



## CONDITIONS PARTICULIERES HOPLA.DROPCLOUD – NEOBE BACKUP

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions particulières du contrat NEOBE BACKUP (désigné « Contrat ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société HOPLA, désignée le « Prestataire », fournit des services de son infrastructure Cloud, hébergés au sein d'un datacenter propriété de la société NEXEREN, à la société utilisatrice, désignée le « Client ».

### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Prestataire met à la disposition du Client un service de sauvegarde externalisée des données en ligne et en local et leur restauration en cas de perte par le biais d'un logiciel NEOBE PLUS.

Le logiciel du prestataire où seront hébergés les services du Client est accessible par le réseau Internet et est compatible avec le matériel sous environnement processeurs Intel ou compatible, munis d'un système d'exploitation sous version Windows 10, 8, 7, XP SP3, VISTA, 2000, 2008, 2003 SERVER, 2008 SERVER, 2012 SERVER ou MAC OS X 10.5 et au-delà.

Le Client a la possibilité de sauvegarder ses données via le logiciel NEOBE PLUS, selon son choix, soit sur les serveurs de HOPLA, soit sur ses propres supports externes (Disques durs externes, Nas, etc.).

### ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité ;
- Tout mettre en œuvre pour assurer un accès au service vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24h/24) et sept jours sur sept (7jrs/7). Le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès internet sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans l'accès aux services hébergés et au logiciel NEOBE PLUS indépendamment de la volonté du prestataire. En cas d'absolue nécessité, le prestataire se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au service et/ou au logiciel NEOBE PLUS pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement. Le prestataire en informera immédiatement le Client afin qu'il prenne ses dispositions ;
- Maintenir en état de fonctionnement le service ;
- Intervenir rapidement, à la demande du Client, en cas d'incident, non consécutif à une mauvaise exploitation du logiciel NEOBE PLUS et/ou du service ;
- Appliquer les mises à jour de sécurité dès que nécessaire ;
- Le Prestataire assure la mise en place du service sous sa responsabilité, à savoir l'installation du logiciel NEOBE PLUS permettant la sauvegarde externalisée en ligne ou en local des données du Client sur le matériel du Client.
- Par exception au point précédent, le Client peut être amené à installer seul le logiciel NEOBE PLUS sur son matériel. En pareille hypothèse, il est expressément informé que la responsabilité de HOPLA ne pourra être recherchée en cas de mauvaise installation ou d'installation incomplète du logiciel NEOBE PLUS sur son matériel qui résulterait en l'impossibilité pour le logiciel de fonctionner correctement ;
- Sur demande du client, le Prestataire pourra former le Client revendeur professionnel pour l'installation du logiciel NEOBE PLUS. Toutefois il est expressément entendu entre les Parties qu'il s'agit d'une simple formation préalable à l'installation et que la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas de mauvaise installation ou d'installation incomplète du logiciel NEOBE PLUS par le Client revendeur professionnel sur son matériel qui résulterait en l'impossibilité pour le logiciel de fonctionner correctement ;

- Le logiciel NEOBE PLUS propose un service de sauvegarde incrémentielle dont la fréquence est déterminée par le client depuis l'interface du logiciel NEOBE PLUS dans la limite de 99 jours maximum de sauvegarde glissante ;
- Assistance: Par téléphone ou par email selon les horaires suivants : du lundi au jeudi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 17h00 ;
- Maintenance : assistance ou dépannage permettant la résolution des problèmes liés au service. Compte tenu des aléas techniques, la maintenance n'est soumise à aucune obligation de résultat. Toute intervention réalisée, à la demande du Client, en dehors des horaires normaux de travail sera facturée en sus, suivant les tarifs en vigueur. Le client devra s'assurer de l'accessibilité du poste sur lequel est installé le logiciel par le prestataire.
- Restauration des données : le Client peut restaurer les données sauvegardées par le biais du logiciel NEOBE PLUS selon son choix :
  - **Si le Client a choisi de sauvegarder ses données en local sur ses supports externes**, le Client est expressément informé que le Prestataire ne pourra intervenir pour la restauration des données. A ce titre, l'entière responsabilité de la sauvegarde des données sur ses supports externes incombe au Client. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de toute perte partielle ou totale des données du Client qui auraient été sauvegardés sur ses supports externes ;
  - **Si le Client a choisi de sauvegarder ses données sur les serveurs externalisés du Prestataire**, le logiciel NEOBE PLUS permet de restaurer n'importe quelle donnée sauvegardée. Sur demande expresse du client, le Prestataire peut remettre en place différentes données sauvegardées sur ses serveurs externalisés.

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de problèmes technique lié à l'hébergement au sein d'un DataCenter tiers n'étant pas propriété de la société NEXEREN.

#### ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT :

Le Client s'engage à :

- Utiliser des moyens d'authentification complexes (mots de passe complexes, clés sécurisées) ;
- Maintenir la confidentialité des moyens d'authentification et assumer l'entière responsabilité : de l'utilisation des services et ressources faite par toute personne à laquelle le Client a communiqué les moyens d'authentification et la perte des moyens d'authentification
- Procéder aux mises à jour du logiciel NEOBE PLUS rendus disponible par le Prestataire sur le site <<https://www.neobe.fr/>>. Dans l'hypothèse où le Client ne procéderait pas à la mise à jour régulière du logiciel NEOBE PLUS, il est informé que la réalisation des sauvegardes pourrait dysfonctionner et que la responsabilité du Prestataire ne pourrait être recherchée de ce fait ;
- Dans le cas où le Prestataire détecterait un piratage du logiciel du client, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre les accès au service en attendant la mise en conformité du logiciel ;
- A s'interdire, toute utilisation du SPAM, toute saturation de la bande passante ;
- A s'interdire tout stockage, mise à disposition et exploitation de contenu illicite,
- Conserver la clé de chiffrement qui lui est confiée lors de l'utilisation du service s'il choisit de procéder au chiffrement de ses données. A ce titre, le Client reconnaît être seul détenteur de la clé de chiffrement et de sa gestion.
- Disposer d'un logiciel de protection antivirus régulièrement mis à jour ;
- Superviser la sauvegarde des données qu'il intègre au logiciel NEOBE PLUS. Le Client est informé que la supervision des éléments importés – à savoir l'ajout de données et/ou la suppression de données – sur le logiciel et qui sont amenés à être sauvegardés est réalisée sous sa seule et entière responsabilité ;
- Assurer une gestion et maintien de ses règles de sécurité

## ARTICLE 5 – PRIX

Le montant de l'abonnement est unitaire en fonction de la volumétrie de données à sauvegarder souscrite. Le Client peut augmenter la volumétrie souscrite en sollicitant une modification du Contrat auprès du prestataire, qui procédera à ladite modification sous un délai de 8 jours à compter de la réception de la demande. Chaque évolution de forfait donne lieu à un nouvel avenant.

## ARTICLE 6 – FACTURATION

- 6.1. Le montant de l'abonnement, fixé au Contrat, est déterminé en fonction du volume de données à sauvegarder.
- 6.2. Dans l'hypothèse où le client constaterait que la volumétrie de données sauvegardées souscrite n'est pas suffisante pour les besoins de son activité, le Client peut augmenter la capacité de sauvegarde prévue au Contrat en sollicitant directement le Prestataire. La nouvelle volumétrie de données sauvegardées souscrite sera formalisée par un avenant au Contrat signé entre les Parties.
- 6.3. Restauration en ligne : le Client a la possibilité de restaurer, seul, à distance par le biais d'Internet, sans assistance du Prestataire, et de manière illimitée, ses données sauvegardées. Toute prestation de restauration ou de restitution des données sauvegardées sur les serveurs HOPLA et réalisée par le Prestataire n'implique pas de coût supplémentaire.

Néanmoins, dans l'hypothèse où le client souhaiterait que les données restaurées lui soient restituées sur un support physique (disque dur, etc.), le coût du matériel et l'envoi à l'adresse du Client seront facturés en sus.

## ARTICLE 7 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Sont exclues des prestations de maintenance :

- Toute prestation d'assistance ou dépannage des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à une exploitation non conforme à son objet, l'intervention d'un tiers, l'installation et à la configuration de logiciels autre que la configuration du logiciel NEOBE PLUS par le Prestataire au démarrage de la prestation sauf cas d'exception mentionné à l'article 3 ci-avant, ou de tout autre ajout non réalisé par le Prestataire ou modification de configuration standard, défaillance, même momentanée, ou conséquence d'un évènement de force majeure ;
- Tout maintien à jour du système d'exploitation du Client ;
- Toute restauration de données éventuellement perdues par le Client et sauvegardées en local sur l'infrastructure du Client

## ARTICLE 8 - ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

### 8.1 - Définitions :

Taux de disponibilité global mensuel : c'est le pourcentage du temps pendant lequel le service a été disponible sur la période de calcul (1 mois calendaire). Pour le calcul de ce taux, seul sera pris en compte le temps passé en indisponibilité dû exclusivement aux incidents décrits ci-dessous. Tous les autres incidents ou opérations de maintenance programmées pendant la plage de maintenance ne sont pas pris en compte dans le calcul de ce taux.

Garantie de Temps de Rétablissement : c'est le temps, exprimé en minutes, entre le début d'un incident et la clôture du ticket d'incident.

Incident Système : Incident survenant suite à un dysfonctionnement d'une application de la couche hébergeur installée, paramétrée et exploitée par le prestataire.

Incident Matériel : Incident survenant sur l'infrastructure du data center qui entraîne un incident sur les équipements du prestataire incident sur le matériel d'un équipement du prestataire impactant les ressources du Client.

Incident réseau transit IP : incident survenant sur la fourniture des accès internet par un des Data Center propriété de la société NEXEREN,

Disponibilité du service : il s'agit du bon fonctionnement de la plateforme mutualisée incluant l'ensemble des services proposés au Client

| ENGAGEMENTS DE SERVICE                                       | VALEUR             | ENGAGEMENTS               |
|--|--------------------|---------------------------|
| Engagement de Disponibilité                                  |                    |                           |
| Taux de disponibilité logiciel et service Neobe              | 99.90%             | 4 heures ouvrées          |
| Taux de disponibilité réseau transit IP                      | 99.98%             | 10 minutes                |
| Taux de disponibilité électrique                             | 99,99%             | 1 voie électrique minimum |
| Taux de disponibilité climatisation                          | 99,99%             | 27°C                      |
| Garantie de Temps d'Intervention (GTI) /Rétablissement (GTR) |                    |                           |
| Incident réseau transit IP                                   | 1 heure / 4 heures | 24/7/365                  |
| Incident électrique  | 1 heure / 4 heures | 24/7/365                  |
| Incident climatisation                                       | 1 heure / 4 heures | 24/7/365                  |

### 8.2 – Pénalités :

En cas de non-respect par le prestataire de la Garantie de Temps de Rétablissement définie au tableau ci-dessus, le Client pourra prétendre au remboursement de 5% de la redevance mensuelle si le taux de disponibilité de la plateforme par heure de retard ;

En tout état de cause, les éventuels remboursements pour non-respect de ladite garantie, ne pourront excéder, sur 30 jours, le montant de la redevance mensuelle du Contrat.

## PARAPHE DU CLIENT