infomaniak

Article 1 - Champ d'application

1.1 Les termes commençant par une majuscule ont le sens défini dans le cadre du présent Contrat, ou, à défaut, par la définition donnée dans le Lexique d’Infomaniak disponible sur le site infomaniak.com.

1.2 Les Conditions Particulières s'appliquent sans restriction ni réserve au Service NAS Synology (ci-après « Synology ») proposé par Infomaniak. Elles complètent mais prévaudront sur les Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées "CGU") si une contradiction devait apparaître entre ces documents.

1.3 Conformément aux CGU d’Infomaniak et selon les modalités qui y sont prévues, ces Conditions Particulières sont susceptibles d’être modifiées afin de prendre en compte notamment toute évolution légale, jurisprudentielle ou technique.

Article 2 - Description et portée du Service

2.1 Infomaniak met à la disposition du client un Synology hébergé au sein de ses datacenters disposant d'un réseau privé et sécurisé, secouru par groupe électrogène (n+1) et onduleur (n+1), possédant 2 introductions fibres ne se croisant pas, physiquement distinctes, garantissant une redondance pour la connectivité interne et fonctionnant avec des systèmes de refroidissement redondants (n+1).

2.2 Le trafic est illimité en entrée et en sortie.

2.3 La bande passante garantie sur le réseau d'Infomaniak est d'un débit de 1 Gbit/s.

2.4 Pour chaque Synology, le client est seul administrateur de ses ressources et dispose de la possibilité de souscrire des ressources supplémentaires (nombre de disques durs et capacité de ceux-ci, parmi les choix proposés par Infomaniak).

Article 3 - Facturation

3.1 Le montant à payer pour le Service est indiqué sur le Site et au cours du processus de commande.

3.2 Le détail relatif au processus de facturation est précisé dans les CGU à l’article Modalités de paiement.

3.3 Infomaniak se réserve le droit de demander au Client de verser un dépôt de garantie couvrant ses consommations dès lors qu'Infomaniak l'estime nécessaire eu égard à l'utilisation du service.

3.4 Infomaniak s'efforce d'avertir le Client en temps utile avant la fin de l’échéance du service. Cependant, il incombe au Client de respecter les délais impartis. À défaut de l'entier paiement du prix du renouvellement fixé dans le tarif, Infomaniak ne pourra effectuer le renouvellement demandé par le Client. Dans ce cas de figure, Infomaniak procédera à la suspension du Service un (1) jour après l’échéance du contrat et le supprimera au bout de septante-trois (73) jours supplémentaires, soit septante-quatre (74) jours après l’échéance. La suppression du Service impliquera une suppression définitive et non-récupérable des données jusque-là sauvegardées.

Article 4 - Obligations et responsabilité d'Infomaniak

4.1 Infomaniak s’engage à s’acquitter de toutes les tâches qui lui incombent conformément aux présentes conditions particulières, avec toute l’attention requise et avec le degré de compétence requis.

4.2 Infomaniak ne donne aucune garantie liée aux conséquences de l'utilisation du Service par le Client.

4.3 Le Client est informé que l'intervention d'Infomaniak dans le cadre de la souscription d'un contrat portant sur le Synology se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au bon fonctionnement du Service.

4.4 Infomaniak s'engage à :

- N’avoir aucun accès logiciel sur le Synology du Client ;
- Effectuer un contrôle visuel une fois par semaine (contrôler le voyant lumineux des disques durs indiquant un problème matériel). En cas de dysfonctionnement, Infomaniak contactera le Client par email afin d’obtenir son Accor pour effectuer un changement de disque dans les vingt-quatre (24) heures. Sans réponse du Client, Infomaniak s’efforcera de prendre contact avec le Client par tout autre moyen disponible dans les Coordonnées du Client. Dans tous les cas, Infomaniak ne pourra être tenue responsables des données du Client ;
- Maintenir en état de fonctionnement l'Infrastructure ;
- Remplacer, en cas de défaillance, le matériel défectueux dans les plus brefs délais possibles, sauf défaillance qui ne serait pas de son fait, ou toutes autres interventions qui nécessiteraient une interruption du service excédant les délais habituels de remplacement ;
- Intervenir dans les plus brefs délais en cas d'incident non consécutif à une mauvaise utilisation du Service par le Client ;

4.5 Infomaniak se réserve le droit d'interrompre ou limiter ses Services au Client, afin de procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

4.6 Dans l'hypothèse où Infomaniak constaterait ou aurait connaissance d'une utilisation qui impacte son infrastructure et les autres Clients, Infomaniak se réserve le droit de suspendre ou supprimer immédiatement le Service et/ou de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels Infomaniak pourrait prétendre.

Article 5 - Obligations et responsabilité du Client

5.1 Le Client s’engage à :

- Utiliser le Service, et notamment les ressources réseau qui lui sont allouées, en bonne intelligence ;
- Disposer du pouvoir, de l’autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et l’exécution des obligations prévues dans les présentes Conditions.

5.2 Le Client est le seul responsable de l’intégralité des fichiers transmis sur le Service et il assume tous les risques qui y sont associés, quelle qu’en soit la nature.

5.3 Concernant tout logiciel standard et tout autre logiciel développé ou fourni par des tiers, le Client s’engage à accepter et à respecter les conditions générales d’utilisation appliquées par des tiers aux droits d’utilisation, de licence et de service associé à ces logiciels.

5.4 Le Client comprend et accepte qu’Infomaniak ne sera pas tenue pour responsable envers le Client pour toute perte, y compris les dommages indirects, accidentels, spécifiques ou consécutifs, encourus par chaque partie en raison de la perte, le vol, la divulgation non autorisée, d’une manipulation non autorisée, d’une altération, d’une privation de jouissance ou de tout autre compromission concernant les identifiants ou mots de passe utilisés par le Client.

5.5 Le Client est en outre informé qu’il ne pourra à aucun moment accéder physiquement aux serveurs.

Article 6 - Sauvegarde et emplacement des données

6.1 L’ensemble des données transmises par le Client à Infomaniak sont stockées et hébergées exclusivement dans des centres de données localisés en Suisse qui sont la propriété d’Infomaniak.

6.2 Le Client est responsable de configurer et d'utiliser correctement son Synology. Il a en charge de mettre en œuvre ses propres mesures pour maintenir une sécurité, une protection, une sauvegarde et une disponibilité appropriées de ses données, ce qui peut inclure l'utilisation d'une technologie de chiffrement pour protéger ses données contre les accès non autorisés et l'archivage de ces contenus.

6.3 Le Client reconnaît que toute résiliation, qu’elle résulte d’un impayé ou d’une action volontaire ou involontaire de la part du Client, entraînera la suppression immédiate, définitive et irrécupérable de l'ensemble des données contenues sur le Serveur. Le Client prendra soin de procéder au rapatriement préalable de toutes ses données en cas de résiliation anticipée et volontaire.

Article 7 - Politique de confidentialité

7.1 Tous les détails de la politique de confidentialité peuvent être consultés sur le site web https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite.

Article 8 - Garanties du niveau de service (SLA)

8.1 Engagements de niveaux de service

8.1.1 Taux de disponibilité

Le taux de disponibilité est calculé sur la base du nombre total de minutes du mois sélectionné auxquelles sont soustraites les minutes totales d'indisponibilité du mois sélectionné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois sélectionné. Plus spécifiquement, Infomaniak s'engage à assurer le taux de disponibilité suivant sur le produit : 99.99%.

8.1.2 Taux d'indisponibilité

L'indisponibilité maximale ne devra pas excéder 52 minutes cumulées par an. Le dépassement de l'indisponibilité et/ou quatre pannes ou plus de ce type par an ouvriront à l'application de pénalités. Le client sera prévenu lors de toute défaillance détectée par Infomaniak.

8.1.3 Pénalités

Sauf en cas de force majeure (voir plus bas), le client peut prétendre à l'application de pénalités en cas de perturbations sur les ressources dues à un manquement d'Infomaniak ou de l'un de ses sous-traitants. Dans tous les cas, le montant de la pénalité ne pourra dépasser 50% du montant du contrat en cours. Le Client ne peut prétendre à l'application des pénalités que si le signalement de l'indisponibilité des ressources est effectué au plus tard deux mois après la surevenue de cette dernière, et à condition d'adresser à Infomaniak une demande comprenant :

- Les date(s) et heures de début et fin de l'indisponibilité ; Infomaniak analysera la cause de l'indisponibilité et se réservera le droit de demander des informations complémentaires afin de mener à bien son analyse. S'il ressort de cette analyse que l'indisponibilité est de son fait (hors cas de force majeure, voir en fin de document), alors elle appliquera les pénalités prévues dans le tableau ci-dessus conformément au taux d'indisponibilité identifié.

8.1.4 Facteurs d'exclusion

L'application de pénalités en cas d'indisponibilité du Service n'est pas envisageable lorsque cette dernière intervient à la suite :

- de facteurs sur lesquels Infomaniak n'a aucun contrôle ;
- d'une utilisation inappropriée du Service de la part du Client ;
- d'une maintenance planifiée ;

- d’un blocage appliqué par Infomaniak et résultant d’une décision conforme à nos CGU ;

8.2 Résolution des erreurs et des défaillances du système

8.2.1 Rapports d'erreurs

Les défaillances font l'objet d'une analyse détaillée afin d'en comprendre l’origine et de permettre la mise en œuvre des mesures qui permettent de prévenir leur récurrence. Le Client sera prévenu lors de toute défaillance détectée par Infomaniak.

8.2.2 Traitement des réclamations (escalation process)

Les réclamations doivent être soumises par voie électronique à Infomaniak via le formulaire de contact (https://support.infomaniak.com) ou directement depuis l’assistant disponible dans la Console d’Administration.

8.2.3 Défaillances du système et erreurs

Infomaniak met tout en œuvre afin de garantir les disponibilité telle qu’indiquée plus haut. En cas de panne d’un des éléments, Infomaniak s’engage à rétablir le Service défaillant dans les meilleurs délais. Les pannes de l’infrastructure qui impliquent l’interruption de la disponibilité des applications du client sont communiquées dans les meilleurs délais aux Personnes de contact (voir plus bas) et peuvent permettre d’engager des pénalités. Infomaniak ne peut cependant pas être tenue responsable des défaillances qui seraient liées aux technologies installées par le Client, dans la mesure où celles-ci ne seraient pas liées à une négligence de la part d'Infomaniak. Dans le cas où le Client soupçonne ou constate un dysfonctionnement et/ou une indisponibilité sur les installations d'Infomaniak, il appartient au Client de contacter les services de support d'Infomaniak via https://support.Infomaniak.com ou directement depuis l’assistant disponible dans la Console d’Administration en notifiant le problème comme urgent. Le Client devra détailler et transmettre toutes les informations utiles à Infomaniak afin que cette dernière puisse intervenir le plus efficacement et rapidement possible sur le problème. Infomaniak mettra tout en œuvre pour répondre au plus vite au client.

8.2.4 Indicateurs de mesure et monitoring

Infomaniak monitore en permanence la disponibilité de ses Services permettant une surveillance de l’ensemble de ses infrastructures système et réseau. De base, Infomaniak met en œuvre et assure la maintenance proactive de mesures adéquates dans le but de :

- Surveiller la disponibilité système du Service ;
- Détecter des perturbations potentielles liées à l’infrastructure.

8.2.5 Maintenance

Infomaniak s’engage à maintenir ses installations (matérielles et logicielles) afin de garantir un Service fiable. Ce service comprend :

- la correction des problèmes qui conduisent à une interruption de services sous la responsabilité d’Infomaniak, notamment le matériel (serveurs, switch, routeurs, etc.) ;
- le remplacement ou la mise à niveau du matériel si nécessaire ;

Le Client sera informé au plus tard 48 heures ouvrables avant chaque maintenance pouvant affecter le bon fonctionnement de ses applications. Les maintenances ont un effet suspensif sur les pénalités. Aucune compensation ne peut être demandée durant les procédures de maintenances planifiées ou urgentes.

8.3 Communication

8.3.1 Personnes de contact chez le client

Les personnes de contact désignent les personnes habilitées à communiquer de manière officielle avec Infomaniak. Ces personnes doivent figurer dans les comptes utilisateurs de la Console d’Administration Infomaniak et avoir des droits de gestion sur le Service concerné par ce document. Les personnes de contact évaluent les priorités sur les tickets ouverts. Infomaniak peut exiger un processus d’authentification par mesure de sécurité.

8.3.2 Personne de contact chez Infomaniak

Le Client peut contacter le support durant les Heures ouvrables.

8.3.3 Communications venant du client

L'établissement de tickets doit être effectué depuis la page support d’Infomaniak (support.infomaniak.com) ou l’assistant dédié à cet effet dans la Console d’Administration. La création d’un ticket doit laisser une "trace" et doit être conservée durant la durée du contrat. Le téléphone peut être utilisé pour les demandes rapides qui ne nécessitent pas d'investigation. Le cas échéant, Infomaniak peut demander, ou procédera à, la création d’un ticket.

8.3.4 Communications venant d’Infomaniak

Les communications sortantes d’Infomaniak seront envoyées depuis l’adresse support@infomaniak.com à destination des personnes de contact. Infomaniak peut également faire des demandes qui nécessitent des réponses rapides par téléphone.

8.4 Sécurité

8.4.1 Mesures de sécurité

- Contrôle strict des accès aux sites physiques et équipements d’Infomaniak ;
- Redondance N+1 du réseau, du courant électrique et refroidissement sur tous les sites de production ;
- Pour chaque type de serveur et sur chaque site, un ou plusieurs serveurs sont en permanence disponibles rapidement en cas de besoin (défaillances, etc.). La responsabilité d’Infomaniak ne pourrait être engagée en cas d’indisponibilité pour cas de force majeure (voir plus bas) comme en cas de pénurie de matières premières ou rupture de stock chez les fournisseurs ;
- Assurance pour couvrir les prestations ainsi que tout risque inhérent à l’activité d’Infomaniak ainsi que ses obligations légales ;

8.4.2 Traçabilité et logs

Seuls les logs d’actions entreprises depuis la Console d’administration sur le Nas Synology sont conservés.

8.5 Force majeure

La Force majeure se définit comme un évènement imprévisible et/ou inévitable et indépendant de la volonté d’Infomaniak. La responsabilité d'Infomaniak ne sera pas engagée si l'exécution du Contrat, ou de toutes obligations incombant à Infomaniak au titre du présent Contrat, est empêchée, limitée ou dérangée du fait, mais à titre non-exhaustif, d’un incendie, d’une explosion, d’une défaillance des réseaux de transmission, d’une panne de services publics ou de télécommunications, d’un effondrement des installations, d’une épidémie, d’une pandémie, de catastrophes naturelles, d’un tremblement de terre, d’une inondation, d’une panne d'électricité, d’une guerre, d’un embargo, d’une loi, d’une injonction, d’une demande ou exigence de tout gouvernement, d’une grève, d’un boycott, d’un retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou toute autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'Infomaniak. En cas de survenue d’un cas de Force majeure, la partie qui ne peut pas exécuter ses obligations conformément au contrat est tenue d’en informer l’autre partie par lettre recommandée, dès qu’elle en a connaissance. Ceci n’engage en rien l’autre partie quant à l’acceptation ou à la contestation des allégations relatives au cas de force majeure. Dans les cas de force majeure, le client peut résilier immédiatement le contrat en tout temps.

Révision du 25/04/2023