

### DÉFINITIONS

« **Espace de Stockage** » : Ressource de stockage dédiée (généralement une ressource de type NAS présentée comme un datastore) fournie et gérée dans le Cloud Privé géré d'un Client.

« **Cloud Privé géré** » : Ensemble du Datacenter Virtuel hébergé sur l'Infrastructure Nuage-Rézau. Les Serveurs Hôtes et les Espaces de stockage fournis au Client dans le cadre du Service Cloud Privé géré sont réservés au Client.

« **Infrastructure** » : Structure mise en place par Nuage-Rézau permettant d'héberger le Cloud Privé géré, comprenant notamment le réseau, la bande passante, les ressources physiques et la Virtualisation.

« **Machine Virtuelle** » : Un serveur non physique qui utilise les ressources du Datacenter Virtuel et qui est installée sur le réseau Cloud Privé géré. Chaque Machine Virtuelle est gérée indépendamment des autres dans le Datacenter Virtuel du Client.

« **Configuration** » : Contient les ressources physiques minimales requises pour lancer un « Datacenter Virtuel » de Cloud Privé géré :

« **Réseau Client** » : Ressources externes à l'Infrastructure Nuage-Rézau utilisées par le Client afin de communiquer avec les Ressources fournies par Nuage-Rézau. Il peut s'agir de ressources propres au Client ou de ressources fournies et/ou hébergées par des tiers pour le compte du Client.

« **Serveur Hôte** » : Serveur dédié et déployé dans le Cloud Privé géré d'un Client. Ce serveur fournit une capacité supplémentaire grâce à son processeur (CPU) et sa mémoire (RAM).

« **Virtualisation** » : Technologie qui consiste à faire fonctionner plusieurs systèmes d'exploitation, Serveurs Virtuelles ou applications sur le même serveur physique.

## **ARTICLE 1 : OBJET**

Les présentes Conditions Particulières énoncent les conditions spécifiques, notamment les conditions d'utilisation et les conditions financières applicables aux services Nuage-Réseau Cloud Privé géré (ci-après le(s) « Service(s) »). Elles complètent les Conditions Générales de Service Nuage-Réseau actuellement en vigueur. En cas de divergence, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service Nuage-Réseau.

## **ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES SERVICES**

### **2.1 Généralités**

Dans le cadre du Service, Nuage-Réseau fournit au Client un « Cloud Privé géré » constitué d'un ou plusieurs Datacenters Virtuels au sein d'un réseau privé sécurisé.

Le Service Cloud Privé géré est destiné aux utilisateurs professionnels et permet au Client d'utiliser son propre réseau privé sécurisé.

Le Service peut comporter des limitations (par exemple, nombre de Machines Virtuelles pouvant être utilisées dans un Cloud Privé géré, fréquentation, bande passante, etc.). Ces limitations sont présentées dans la documentation de facturation et/ou spécification disponible sur le site web Nuage-Réseau. Le Client s'engage à les respecter.

Chaque Cloud Privé géré dispose de son propre réseau privé sécurisé.

La bande passante sortante du Cloud Privé géré est limitée à un débit maximum de données

Nuage-Réseau met à disposition du Client différentes configurations de Cloud Privé géré dont la description est disponible en ligne sur le site Nuage-Réseau.

La sélection de la configuration détermine les fonctionnalités accessibles sur le Datacenter Virtuel, ainsi que ses performances.

### **2.2 Fonctionnalités**

#### **INTERFACE DE VIRTUALISATION**

Le Service est basé sur des fonctionnalités inhérentes aux Produits Tiers de la suite logiciel VMware®, Partenaire de Nuage-Réseau, intégrés permettent la virtualisation des serveurs (« vSphere® Hypervisors »). L'ensemble des Produits Tiers de la suite logicielle VMware® (les Interfaces de Virtualisation) sont hébergés sur des ressources gérées directement par Nuage-Réseau et externes au Cloud Privé géré du Client.

#### **VRACK**

Le vRack permet au Client de connecter tout ou une partie des ressources (Serveurs Hôtes et Espaces de stockage) fournies par Nuage-Réseau, y compris les ressources situées dans des environnements multiples et/ou des Datacenters géographiquement éloignés. Cette méthode est utilisée pour permettre aux Fonctions virtuelles de s'exécuter sur des vLAN dédiés afin de permettre à ces vLAN d'être propagés à d'autres Machines Virtuelles sur d'autres Cloud Privé géré situés dans d'autres Datacenters, ou avec d'autres services internes ou externes.

## 2.3 Services additionnels

Dans le cadre du Service Cloud Privé géré, le Client peut souscrire aux Services supplémentaires ci-après, qui sont soumis à leurs propres Conditions Particulières.

- Sauvegarde Veeam géré

## ARTICLE 3 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 3.1 Éligibilité

L'abonnement au Service Cloud Privé géré est réservé aux professionnels qui ne sont pas couverts par le Droit de la consommation en vigueur. Par dérogation aux dispositions des Conditions Générales de Service, les modalités d'annulation ne s'appliquent pas au Service.

### 3.2 Souscription

En plus de la configuration choisie, le Client peut également ajouter des ressources et Services additionnels, qui peuvent consister en un Serveur Hôte supplémentaire, un Espace de Stockage ou des options détaillées en annexe ou sur le site de Nuage-Rézau. Pour chaque Datacenter Virtuel, le Client peut souscrire des ressources supplémentaires (augmentation du Serveur Hôte ou des Espaces de stockage) pour répondre à des besoins occasionnels ou à long terme.

### 3.3. Conditions applicables

Les Services Cloud Privé géré sont soumis aux Conditions de Service en vigueur, et notamment aux présentes Conditions Particulières, les Conditions Générales de Services de Nuage-Rézau ainsi qu'aux Conditions de Produit Tiers applicables actuellement en vigueur. Les Services Cloud Privé géré doivent être utilisés conformément à la dernière version des Conditions de Service susmentionnées.

### 3.4. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services, notamment de la gestion des clés lui permettant de gérer ses identifiants/habilitation et l'accès au Service, l'utilisation des API, des logiciels et des outils mis à disposition par Nuage-Rézau, l'administration de ses abonnements et la gestion des Données qu'il utilise dans le cadre des Services. Le Client doit disposer des connaissances et compétences techniques nécessaires et prendre connaissance des caractéristiques des Services avant leur utilisation. Nuage-Rézau se limite à des opérations de maintenance de l'Infrastructure de virtualisation.

Le Client s'engage à faire un usage responsable du Service, en particulier des ressources réseau allouées, et est tenu de s'assurer qu'il dispose de ressources suffisantes pour assurer le bon fonctionnement de ses Machines Virtuelles.

### 3.5 Maintenance

Afin d'assurer le bon fonctionnement des Services, Nuage-Rézau procède à des opérations de maintenance. Le Client sera informé de toute opération de maintenance planifiée soit par courriel à l'adresse indiquée par le Client par téléphone ou par tout autre moyen. Ces communications décriront précisément le type de maintenance prévue.

Le Client reconnaît que les Services Cloud Privé géré sont développés à la seule discrétion de Nuage-Réseau, de ses partenaires et des éditeurs tiers qui fournissent les solutions utilisées dans le cadre du Service selon leur propre calendrier. Le Client peut être tenu de passer à une version ultérieure des Services Cloud Privé géré pour assurer le fonctionnement efficace du Service.

### **3.6 Limites et restrictions**

Le Client reconnaît que, pour des raisons de sécurité, certaines fonctionnalités et certains protocoles (comme IRC ou le partage de fichiers peer-to-peer) peuvent être soumis à des restrictions dans le cadre du Service. L'utilisation de proxy et de services d'anonymisation est fortement déconseillée dans le cadre du Service. Le Client est responsable de l'utilisation du Service conformément aux licences d'utilisation des solutions intégrées. Nuage-Réseau se réserve le droit d'effectuer des contrôles pour s'assurer du respect des présentes conditions d'utilisation par le Client, et de suspendre le Service dans les conditions prévues par le Contrat, lorsque le Client ne respecte pas les conditions d'utilisation des Services, les lois et réglementations en vigueur, et/ou les droits des tiers.

### **3.7 Continuité d'activité**

Il est rappelé au Client que, sauf stipulation contraire, le service Cloud Privé géré n'inclut pas de Plan de continuité d'activité (« PCA ») ou de Plan de reprise d'activité (« PRA »). À ce titre, le Client est responsable de la mise en œuvre de son propre PCA et/ou PRA ; il peut commander des services Cloud Privé géré dans différents Datacenters ce qui lui permettra de disposer de ressources dans des environnements de risques différents. Le Client doit alors prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la continuité de son activité en cas de dysfonctionnement majeur qui pourrait affecter la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de son Service. Le Client peut utiliser l'option Sauvegarde Veeam géré pour récupérer ses services Cloud Privé géré dans un Datacenter différent.

### **3.8 Sauvegardes**

Nuage-Réseau ne prend aucun engagement de sauvegarde des données du Client hébergées sur le Cloud Privé géré. Il est donc de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder ses données en cas de perte, de dommage aux données mutualisées, pour quelque raison que ce soit, y compris les données non expressément mentionnées dans les présentes Conditions. Le Client peut utiliser l'option de sauvegarde Veeam géré dont les Conditions Particulières sont jointes au présent document.

## **ARTICLE 4 : MITIGATION (PROTECTIONS CONTRE LES ATTAQUES PAR DoS (déni de service) ET DDoS (déni de service dynamique))**

Nuage-Réseau a mis en place des mesures de protection contre les cyberattaques DoS et DDoS (attaques par déni de service) et sous réserve qu'elles soient effectuées de manière massive. Cette fonctionnalité vise à permettre le maintien en fonctionnement du Service du Client pendant toute la durée de l'attaque.

Cette fonctionnalité consiste à vérifier le trafic entrant destiné au Service du Client depuis l'extérieur du réseau. Le trafic considéré comme illégitime est alors rejeté avant de pouvoir atteindre l'infrastructure du Client, permettant ainsi aux utilisateurs légitimes d'accéder aux applications fournies par le Client malgré la cyberattaque.

Ces mesures de protection ne sont pas efficaces contre les cyberattaques comme les injections SQL, Bruteforce ou l'exploitation des vulnérabilités de sécurité.



En raison de la grande complexité du Service de protection, Nuage-Réseau est uniquement soumis à l'obligation de moyens. Il est possible qu'une attaque ne soit pas détectée par les outils en place et que ces outils ne puissent pas assurer la continuité du fonctionnement du Service.

En raison de la nature et de la complexité de l'attaque, Nuage-Réseau procédera à plusieurs niveaux de protection du trafic afin de protéger son infrastructure et le Service du Client.

La mitigation n'est activée que lorsqu'une attaque a été détectée par les outils. Par conséquent, jusqu'à ce que la mitigation soit activée, le Service soutiendra directement l'attaque, ce qui peut entraîner l'indisponibilité du service.

Une fois que l'attaque est identifiée et que la mitigation est activée automatiquement, la mitigation ne peut pas être désactivée avant la fin de l'attaque.

Bien que la mitigation soit activée, Nuage-Réseau ne peut pas garantir l'accessibilité des applications du Client, mais fera tout son possible pour minimiser l'impact de l'attaque sur le Service et l'Infrastructure.

Si, malgré l'activation de mesures de mitigation, la cyberattaque est de nature à porter atteinte à l'intégrité des infrastructures de Nuage-Réseau, Nuage-Réseau appliquera des mesures de protection plus strictes qui pourraient entraîner une réduction de la qualité ou une indisponibilité du Service.

Enfin, il est possible qu'une partie du trafic généré par la cyberattaque ne soit pas détectée par les systèmes et affecte ainsi négativement le Service du Client. Il est important de noter que la mitigation ne dispense pas le Client d'assurer la sécurité de son Service, d'installer des outils de sécurité (par exemple, des pare-feu), d'effectuer des mises à jour régulières de ses systèmes, de sauvegarder ses données ou de surveiller la sécurité de ses programmes informatiques (par exemple, les scripts, les codes).

#### **ARTICLE 5 : MESURES DE LUTTE CONTRE L'ENVOI DE SPAM DEPUIS LE RÉSEAU DE NUAGE-RÉSEAU**

Nuage-Réseau met en place un système de mesures techniques visant à prévenir les e-mails frauduleux ainsi que les spams à partir de ses infrastructures.

À cette fin, Nuage-Réseau vérifie le trafic sortant du Service utilisé par le Client pour le port 25 (serveur SMTP). Cette opération consiste à surveiller le trafic par le biais d'outils automatiques.

L'e-mail n'est ni filtré ni intercepté, mais plutôt surveillé avec un décalage de quelques secondes. Ces opérations sont effectuées en parallèle, mais ne sont pas frontales, entre le serveur et le réseau basé sur le web.

De même, aucune opération n'est effectuée sur les courriels émis : Nuage-Réseau ne procède pas au marquage (Tag) des courriels, et ne modifie d'aucune manière les courriels envoyés par le Client. Aucune information n'est stockée par Nuage-Réseau lors de ces opérations en dehors de données statistiques.

Cette opération est effectuée de manière régulière et totalement automatique. Aucune intervention humaine n'est réalisée lors de la vérification du trafic vers le port 25 (port SMTP).



Dans l'hypothèse d'envois depuis le serveur du Client de courriels identifiés comme SPAM ou frauduleux, Nuage-Rézau en informe le Client par courriel et procède au blocage du port SMTP de l'IP en question.

Nuage-Rézau ne conserve aucune copie des courriels émis depuis le port SMTP du Service même lorsqu'ils sont identifiés par SPAM.

Le Client peut demander le déblocage du port SMTP en communiquant avec le support technique par téléphone.

Tout nouveau courriel identifié comme SPAM entrainera un nouveau blocage du port SMTP pour une durée plus importante.

A compter du troisième blocage, Nuage-Rézau se réserve la possibilité de refuser toute nouvelle demande de déblocage du port SMTP.

## ARTICLE 6 : DURÉE, PAIEMENT, RENOUELEMENT ET FIN DU SERVICE

### 6.1 Durée

Le Client s'engage à utiliser le Service pendant toute la durée de souscription choisie lors de la commande.

- Pendant la période d'engagement, pour la ressource en cours d'engagement, le Client :
  - est autorisé à mettre à niveau son Cloud Privé géré avec une référence de Cloud Privé géré supérieure (c'est-à-dire que les ressources de RAM et de CPU sont plus importantes par Serveur Hôte). Dans ce cas, le Client renouvelle sa période de souscription pour la même durée que celle initialement choisie. La flexibilité de la mise à niveau est limitée à un changement par période d'engagement.
  - n'est pas autorisé à rétrograder son Cloud Privé géré. En cas de déclassement du Service auquel le Client s'est engagé, les prix du Service reviendront aux prix publics tels qu'indiqués sur le site Nuage-Rézau.
- À l'issue de cette période initiale, l'abonnement utilisateur est renouvelé automatiquement pour des périodes consécutives d'égale durée au prix réduit en fonction du niveau d'engagement choisi et aux mêmes conditions que le contrat initial. Le Client peut choisir de refuser les renouvellements automatiques en communiquant avec notre support technique, le prix sera alors ajusté au prix public sans aucun engagement.

Les prix et les modes de paiement en vigueur sont disponibles en communiquant avec notre service à la clientèle.

Lors de la Commande, le Client décide la durée initiale de sa souscription au Service (« Période initiale »). La Période initiale commence le jour où le Service est activé. À la fin de la Période initiale, le Service se renouvelle automatiquement par périodes successives de même durée (« Période(s) de renouvellement ») sauf si le Service est renouvelé avec une durée modifiée ou résilié conformément aux conditions énoncées ci-dessus ou dans les Conditions Générales de Service actuellement en vigueur.



L'engagement ne s'applique pas aux services suivants : (i) sauvegarde Veeam géré.

En outre, le Contrat peut être résilié conformément aux Conditions Générales de Service Nuage-Réseau.

Le Client peut effectuer un changement de configuration sur le Service facturé. Dans ce cas, le Passage à une configuration supérieure est facturé au Client au moment de la demande selon le prix applicable à la nouvelle configuration.

Le délai de livraison est établi par Nuage-Réseau sur la base des données disponibles dans son système d'information, qui fait foi et qui engage pleinement le Client.

## **6.2 Paiement**

Lors de la Commande, ainsi que lors du renouvellement du Service, une facture est émise et payée automatiquement en utilisant le mode de paiement enregistré par le Client. Le Client s'engage à enregistrer, à tout moment, un mode de paiement valable parmi les méthodes disponibles.

Le Client s'engage à toujours disposer de fonds suffisants sur son compte bancaire et dans le mode de paiement qu'il utilise afin que ses factures puissent être payées dans les délais prévus. Si Nuage-Réseau n'est pas en mesure de collecter de la somme via la méthode de paiement associée, un courriel sera envoyé au Client pour l'inviter à régler le montant de sa facture impayée dans les plus brefs délais. En cas de non-paiement du montant, Nuage-Réseau suspendra de plein droit le Service.

## **6.3 Renouvellement**

Le Client peut modifier la durée des Périodes de renouvellement futures en communiquant avec le service à la clientèle, au moins 24 heures avant la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours.

Lorsque la Période initiale ne commence pas le premier jour du mois civil (démarrage en cours de mois), le cycle de renouvellement du Service est réaligné sur un cycle civil lors du premier renouvellement de sorte que les Périodes de renouvellement suivantes commencent le 1er du mois civil. (Par exemple : pour un Service initialement souscrit pour une (1) année le 24 mai 2017, le renouvellement automatique à la fin de sa Période initiale entraîne la prolongation du Service du 24 mai 2018 jusqu'au 31 mai 2019).

Si le Client ne souhaite pas qu'un Service soit renouvelé à la fin de sa Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« Date de renouvellement »), il doit communiquer par téléphone au service à la clientèle.



Pour être efficace et entraîner l'arrêt du Service à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours, la fonction de paiement automatique doit être désactivée dans les conditions suivantes :

- a. Pour les Services ayant un cycle de renouvellement mensuel, avant le 19 du mois civil à 23h00 (heure de Montréal) au plus tard,
- b. Pour les Services ayant un cycle de renouvellement non mensuel (trimestriel, semestriel, annuel, etc.), avant le 19e jour du mois civil précédant sa Date de Renouvellement au plus tard à 23h00 heure de Montréal (Par exemple : pour résilier un Service souscrit pour une (1) année en juin 2018, à la fin de sa Période Initiale, le paiement automatique doit être désactivé avant le 19 mai 2019 à 23h00 heure de Montréal).

Si le paiement automatique est désactivé dans les conditions énoncées ci-dessus, le Service concerné est automatiquement résilié et supprimé à la fin de la Période initiale ou de la Période de renouvellement en cours (« date d'expiration »), y compris l'ensemble du contenu et des données stockées par le Client dans le cadre du Service. Il est de la responsabilité du Client de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que son contenu et ses données sont préservés avant la fin du Service.

Toutefois, le Client conserve la possibilité de renouveler le Service jusqu'à 24 heures avant sa Date d'expiration, soit en réactivant la fonction de paiement automatique, soit en payant à l'avance pour la prochaine Période de renouvellement. La durée de certaines options ou fonctions qui peuvent être associées au Service, ainsi que leurs conditions de renouvellement et de résiliation, peuvent différer de celles applicables au Service. Il est de la responsabilité du Client d'en être conscient.

#### **6.4 Fin du Service**

En cas de non-renouvellement ou de résiliation du Service Cloud Privé géré, pour quelque raison que ce soit, toutes les Fonctions virtuelles, les données et les informations contenues seront automatiquement et irréversiblement supprimées (y compris les sauvegardes et les duplications).

Avant l'expiration de son Service Cloud Privé géré, ou avant de résilier ou de supprimer un Service Cloud Privé géré, le Client est tenu d'effectuer les sauvegardes et les transferts de données nécessaires à la poursuite du stockage.



Nuage-Réseau efface et détruit les disques à la fin du Service conformément aux procédures établies et documentées :

- La suppression des données sur le disque dur ou le réseau est effectuée par écrasement des données (nettoyage par écrasement, un passage).
- L'effacement des données sur un disque ou une matrice SSD s'effectue selon la procédure d'effacement logique (effacement par bloc en un passage) ou en supprimant la clé de chiffrement (PSID revert).
- Lorsque le dispositif de stockage est retiré de sa baie, les données sont dans tous les cas effacées avant d'être retirées de la baie. Le dispositif est détruit si une erreur se produit pendant le processus de suppression.
- Les dispositifs de stockage sont détruits à l'aide de machines dédiées dans un espace sécurisé de chaque Datacenter.

## **ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **7.1 Facturation**

Nuage-Réseau peut proposer différents types de tarification pour le même produit, comme indiqué sur le site web Nuage-Réseau. Il incombe au Client de s'assurer que l'offre de prix choisie correspond à ses besoins. Le Client sera facturé en fonction de l'offre souscrite et de l'utilisation.

Avant la fin du mois en cours, Nuage-Réseau peut demander au Client de payer le montant de son Infrastructure, de sa consommation et/ou des options souscrites pendant le mois en cours, dès que leur montant total dépasse le montant restant autorisé par Nuage-Réseau pour le Client. Nuage-Réseau se réserve également le droit de demander au Client de verser un dépôt de garantie couvrant les consommations du Client.

### **7.2 Ressources supplémentaires**

Le Client peut, sur demande, augmenter temporairement l'Espace de Stockage et/ou ajouter des Serveurs Hôtes à son Datacenter Virtuel. Ces Infrastructures supplémentaires sont facturées au Client selon les tarifs en vigueur au moment de la souscription et payés immédiatement par prélèvement automatique.

### **7.3 Délai de paiement et défaut de paiement**

Tous les services sont facturés sur une base mensuelle, un mois à l'avance et payés immédiatement par prélèvement automatique. Tout défaut de paiement dans les délais prévus, y compris un paiement partiel, entraînera une interruption de service. Si le rappel de paiement signifié par e-mail reste non résolu quatre (4) jours après la notification, les conséquences d'un défaut de paiement non réglé sont les suivantes :

- le Client ne pourra pas ajouter de Services
- sept (7) jours après l'interruption du service, Nuage-Réseau aura le droit (i) d'interrompre définitivement le service et (ii) de supprimer toutes les données stockées sur l'infrastructure

**ANNEXE 1**  
**RÉPARTITION DES TÂCHES ET DES RESPONSABILITÉS**  
**ENTRE LE CLIENT ET Nuage-Réseau**

	Nuage-Réseau	CLIENT
<b>Maintenance</b>		
Matériel d'Infrastructure du Cloud privé	X	
Interface de virtualisation	X	
Logiciel installé par le Client		X
Logiciel fourni par Nuage-Réseau	X	
<b>Sauvegarde</b>		
Machine Virtuelle et Contenu du Client		X
Configurations fournies par Nuage-Réseau	X	
Maintenance VEEAM Back-up	X	
Utilisation de VEEAM Back-up	X	
<b>Fonctionnement du Service</b>		
Disponibilité de l'Infrastructure	X	
<b>Réversibilité</b>		
Suppression des données lors de la résiliation	X	
<b>Sécurité</b>		
Infrastructure du Cloud Privé géré	X	
Architecture virtuelle hébergée dans le Cloud Privé géré		X

## ANNEXE 2 SAUVEGARDE VEEAM GÉRÉ

*Ce document décrit et expose les termes et conditions spécifiques applicables au Service sauvegarde Veeam géré proposé par Nuage-Réseau dans le cadre de son Service Cloud Privé géré. Il complète et fait partie intégrante des Conditions Particulières du Cloud Privé géré. En cas de contradiction ou d'incohérence, la présente annexe prévaut.*

**Description :** L'Option de sauvegarde permet au Client de sauvegarder les Machines Virtuelles sur son Cloud Privé géré ainsi que les données qui y sont stockées.

L'Option de sauvegarde est un Service optionnel qui n'est pas inclus par défaut dans le coût du Service Cloud Privé géré. Cette Option doit faire l'objet d'une commande ou d'une activation spécifique et donne lieu à une facturation supplémentaire.

**Mécanismes de l'Option de sauvegarde :** Les sauvegardes sont effectuées à l'aide du Produit tiers « Veeam Backup & Replication ». Il y a 12 sauvegardes incrémentielles et 2 sauvegardes complètes sur une période de 14 jours. Les sauvegardes sont répliquées sur 3 serveurs différents dans 2 Datacenters géographiquement différents. À chaque mise à jour, un contrôle de cohérence entre la Machine Virtuelle sauvegardée et sa Sauvegarde est effectué automatiquement via une application de contrôle. Ce contrôle ne concerne que la cohérence du fichier de Sauvegarde par rapport au fichier source et ne vérifie pas l'intégrité de la Sauvegarde ou des données qu'elle contient. En cas d'incohérence ou d'erreur détectée, une nouvelle Sauvegarde est automatiquement effectuée par le système. Ce contrôle de cohérence est une obligation de moyens.

**Espace de stockage :** Les ressources de stockage allouées à l'Option de sauvegarde sont mutualisées. Les ressources de stockage allouées au Client sont logiquement isolées de celles allouées aux autres Clients Nuage-Réseau et sont physiquement séparées de l'Infrastructure dans laquelle le Client a mis en place son Cloud Privé géré. L'Espace de stockage utilisé pour l'Option de sauvegarde est situé dans le même Datacenter que le Service Cloud Privé géré qui est sauvegardé et par la suite répliqué dans un autre Datacenter géographiquement différent.

**Conditions d'utilisation :** Le Client est seul responsable du contenu des Sauvegardes. Le Client assure qu'il détient les droits nécessaires et qu'il est en conformité avec la réglementation en vigueur. Nuage-Réseau n'a aucune connaissance du contenu et des activités pour lesquels le Client utilise la Solution de Sauvegarde et de Restauration. L'Option de sauvegarde peut être suspendue et interrompue conformément aux termes des Conditions Générales et Particulières applicables au Cloud Privé géré. Nuage-Réseau est soumis à une obligation de moyens.

**Facturation :** Le Client est facturé en fonction (i) du nombre de Machines Virtuelles sauvegardées, (ii) de la taille des Machines Virtuelles sauvegardées.

**Fin des Services :** En cas de suppression, de réinstallation ou de modification de la configuration d'une Machine Virtuelle ou d'une Sauvegarde, ainsi qu'en cas de résiliation ou de non-renouvellement d'un Service Cloud Privé géré ou de l'Option de sauvegarde, toutes les Sauvegardes (y compris les données et informations qu'elles contiennent) sont supprimées de manière automatique et irréversible. Avant de commencer ces tâches, ainsi qu'avant la date d'expiration de l'Option de sauvegarde ou des Services Cloud Privé géré, il incombe au Client de sauvegarder ou de transférer ses Machines Virtuelles (y compris toutes les données et informations qu'elles contiennent) vers d'autres appareils, afin de se protéger contre toute perte ou altération.

**Service Level Agreement.** Le SLA est défini comme la disponibilité du Service Sauvegarde Veeam géré

fourni par Nuage-Réseau pour permettre au Client d'effectuer des tâches de sauvegarde. Pour ce faire, nous collecterons un ensemble de mesures, mais sans s'y limiter, comme les suivantes :

- Disponibilité du Service Veeam
- Disponibilité de l'infrastructure où sont installés les Services Veeam
- Disponibilité du réseau
- Disponibilité du stockage

Le SLA ne s'applique pas au contenu de la sauvegarde ni au temps nécessaire à l'exécution de la tâche de sauvegarde.

SLA	Disponibilité	GTI*	GTR**
Sauvegarde Veeam géré	99,9 %	8h	24h