

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente (les « CSV ») s'appliquent aux services de sauvegarde de l'offre « Veeam » (le(s) « Service(s) » ou « Prestations ») de la gamme des prestations de Cloud proposées par Monaco Telecom (ci-après « MT »).

Les présentes conditions spécifiques viennent en complément des Conditions Générales de Vente Solutions Entreprise.

1. Définitions : Les mots et expressions ci-après, utilisés au pluriel et/ou au singulier ont, dans le cadre des présentes, la signification globale suivante :

- **Bon de Commande ou BdC :** désigne le document formalisant la commande du Client et contenant les informations relatives à l'identité de ce dernier ;
« **GTI** » : **GTI et/ou Garantie Temps d'Intervention** : désigne l'engagement pris par MT de procéder, suivant les modalités définies au dans le Bon de Commande, les Conditions Générales de Vente Solutions Entreprise et les présentes CSV (ci-après ensemble dénommés « Contrat »), à la prise en compte d'une requête d'un Client en cas de dysfonctionnement de Service ;
- « **GTR** » : **GTR et/ou Garantie Temps de Rétablissement** : désigne l'engagement pris par MT de procéder, suivant les modalités définies au Contrat, au rétablissement du Service en cas de dysfonctionnement de celui-ci ;
- « **Heures Ouvrées** » ou « **HO** » : signifie les heures d'ouverture de MT les Jours Ouvrés, entre 8h30 et 18h.
- « **Incident Critique** » : un incident est catégorisé comme « Critique » lorsque le Service rendu est inopérant empêchant totalement les données du Client d'être sauvegardées, tel que prévu dans le fonctionnement normal du Service.
- « **Incident Majeur** » : un incident est catégorisé comme « Majeur » lorsque le Service est altéré ou lorsque la procédure de sauvegarde des données du Client est ralentie au point de risquer un échec de la dite procédure. Tout incident qui, s'il n'est pas traité dans un délai de 24h, pourrait engendrer un incident « Critique ».
- « **Incident Mineur** » : tout incident qui n'est ni « Critique », ni « Majeur » est catégorisé « Mineur ».
- « **Infrastructure** » : désigne l'infrastructure matérielle propriété de MT installée dans les locaux techniques de MT lui permettant de procéder à la fourniture du Service.
- « **Instance** » ou « **Machine Virtuelle** » désigne une entité logique de calcul informatique émulant un serveur virtuel dans une infrastructure partagée.
- « **Jours Ouvrés** » ou « **JO** » : signifie les jours de travail hors weekend et jours fériés en Principauté tels que définis par l'Etat monégasque.
« **Veeam** » : désigne une solution logicielle spécialisée dans la gestion des sauvegardes, la restauration et la continuité des services pour les infrastructures informatiques. Veeam permet la sauvegarde, la réplication et la restauration des données hébergées sur des serveurs physiques et virtuels, ainsi que dans des environnements de cloud privé et public. Le logiciel offre des fonctionnalités avancées pour garantir la disponibilité des données et la protection contre les pertes de données ou les interruptions de service.

2. Objet : Les présentes CSV a pour objet de définir les conditions techniques et modalités suivant lesquelles MT fournit au Client, pour ces besoins propres, un service de sauvegarde basée sur le logiciel Veeam, permettant la sauvegarde d'une machine virtuelle ou d'un serveur physique sur du stockage hébergé dans un datacenter Monaco Telecom.

Les présentes CSV prévaudront sur les Conditions Générales de Vente Solutions Entreprises si une contradiction devait apparaître entre ces deux documents.

3. Description du Service :

Le service de sauvegarde Veeam by Monaco Telecom permet la sauvegarde et la restauration des données des infrastructures

informatiques du Client. Les données sauvegardées sont hébergées dans les datacenters de Monaco Telecom situés en Principauté de Monaco. Le Service inclut, par défaut, la sauvegarde de la machine virtuelle sur une période de douze (12) mois. La volumétrie commandée est déterminée à la date de souscription et peut faire l'objet d'une mise à niveau en cas d'augmentation sur la durée du Contrat (telle que définie à l'Article 8 de ces CSV). Les datacenters bénéficient d'une disponibilité de 99,9 % et d'une surveillance continue (24h/24, 7j/7).

3.1. Prestations de base : Le service Veeam by Monaco Telecom inclut la sauvegarde automatique et régulière des infrastructures informatiques physiques et virtuelles. Les données sont stockées dans les datacenters sécurisés de Monaco Telecom, offrant une haute disponibilité (99,9%) et une surveillance 24/7. Par défaut, le service propose une sauvegarde quotidienne conservée pendant sept (7) jours, une sauvegarde hebdomadaire conservée quatre semaines, et une sauvegarde mensuelle conservée 12 mois.

4.- Obligations et responsabilités de MT :

- Maintenir en état de fonctionnement l'infrastructure physique hébergeant le Service du Client.
- Intervenir en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client
- Assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usage de sa profession.
- Garantir la confidentialité des Données du Client sous réserve de la bonne configuration par ce dernier des accès liés au Service conformément aux dispositions des présentes.

5 - Mises en garde – Limites de l'offre Veeam by MT

5.1 Toute demande d'intervention de MT du Client hors du cadre de traitement des incidents ou du cadre spécifié dans ce document fera l'objet d'une étude préalable de faisabilité technique et d'une proposition commerciale spécifique. Aucune intervention ne pourra être effectuée sans validation et approbation du Client du devis soumis par MT.

5.2 MT se réserve la possibilité de refuser des demandes du Client qu'elle considérerait comme étant incompatibles avec le Service.

5.3 Le Client est informé que la livraison des Services peut être conditionnée à la conformité de l'usage des Services par le Client et à certains prérequis techniques définis par MT à la signature du Bon de commande. MT se réserve la possibilité de limiter les caractéristiques techniques d'accès au Service, que le Client devra respecter et implémenter.

De façon générale, MT fera ses meilleurs efforts pour assurer, en conformité avec les usages professionnels et les règles de l'art, la fourniture du Service, sa continuité et ses performances.

MT pourra prévoir des interventions programmées afin de procéder à la maintenance de son Infrastructure. A ce titre, MT fera ses meilleurs efforts afin de prévenir le Client deux (2) semaines avant chaque intervention à l'exception des interventions urgentes pour lesquelles aucun délai de prévenance ne sera appliqué.

6. Engagement de performance des Services :

Les incidents sont classés en 3 catégories en fonction du niveau de criticité comme défini à l'article 1 des présentes CSV.

a) Taux de disponibilité des Services

Les Services de MT sont considérés comme disponibles tant que les ressources Cloud allouées aux Clients sont actives et joignables depuis l'Internet et que les Clients sont capables d'accéder à leur environnement de configuration.

Calcul du taux (« T ») de disponibilité des Services (en %) :

$$T = \frac{[(\text{Durée totale d'une année} - \text{Somme des durées des interventions programmées}) - \text{Somme de durées d'indisponibilité du Service}]}{[\text{Durée totale d'une année} - \text{Somme des durées des interventions programmées}]} \times 100$$

Monaco Telecom s'engage à un taux de disponibilité annuel calendaire de ses Services de 99,90 % (ce qui correspond à une durée maximale d'indisponibilité cumulée des Services de 9h sur une année).

b) Temps de réponse

Monaco Telecom s'engage à prendre en compte un incident sous un délai dépendant du niveau de criticité de l'incident :

Incident	GTI
Critique	4 HO
Majeure	12 HO
Mineure	5 JO

Le délai de d'intervention débute au moment où l'incident est déclaré aux services de support technique de MT et enregistré dans le système de gestion d'incidents de MT (outil de suivi par ticket d'incident).

7 – Limitations du service :

Le service de sauvegarde Veeam by Monaco Telecom est fourni dans le cadre d'une « Utilisation Normale », définie comme un usage conforme à la politique de sauvegarde définie lors de la souscription et sans sollicitation abusive ou excessive des demandes de restauration. Est considérée comme une Utilisation Normale toute sollicitation de restauration n'excédant pas la fréquence et le volume habituellement constatés pour des besoins de reprise après incident ou de test, à l'exclusion d'opérations massives ou répétées non justifiées.

Toute demande sortant du cadre de l'Utilisation Normale pourra faire l'objet d'une facturation spécifique après accord préalable du Client.

Le service de restauration des données est gratuit dans le cadre du Service livré par MT au Client. Le délai de restauration est de 24 heures ouvrées à compter de l'ouverture du ticket par le Client. Le délai de restauration court à partir du moment de la confirmation, par Monaco Telecom, de la prise en compte de la demande du Client. Monaco Telecom assiste le Client lors des opérations de restauration, mais n'effectue aucune vérification de l'intégrité ou de la validité des sauvegardes, et ne saurait être tenu responsable de la perte, de l'altération ou de l'intégrité des données sauvegardées ou restaurées. Le Client demeure seul responsable du contenu et de la gestion de ses données. Monaco Telecom ne garantit pas l'absence de corruption ou d'altération des données sauvegardées, le contrôle de l'intégrité des données relevant exclusivement du Client.

Les sauvegardes sont conservées puis supprimées automatiquement selon la politique de rétention définie à l'article 3.1.

Néanmoins, MT attire expressément l'attention du Client sur le fait qu'aucune technologie ne peut assurer une protection absolue : aucun procédé, même rigoureusement mis en œuvre, ne peut garantir à 100 % l'absence de perte de données ou d'interruption de service. La responsabilité de MT ne saurait, en aucun cas, être engagée pour des pertes ou interruptions résiduelles, même si celles-ci devaient contrevenir aux niveaux de service contractuels, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle.

8 – Modification du service :

En cas d'augmentation de la volumétrie de stockage utilisée par le Client au cours de la période contractuelle, le Contrat devra être réévalué afin de prendre en compte cette évolution. Monaco Telecom procédera à une analyse de la nouvelle volumétrie utilisée et proposera un ajustement des conditions contractuelles et tarifaires en conséquence. Toute modification sera formalisée par

un avenant au Contrat initial (ou Bon de Commande), après acceptation écrite du Client.

9 – Arrêt du Service :

L'offre Veeam by MT peut être résiliée à tout moment, par notification écrite ou par message électronique au contact commercial ou technico-commercial MT tel que mentionné au Bon de Commande, au plus tard quinze (15) jours avant la fin du mois et la résiliation sera effective au dernier jour du mois calendaire en cours. La résiliation doit être effectuée par le signataire du Bon de Commande ou toute autre personne habilitée.

10 - Conditions Financières

10.1 Le Client peut consommer le Service en autonomie, dans la limite des ressources qui lui ont été allouées et précisées au Bon de Commande. Les éventuelles options de l'offre Veeam by MT sont facturées selon leurs conditions en vigueur au jour de la commande. La période de référence est le mois calendaire plein (du premier au dernier jour du mois).

10.2. Modification de prix : Le Client déclare être parfaitement informé et accepte que lesdits tarifs pourront être révisés, de plein droit et sans formalités particulières, conformément aux Conditions Générales de Vente 'Solutions Entreprises' de Monaco Telecom.

10.3. Modalités de paiement : Le Client s'engage à régler les factures dans le délai de trente (30) jours suivant la date de facturation telle que mentionnée sur les factures.

11. Durée du Contrat

11.1 Les présentes CSV entrent en vigueur à compter de la signature du Bon de Commande par le Client. Le Contrat est conclu pour la durée initiale (ci-après désignée: « Durée Initiale ») mentionnée au Bon de Commande.

11.2. A l'issue de la Durée Initiale, le Contrat sera tacitement renouvelé pour des périodes annuelles d'un (1) (ci-après désignée : **Période de Reconduction**).

12. Suspension / Résiliation

12.1. Il est expressément convenu entre les Parties que MT peut, sans notification préalable et sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée, décider de suspendre la fourniture de tout ou partie du Service :

- si elle dispose de raisons légitimes de penser que le Client utilise ou tente d'utiliser frauduleusement le Service, de manière détournée et/ou que l'usage qu'il fait du Service est contraire aux lois et règlements applicables ;
- Sur demande de toute autorité habilitée
- en cas de suspicion ou d'incident de sécurité pouvant impacter le Service ou l'infrastructure de MT,
- en cas d'utilisation du Service à des fins malveillants ou en cas de violation des droits d'auteurs.

12.2. Dans le cas où la violation contractuelle est d'une nature ou d'une gravité telle, qu'il ne peut y être remédié, la résiliation pourra intervenir sans mise en demeure préalable, par le simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception qui produira effet quinze (15) jours après sa date de première présentation.

12.3. Nonobstant ce qui précède, le Contrat peut être résilié immédiatement et de plein droit par MT, sans indemnité au profit du Client, moyennant notification par LRAR, en cas de cessation d'activité du Client pour quelque cause que ce soit.