



Descriptif de Service Flexible Storage

Table des matières

1 DEFINITIONS	2
2 OBJET	2
3 PRESENTATION DU SERVICE	2
3.1 APERÇU DU SERVICE	2
3.2 IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE	2
4 CONDITIONS D'UTILISATION	2
4.1 PRIX	2
4.2 DUREE DES COMMANDES	2
4.3 RESILIATION DES COMMANDES	3
4.4 ADMINISTRATEUR CLIENT	3
4.5 REVERSIBILITE	3
4.6 RESPONSABILITE DU CLIENT CONCERNANT LES EQUIPEMENTS	3
5 ACCES AU SERVICE	4
5.1 PREREQUIS	4
5.2 PORTAILS	5
5.2.1 CONSOLE FLEXIBLE STORAGE	5
5.2.2 ESPACE CLIENT ENTREPRISE	5
5.3 RESEAU	5
6 CONTENU DU SERVICE	5
6.1 SERVICE DE SYNCHRONISATION ET PARTAGE DE DONNEES	5
6.2 SERVICE DE SAUVEGARDE	5
6.3 SERVICE EN MODE HYBRIDE	6
6.4 RETENTION	6
7 SERVICES OPTIONNELS PAYANTS	7
7.1 SERVICE D'IMPORT VIA DISQUE DUR	7
7.2 SERVICE D'EXPORT VIA DISQUE DUR	7
7.3 SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT	7
7.4 MODIFICATION DE L'APPLIANCE	7
8 SUPPORT	7

1 Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques Cloud, les définitions suivantes s'appliquent à ce Descriptif de Service.

Appliance désigne un équipement physique ou logiciel installé chez le Client et qui sert de passerelle entre l'architecture locale du Client et la plateforme du Prestataire.

Active Directory désigne un annuaire informatisé chargé de répertorier tout ce qui touche au réseau comme le nom des Utilisateurs, des imprimantes, des serveurs, des dossiers partagés, etc. L'Utilisateur peut ainsi trouver facilement des ressources partagées, et les administrateurs peuvent contrôler leurs utilisations grâce à des fonctionnalités de distribution, de duplication, de partitionnement et de sécurisation des accès aux ressources répertoriées.

Bande Passante désigne la capacité de liaison du réseau Internet ou Intranet entre le site Client et la plateforme de services.

Rétention : désigne la période durant laquelle une ancienne version d'un fichier est sauvegardée dans le Cloud. Cette fonctionnalité permet de récupérer un historique des données plus ou moins long selon la durée choisie.

VPN (Virtual Private Network) désigne une extension des réseaux locaux qui préserve la sécurité logique que l'on peut avoir à l'intérieur d'un réseau local, via une interconnexion de réseaux locaux.

2 Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le service «Flexible Storage» (ci-après le « Service ») au Client. Le présent descriptif est rattaché aux Conditions Spécifiques Cloud.

3 Présentation du Service

3.1 Aperçu du Service

Le Service est une offre Cloud en mode SaaS (Software as a Service) hébergée par le Prestataire permettant le stockage, la synchronisation, le partage de documents et la sauvegarde de fichiers.

3.2 Implantation géographique

Le Service est disponible pour le Territoire France métropolitaine, DOM et en Europe. Les Datacenters hébergeant le service sont situés en France.

4 Conditions d'utilisation

4.1 Prix

Les prix sont indiqués dans la Fiche Tarifaire du Service et couvrent uniquement les prestations indiquées aux Articles « Contenu du Service » et « Services Optionnels payants ».

Les prix du Service sont révisables dans les conditions prévues aux Conditions Générales et aux Conditions Spécifiques Cloud, et peuvent être mis à jour mensuellement. Les nouveaux prix s'appliquent aux Contrats en cours. Le Client sera informé des nouveaux tarifs par publication sur les Interfaces Utilisateurs ou par tout autre moyen, au plus tard à la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. En cas de hausse des prix d'une Fonctionnalité existante, le Client en sera informé par courrier électronique ou par tout autre moyen au plus tard 30 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Les prix en vigueur à la Date de Mise en Service pourront être différents de ceux communiqués au moment de la souscription.

4.2 Durée des Commandes

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'engagement de 1 an, 2 ans ou 3 ans tel qu'indiqué sur la Commande et ce à compter de sa Date de Mise en Service.

Dans le cadre d'une souscription au Service en mode hybride tel que défini au chapitre « 6.3 Service en mode hybride », la durée d'engagement minimale est de 3 ans.

4.3 Résiliation des Commandes

Le Service peut être résilié dans les conditions prévues aux Conditions Générales. En cas de résiliation de la Commande du Service par le Client pour convenance avant la fin de la durée minimale souscrite, le Client est redevable d'une pénalité de base égale à :

- 150€, pour les Commandes à durée indéterminée avec une période minimale d'1 an ;
- 150€, pour les Commandes à durée indéterminée avec une période minimale de 2 ans ; si la rupture intervient la 2ème année du contrat ;
- 230€, pour les Commandes à durée indéterminée avec une période minimale de 2 ans ; si la rupture intervient la 1ème année du contrat ;
- 150€ pour les Commandes à durée indéterminée avec une période minimale de 3 ans, si la rupture intervient la 3ème année du contrat ;
- 230€, pour les Commandes à durée indéterminée avec une période minimale de 3 ans, si la rupture intervient la 2ème année du contrat ;
- 250€, pour les Commandes à durée indéterminée avec une période minimale de 3 ans, si la rupture intervient la 1ème année du contrat.

Dans le cadre d'une souscription au Service en mode hybride tel que défini au chapitre « 6.3 Service en mode hybride », le Client est redevable d'une pénalité complémentaire égale au montant de location des Appliances restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale.

4.4 Administrateur Client

Le Client doit désigner un administrateur à minima, pour administrer et gérer le service en toute autonomie.

Cet administrateur est indiqué sur la Commande et peut être modifié via une demande faite dans l'Espace Client Entreprise.

Le Client est responsable du déploiement et de la mise à jour des différents logiciels mis à disposition par le Prestataire.

Les administrateurs sont par ailleurs en charge de l'aide à l'usage pour les Utilisateurs.

4.5 Réversibilité

Par dérogation aux Conditions Générales, les dispositions suivantes s'appliqueront à l'issue du Contrat.

L'intégralité des données Client (données Utilisateurs ainsi que les clés de chiffrement) est détruite dans un délai de 14 Jours Ouvrés.

Dans le cadre de l'offre Flexible Storage, le Client est responsable et autonome pour récupérer ses données. Il lui appartient de récupérer l'ensemble des données qui lui sont nécessaires avant la date d'effet de la résiliation. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de la perte de données en cas non-récupération dans le délai de 14 jours suivant la fin du Contrat.

4.6 Responsabilité du Client concernant les équipements

Outre les obligations du Client prévues dans les Conditions Générales, le Client doit respecter les obligations suivantes.

- Prêt des équipements / propriété des équipements

À partir de la livraison des équipements chez le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) et jusqu'à leur reprise en charge par le Prestataire, le Client assume l'ensemble des risques liés aux équipements dont le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) ont la garde et sont seuls responsables de tout dommage causé par ces équipements à leurs personnels ou aux tiers, sauf si le Client démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication, un vice caché ou un défaut ayant pour origine l'installation des équipements par le Prestataire. À ce titre, une assurance couvrant lesdits dommages, en valeur à neuf des équipements, devra être souscrite et le Client indemniser le Prestataire, au choix de ce dernier, du coût réel de réparation ou de remplacement des équipements concernés, sur présentation des justificatifs correspondants. Le Client s'engage à aviser immédiatement le Prestataire de tout sinistre survenu aux équipements ou provoqués par ces derniers et à procéder à toutes déclarations et/ou formalités requises dans les délais prévus par la réglementation auprès de sa compagnie d'assurance et des autorités compétentes.

La présente Commande ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des équipements mis à sa disposition au titre du Service. En conséquence, le Client s'interdit de commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété du Prestataire et avisera le Prestataire de toute atteinte à son droit. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'équipement. En cas de tentative de saisie ou en cas de procédure de

redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement le Prestataire, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

En cas de cession ou de nantissement du fonds de commerce par le Client, les équipements et accessoires ne doivent pas être incorporés dans la cession ou le nantissement. Le Client ne pourra sous-louer, transférer ou donner en usage à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, sans le consentement préalable écrit du Prestataire de tout ou partie des équipements mis à disposition dans le cadre des présentes. Pendant toute la durée du prêt d'usage des équipements, le Client en sa qualité de gardien est et demeure responsable de tous les dommages causés par et aux équipements et accessoires prêtés. En conséquence, le Client s'engage à veiller à la bonne conservation des équipements prêtés et à s'en servir conformément à l'usage qui leur est destiné.

- Vol et perte des équipements

En cas de perte et/ou de vol de l'Appliance, le Client peut appeler le Prestataire afin de commander un nouvel équipement, le Client sera alors redevable d'une indemnité de 5 000€ HT par équipement.

Pendant la période de « transition » (entre la date où le Prestataire a été prévenu et la date de réception du nouvel équipement, le Client reste tenu du paiement du prix du Service conformément à la Fiche Tarifaire).

En cas de vol de ses équipements, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, le récépissé de la déclaration ou une copie devant être remis au Prestataire. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant au Prestataire une lettre recommandée avec accusé de réception sous 48 heures à compter dudit vol ou de la dite perte. Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation des équipements et des Données présentes dans ces équipements qui serait faite après la perte ou le vol de ceux-ci, et ceci sans exception. Le Prestataire ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

- Casse et dysfonctionnement des équipements

Lorsque le Client constate un dysfonctionnement et/ou une casse d'un équipement (Appliance et/ou disque dur), le Client le signale au service après-vente du Prestataire, après avoir pris le soin de vérifier que le dysfonctionnement/la casse vient bien dudit équipement.

Le Prestataire envoie au Client un nouvel équipement de remplacement (Appliance et/ou disque dur), accompagné dans le cas d'une Appliance d'un bon prépayé contenant l'adresse de restitution pour que le Client puisse renvoyer l'ancienne Appliance (sans les disques durs) au Prestataire sans frais.

Le Client est responsable de l'installation et du paramétrage de l'équipement de remplacement (Appliance et/ou disque dur) avec le support du service après-vente du Prestataire.

Pendant la période de « transition » (entre la date où le Prestataire a été prévenu et la date de réception du nouvel équipement, le Client reste tenu du paiement du prix du Service conformément à la Fiche Tarifaire).

- Restitution des équipements

Le Client s'engage à restituer les Appliances à la fin du Service, quel qu'en soit la cause. À cette fin, le Prestataire communiquera au Client un bon prépayé qui contient l'adresse de restitution afin que celui-ci puisse retourner l'équipement au Prestataire sans frais.

À défaut de restitution dans un délai de 15 jours ouvrables et après en avoir informé le Client par lettre recommandée avec avis de réception, le Client sera redevable d'une somme de 1 000€ HT par équipement non restitué.

Les Données stockées dans l'Appliance sont sous la responsabilité du Client. Il lui appartient de récupérer et/ou détruire ses Données avant la restitution des équipements au Prestataire et garder les disques de stockage présents dans les Appliances avant la restitution.

5 Accès au Service

5.1 Prérequis

L'installation et l'utilisation de l'ensemble des Fonctionnalités du Service nécessitent obligatoirement :

- Certaines versions de systèmes d'exploitation
- Une configuration du poste de travail, tablette et smartphone
- Certaines versions de navigateurs
- Pour les passerelles virtuelles, la mise à disposition de machines virtuelles et un dimensionnement adéquat de ces ressources qui sera déterminé pendant la pré-étude avec le Prestataire.

La liste des configurations compatibles avec le Service est établie et mise à jour par le Prestataire. Il appartient au Client de s'assurer que ses configurations respectent ces prérequis.

La liste des prérequis est disponible dans l'espace documentaire du service Flexible Storage à l'adresse suivante: <https://cloud.orange-business.com/offres/plateforme-paas/partage-et-sauvegarde/assistance-flexible-storage>

5.2 Portails

5.2.1 Console Flexible Storage

Le Service met à la disposition du Client un portail unique pour l'ensemble des fonctionnalités d'administration et d'utilisation du Service appelé console Flexible Storage.

La console d'administration est accessible via un login et mot de passe transmis par le Prestataire au Client.

Le Client est tenu d'avertir immédiatement le Prestataire en cas de perte ou d'utilisation frauduleuse suspectée ou avérée des identifiants de connexion.

5.2.2 Espace Client Entreprise

L'Espace Client Entreprise est un espace réservé au Client. Le Client y accède via des codes d'identification transmis par le Prestataire lors de la souscription au Service et placés sous la responsabilité du Client.

À partir de l'Espace Client Entreprise, le Client peut :

- Signaler un incident et suivre en temps réel son traitement
- Faire des demandes de modification en ligne
- Accéder aux données de facturation

Le Client dispose d'un compte Espace Client Entreprise nominatif. Pour toute demande de changement non supportée sur l'Espace Client, le Client doit s'adresser à l'interlocuteur commercial du Prestataire.

5.3 Réseau

L'accès aux Services se fait selon deux chemins possibles :

- Par internet
- Par un accès Orange Business VPN avec option Galerie souscrit séparément

Ces deux accès ne sont pas exclusifs, une console Flexible Storage peut avoir à la fois un accès internet et un accès Orange Business VPN.

6 Contenu du Service

Le Service est constitué obligatoirement d'un stockage dans le Cloud et d'un ou plusieurs services parmi ceux décrits ci-dessous.

6.1 Service de synchronisation et partage de Données

Le service de synchronisation et de partage permet aux Utilisateurs d'accéder à leurs documents depuis différents types de terminaux (PC, tablette, smartphone) grâce à la synchronisation des Données et de disposer en permanence d'une copie de leurs fichiers en ligne. Ils pourront également collaborer et partager leurs documents avec des Utilisateurs disposant ou non de la solution.

Pour accéder à leur espace de stockage dans le Cloud et bénéficier de ces services, les utilisateurs doivent télécharger l'agent « Gestionnaire Flexible Storage » sur leur poste de travail fixe ou nomade et l'application mobile sur leurs smartphones et tablettes. Leurs identifiants d'accès (login / mot de passe) sont définis par les administrateurs Client et transmis par mail lors de la création des utilisateurs sur la console Flexible Storage.

6.2 Service de sauvegarde

Le service de sauvegarde permet aux Utilisateurs, en fonction des licences souscrites, de sauvegarder les données de leurs postes de travail fixes ou nomades, serveurs ou machines virtuelles et de restaurer les fichiers et dossiers sauvegardés en cas de perte de ces données.

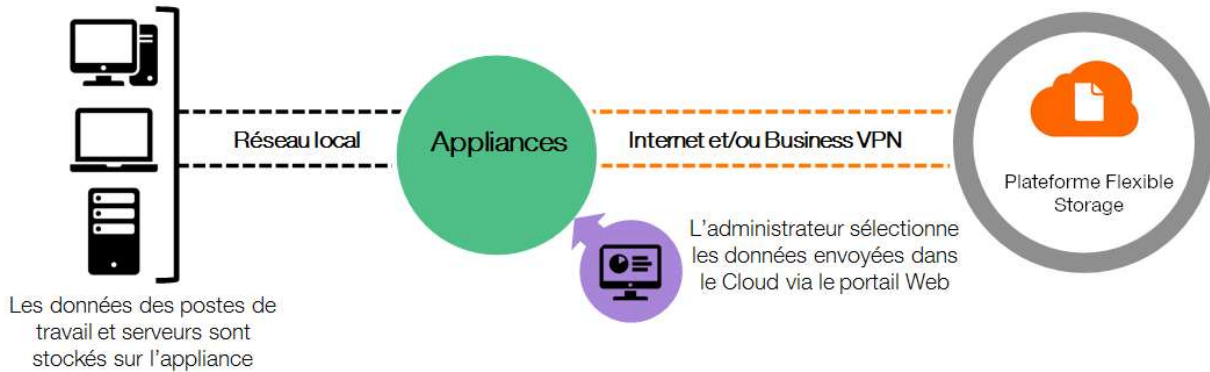
Au travers de l'agent Gestionnaire Flexible Storage ou de la console Flexible Storage, les Utilisateurs pourront définir la politique de sauvegarde de leur poste (horaires et fréquence des sauvegardes, choix des fichiers à sauvegarder, inclusion/exclusion de certains types de fichiers).

Le service de sauvegarde permet également aux administrateurs de sauvegarder les serveurs physiques et Machines Virtuelles et de restaurer les données sauvegardées.

6.3 Service en mode hybride

. Le stockage des données se fait au niveau de l'Appliance qui est ensuite synchronisée avec la plateforme de services.

Le mode hybride permet de répondre aux problématiques de réseau et de bande passante limitée sur certains sites Clients, d'améliorer le temps d'accès aux données et renforcer la protection des données grâce à une double sauvegarde.



La gestion de l'administration de l'Appliance, déléguée à l'administrateur Client, est réalisée au travers du portail d'administration de l'Appliance: les administrateurs pourront configurer les espaces de stockage et les comptes Utilisateurs pour leur donner accès aux services de l'Appliance et définir les données qui sont transférées sur la plateforme Cloud.

Il existe 5 modèles d'Appliances physiques avec différentes capacités de stockage NAS :

-
- Modèle HC 100.1 : 1*1 To (1 To) recommandé pour 20 utilisateurs maximum
- Modèle HC 400T.8 : 2*4 To (8 To) recommandé pour 100 utilisateurs maximum
- Modèle HC 400T.16 : 4*4 To (16 To) recommandé pour 100 utilisateurs maximum
- Modèle HC 400.32 : 8*4 To (32 To) recommandé pour 1000 utilisateurs maximum
- Modèle HC 1200F.64 : 8*8 To (64 To) recommandé pour 3000 utilisateurs maximum

Il existe 2 modèles d'Appliance virtuelle :

- EV16 recommandé pour 1000 Utilisateurs ou 15 serveurs maximum
- EV64 recommandé pour 5000 Utilisateurs ou 60 serveurs maximum

Fourniture et installation :

- Le Prestataire fournit au Client les Appliances physiques munies de disques de stockage et accompagnées d'un guide d'installation. Le Client est responsable de l'installation, de la configuration et du paramétrage des Appliances.
- L'Appliance virtuelle fonctionne au sein d'un système de virtualisation mis à disposition et géré par le Client. Le Client est responsable de l'installation du logiciel, de la configuration et du paramétrage des Appliances virtuelles ainsi que de la fourniture de l'infrastructure locale de stockage.

6.4 Rétention

La Rétention des fichiers synchronisés est de 30 jours maximum, et ce quel que soit le nombre de versions. Passé ce délai, les versions datant de plus de 30 jours seront effacées à l'exception de la version courante.

La Rétention des fichiers sauvegardés est la suivante : une version par jour sur les 7 derniers jours, une version par semaine sur les 4 semaines précédentes, et une version par mois sur les 12 mois précédents. Les sauvegardes au-delà de 12 mois d'ancienneté sont effacées.

7 Services Optionnels payants

7.1 Service d'import via disque dur

Le Service d'import de données via disque dur permet à un Client de transférer une première sauvegarde ou synchronisation dans la plateforme Cloud. Le transfert de la sauvegarde s'effectue au moyen d'un disque dur externe fourni par le Client. Une prestation d'import correspond à l'import d'une seule machine (serveur, machine virtuelle, poste de travail fixe ou portable), via un seul disque dur (1 machine par disque dur de capacité de 2 To max).

7.2 Service d'export via disque dur

Le Service d'import permet à un Client d'obtenir le contenu d'une sauvegarde réalisée sur la plateforme Cloud, au moyen d'un disque dur externe fourni par le Prestataire (1 serveur par disque dur de capacité de 2 To max) et expédié en France Métropolitaine.

7.3 Service d'accompagnement

Le Prestataire propose des prestations d'accompagnement pour l'aide à l'installation et à l'usage sous la forme de forfaits d'heures.

7.4 Modification de l'Appliance

Le service de modification de l'Appliance permet à la demande du Client de modifier les paramètres fonctionnels de son équipement selon ses besoins opérationnels en vie de solution.

8 Support

Le Centre de Support Client est le point de contact Client pour la gestion des incidents. Le Centre de Support Client est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 tout au long de l'année. Le support est assuré en français.

Le Prestataire prend en charge les incidents signalés par le Client ou détectés par la supervision pour y apporter une réponse que le Prestataire jugera appropriée dans les meilleurs délais.