaires à la commande ou par le fait du cocontractant, ceux-ci seront portés à compte de ce dernier.

Article 5 : Garanties et Dégradations ou destruction du matériel

5.1. POLYNOME n'accorde aucune garantie supplémentaire à celle du fabricant du produit ou de l'éditeur / développeur du logiciel. POLYNOME ne garantit nullement que les produits et logiciels fournis permettent de couvrir l'ensemble des besoins de l'acheteur.

POLYNOME n'est jamais responsable des pertes de données et de leurs conséquences. L'acheteur doit veiller à conserver une copie de sauvegarde au minimum quotidienne de l'ensemble de ses données sur un support physiquement distinct, et ceci même si une telle copie a été réalisée par POLYNOME à la demande de l'acheteur.

Les logiciels standards, ou non développés par POLYNOME, sont implantés sous l'entière responsabilité de la firme qui les a développés ou qui les distribue en Belgique. Le client se référera aux conditions générales d'utilisation de ces produits et ne pourra en aucun cas tenir POLYNOME responsable d'un défaut de fonctionnement de ceux-ci ou refuser dans un tel cas le paiement d'une facture.

Les obligations de POLYNOME sont des obligations de moyens. POLYNOME ne pourra être tenue responsable que de sa négligence grave propre. En aucun cas les indemnités réclamées ne pourront dépasser le montant des prestations effectuées.

5.2. POLYNOME ne répond pas des dégradations éventuelles ou de la destruction tant du matériel placé que des éléments sur lesquels vient se greffer le travail de POLYNOME, sauf lorsque ces dégradations ou destruction sont dues à une négligence grave dans le chef de POLYNOME.

Article 6 : Prix

6.1. Les prix de POLYNOME s'entendent en EURO, hors taxe et ils incluent les seuls travaux, prestations et fournitures expressément désignés ou décrits par la commande ou le devis, à l'exclusion de tout autre.

6.2. Les suppléments résultant d'éléments indépendants de la volonté de POLYNOME et qui ne pouvaient être prévus lors de la conclusion du contrat (tel que par exemple grève, découverte de détérioration du support, variation de change, incompatibilités techniques etc....) seront à charge du cocontractant.

6.3. Le taux de TVA appliqué est celui en vigueur au jour de l'exécution des prestations.

6.4. Le service après-vente est assuré durant les heures normales de bureau, soit du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures, à l'exception des jours fériés et des congés annuels du vendeur. Un supplément facturable de 50% par rapport au tarif de base est convenu pour les interventions en dehors des heures normales.

Article 7 : Commande supplémentaire

7.1. En cas de supplément demandé en cours de contrat, POLYNOME est autorisé à rapporter, par toute voie de droit, en ce compris des témoignages, la preuve de ladite commande supplémentaire.