

## 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](https://infomaniak.com).

1.2 Les Conditions Particulières s'appliquent sans restriction ni réserve au service de Swiss Backup (ci-après « Swiss Backup »). 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, les présentes 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 disposition une plateforme de stockage de données afin de sauvegarder, héberger, et restaurer les fichiers fournis par le Client sur cette plateforme.

2.2 Le Client a la possibilité de tester le service Swiss Backup gratuitement pendant nonante (90) jours. Les caractéristiques de l'offre sont décrites sur la page de vente sur Swiss Backup.

## Article 3 - Facturation

3.1 Le montant à payer pour le Service Swiss Backup sera indiqué sur le Site et au cours du processus de la commande du Service.

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

3.3 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 et les appareils qui tenteront d'envoyer des fichiers cesseront d'être sauvegardés. Dans ce cas de figure, Infomaniak procédera à la suspension du Service le jour de l'échéance du contrat et le supprimera au bout de trente (30) jours supplémentaires. La suppression du Service impliquera une suppression définitive et non-récupérable des données jusque-là sauvegardées.

## Article 4 - Obligations et responsabilités 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 Swiss Backup se limite à la mise à disposition des ressources matérielles et réseau nécessaires au Swiss Backup.

4.4 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.

4.5 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 est le seul responsable des fichiers transmis sur le service Swiss Backup et il assume tous les risques qui y sont associés, y compris ceux qui sont liés à la propriété intellectuelle ou toute autre revendication juridique. En utilisant et en stockant des fichiers sur le service Swiss Backup, le Client déclare disposer des droits nécessaires sur les données concernées.

5.2 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 appliquées par des tiers aux droits d'utilisation, de licence et de service associé à ces logiciels.

5.3 Quelle que soit l'Offre SwissBackup utilisée par le Client, l'installation d'applications/scripts qui pourraient compromettre le bon fonctionnement ou la sécurité du réseau, du matériel ou des équipements, n'est pas autorisée. L'exécution des processus suivants, à titre non exhaustif, est notamment interdite : • Tout type d'activité lié d'une quelconque façon aux crypto-monnaies ;

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 Infomaniak garantit la localisation des données en Suisse. L'ensemble des données transmises par le Client à Infomaniak est stocké et hébergé exclusivement dans des centres de données qui sont la propriété d'Infomaniak.

6.2 Le Client est responsable de mettre en œuvre ses propres mesures pour maintenir une sécurité, une protection, une sauvegarde et une disponibilité appropriées de ses données.

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 les serveurs d'Infomaniak. 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 Tout le détail de la Politique de Confidentialité peut être consulté sur la page du Site <https://www.infomaniak.com/fr/cgv/politique-de-confidentialite>.

## Article 8 - Garantie 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 Indisponibilité Dans la fourniture de ce Service, il est à entendre par indisponibilité l'impossibilité pour le Client d'exécuter l'une des tâches essentielles du Service, à savoir la sauvegarde ou la restauration de données. L'indisponibilité maximale ne devra pas excéder 5 minutes par mois. Le dépassement de l'indisponibilité ou la récurrence d'indisponibilités donneront lieu à un système de pénalités établi ci-dessous.

8.1.3 Classes d'erreurs et temps d'intervention Le tableau ci-dessous résume les temps maximum autorisés par panne par rapport aux classes d'erreurs identifiées. Une occurrence est ouverte tant qu'une panne n'est pas signalée comme étant résolue par Infomaniak.

Classe d'erreur	Effets	Temps d'interruption
A	Indisponibilité du Service	5 minutes
A2	Minutes d'indisponibilité supplémentaires de A	1 minute
B	Ralentissement du réseau internet	60 minutes
C	Problème de sécurité du Service	60 minutes

8.1.4 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. Les taux de pénalités sont présentés dans le tableau ci-dessous et le montant correspondant, calculé sur la facture relative à la période durant laquelle l'indisponibilité est survenue, donnera lieu à un dépôt sur le compte prépayé.

Classe d'erreur	Occurrences(s) par année	Pourcentage du montant du contrat en cours
A	1	10%
A2	Ne s'applique pas	1%
A	2	20%
A	3	30%
A	4	50% avec rupture de contrat possible
B	2	5%
B	4	10%
B	6	20%
C	1	30%
C	2	50% avec rupture de contrat possible
C2	1	50% avec rupture de contrat possible

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 survenue 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.

8.1.5 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 aux 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 Principe Infomaniak met tout en œuvre afin de garantir la 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 du Service 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 Principe 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.) et les logiciels qui permettent le fonctionnement du Service ; • le remplacement ou la mise à niveau du matériel/logiciel 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 produit 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.). • Assurance pour couvrir les prestations ainsi que tout risque inhérent à l'activité d'Infomaniak ainsi que ses obligations légales ;

## 8.5 Force majeure

La force majeure se définit comme un événement 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