

Description du service et SLA

Sauvegarde gérée Nextcloud

Nom du document	Description du service Nextcloud Managed Backup
Version	Version 1.0
Date	22.11.2019
Auteur	Gestion de produit

Table des matières

1	Introduction.....	4
2	Description du service.....	4
2.1	Sauvegarde gérée Nextcloud	4
2.1.1	Le service Nextcloud	4
2.2	Conditions générales.....	4
2.2.1	Forfait	4
2.2.2	Espace de stockage	4
2.2.3	Installation.....	4
2.3	Sauvegarde des données	5
2.3.1	Calendrier des sauvegardes et durée de conservation.....	5
2.3.2	Surveillance des sauvegardes	5
2.3.3	Intégrité des données	5
2.3.4	Protection contre les virus et les logiciels malveillants.....	5
2.4	Données de restauration	5
2.4.1	Restauration basée sur les fichiers	5
2.4.2	Restauration basée sur la base de données.....	6
2.4.3	Lieu de stockage des données restaurées.....	6
2.5	Divers	6
2.5.1	Facturation	6
2.5.2	Durée du contrat et résiliation	6
2.5.3	Exclusion de responsabilité.....	6
2.6	Assistance.....	6
3	Service Level Agreement (accord de niveau de service).....	7
3.1	Définition des termes	7
3.2	Assistance de la sauvegarde gérée	8
3.3	Assistance clients.....	8
3.3.1	Assistance clients avancée.....	8
3.4	Mesures générales pour la sécurité des opérations en cours.....	9
3.4.1	Sécurité et disponibilité de l'infrastructure réseau interne:	9
3.4.2	Disponibilité de la connexion réseau externe:.....	9
3.5	Objet du contrat, champ d'application	9
4	Service Level	9
4.1	Disponibilité.....	10
4.1.1	Calcul de la disponibilité.....	10
4.1.2	Garanties du service.....	10
4.2	Remboursement financier	10
4.2.1	Fichiers non récupérables	10
4.2.2	Manque de disponibilité.....	11
4.2.3	Réalisation du service de sauvegarde gérée.....	11
4.2.4	Délimitation	12
4.2.5	Mesure et définition du temps d'arrêt	12
5	Gestion du service.....	12
5.1	Gestion des incidents	12
5.1.1	Signalement d'une panne	12
5.1.2	Déroulement de l'incident	12
5.2	Procédure de modifications.....	13
5.3	Intervention de sous-traitants	13
5.4	Remontée d'erreur déclenchée par le client	14
5.5	Obligations du client.....	14
5.6	Messages d'avertissement	15

5.7	Résiliation d'un service	15
5.8	Assurance	15
6	Dispositions légales	16
6.1	Création du rapport juridique.....	16
6.2	Respect de la législation locale	16
6.3	Limitations	16
6.4	Utilisation des données personnelles.....	16
6.5	CGV	16

1 Introduction

Le présent document décrit les prestations/services liés au produit de sauvegarde gérée Nextcloud de green.ch AG.

2 Description du service

2.1 Sauvegarde gérée Nextcloud

Il est essentiel que les données importantes pour l'entreprise soient régulièrement sauvegardées. La perte de données entraîne d'importants dommages qui nécessitent énormément de temps et d'argent pour être réparés.

Avec le service de sauvegarde gérée Nextcloud, green.ch établit et surveille la sécurité des données pour votre Nextcloud.

La sauvegarde incrémentielle des données est effectuée une fois par jour. Chaque semaine, une sauvegarde complète des données et de la base de données est créée.

2.1.1 Le service Nextcloud

Nextcloud est un logiciel conçu pour héberger les données (*file hosting*) sur les serveurs virtuels de green.ch en Suisse. L'utilisation de clients permet d'accéder aux données du Nextcloud. Les données peuvent être créées, modifiées et supprimées. Par ailleurs, d'autres fonctionnalités sont disponibles, comme les vidéo-conférences ou les services de collaboration.

Nextcloud représente une alternative aux services de stockage commerciaux tels que Dropbox, One Drive et autres.

2.2 Conditions générales

2.2.1 Forfait

Le forfait en vigueur peut être consulté sur le site Internet de green.ch. Les services suivants sont inclus dans le forfait:

- Sauvegarde incrémentielle journalière des fichiers et de la base de données
- 100 Go d'espace de sauvegarde
- 2x restaurations mensuelles basées sur des fichiers par mois (non cumulable)

2.2.2 Espace de stockage

100 Go d'espace de stockage pour vos fichiers sont inclus dans le forfait. L'espace supplémentaire est payant. Les tarifs en vigueur peuvent être consultés sur le site Internet de green.ch.

2.2.3 Installation

Si le service de sauvegarde est réservé en même temps que Nextcloud, l'installation du service de sauvegarde est incluse. Si la commande du service de sauvegarde intervient plus tard, l'installation est payante.

2.3 Sauvegarde des données

2.3.1 Calendrier des sauvegardes et durée de conservation

La sauvegarde des données par green.ch AG s'effectue selon le schéma suivant:

- une fois par jour entre 23h00 et 04h00
- Les données sont conservées pendant 28 jours.
- Une sauvegarde complète des fichiers est effectuée chaque semaine
- La sauvegarde journalière s'effectue de manière incrémentielle

2.3.2 Surveillance des sauvegardes

Les sauvegardes sont contrôlées à l'aide des trois points suivants:

- **Validation**
Cette option permet de contrôler s'il est possible que les données enregistrées dans une sauvegarde puissent être récupérées.
- **Mode maintenance Nextcloud actif**
Le mode maintenance de Nextcloud est interrompu avant chaque sauvegarde et réactivé une fois la sauvegarde effectuée. Cela permet d'éviter une incohérence de la base de données
- **Surveillance**
Les processus de sauvegarde font l'objet d'une surveillance constante. Si une sauvegarde échoue, green.ch en est informé et peut mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires.

Si nécessaire, des mesures sont entreprises pour rétablir la disponibilité des sauvegardes. green.ch contacte le client si la disponibilité des sauvegardes ne peut pas être rétablie sans intervention ou sans déblocage de ressources de la part du client.

2.3.3 Intégrité des données

green.ch surveille le processus de sauvegarde et s'assure que celui-ci se déroule aux intervalles prévus. La validation permet de vérifier après chaque sauvegarde si les données peuvent être à nouveau restaurées. Ainsi, les sauvegardes sont créées et surveillées d'après les meilleures informations disponibles. green.ch ne garantit pas l'intégrité des données.

2.3.4 Protection contre les virus et les logiciels malveillants

Avec le service de sauvegarde gérée Nextcloud, les données sont stockées dans le cloud. Une recherche de virus ou de logiciels malveillants n'est pas effectuée. Dans le pire des cas, les fichiers infectés sont intégrés à la sauvegarde. La sauvegarde protège cependant les données en ce sens qu'une restauration d'une version non infectée du fichier jusqu'à 28 jours (4 semaines) est possible rétroactivement. Par conséquent, l'infection du fichier du client est détectée et signalée pendant ce délai.

2.4 Données de restauration

2.4.1 Restauration basée sur les fichiers

Un ou plusieurs fichiers peuvent être récupérés à l'aide d'une restauration simple. Deux restaurations basées sur les fichiers sont incluses dans les forfaits mensuels. À partir de la troisième restauration, la facturation se fait selon les prestations réalisées.

Une restauration basée sur les fichiers est initialement facturée CHF 190.00. Ce forfait comprend une heure d'ingénierie système. Ensuite, la facturation se fait au quart d'heure.

Une heure d'ingénierie est facturée CHF 190.00.

2.4.2 Restauration basée sur la base de données

Si l'intégralité de l'installation Nextcloud venait à disparaître, celle-ci peut être restaurée grâce à la base de données. Ce procédé permet également de restaurer les utilisateurs et droits perdus. Ce type de restauration est complexe et ne doit être choisi qu'en cas d'urgence. Initialement, CHF 190.00 sont facturés (une heure d'ingénierie incluse). Ensuite, la facturation est effectuée tous les quarts d'heure. La durée de la restauration dépend principalement de la quantité de données. En principe, il convient de prévoir une durée d'au moins une heure.

Une heure d'ingénierie est facturée CHF 190.00.

2.4.3 Lieu de stockage des données restaurées

Généralement, les données sont à nouveau stockées sur le serveur original de green.ch. D'autres lieux de stockage, comme une clé USB ou un disque dur externe, doivent faire l'objet d'une discussion au cas par cas avec notre service client. La facturation est établie selon la consommation. Au moins une heure de travail. Ensuite, la facturation se fait au quart d'heure.

2.5 Divers

2.5.1 Facturation

La facturation est mensuelle et à terme échu. Outre le forfait, seules les prestations effectivement acquises auprès de green.ch doivent être payées.

2.5.2 Durée du contrat et résiliation

La sauvegarde gérée Nextcloud n'est soumise à aucune durée de contrat minimum. La résiliation est possible à tout moment à la fin du mois, en respectant un préavis d'un mois. Veuillez noter que pour des raisons d'ordre juridique, les résiliations ne peuvent être prises en compte que si elles ont été faites par écrit et sont signées. Vous pouvez nous l'envoyer par e-mail à service@green.ch, par l'intermédiaire du formulaire de contact <https://www.green.ch/fr-ch/support/contact.aspx> ou par courrier à Green.ch AG, Industriestrasse 33, 5242 Lupfig (Allemagne).

2.5.3 Exclusion de responsabilité

green.ch ne peut être tenu responsable des dommages causés directement ou indirectement par le fonctionnement ou la défaillance du service. Les remboursements financiers sont décrits dans le chapitre 4.2 et suivants.

2.6 Assistance

Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 08h00 à 17h30 au:
+41 56 460 23 23.

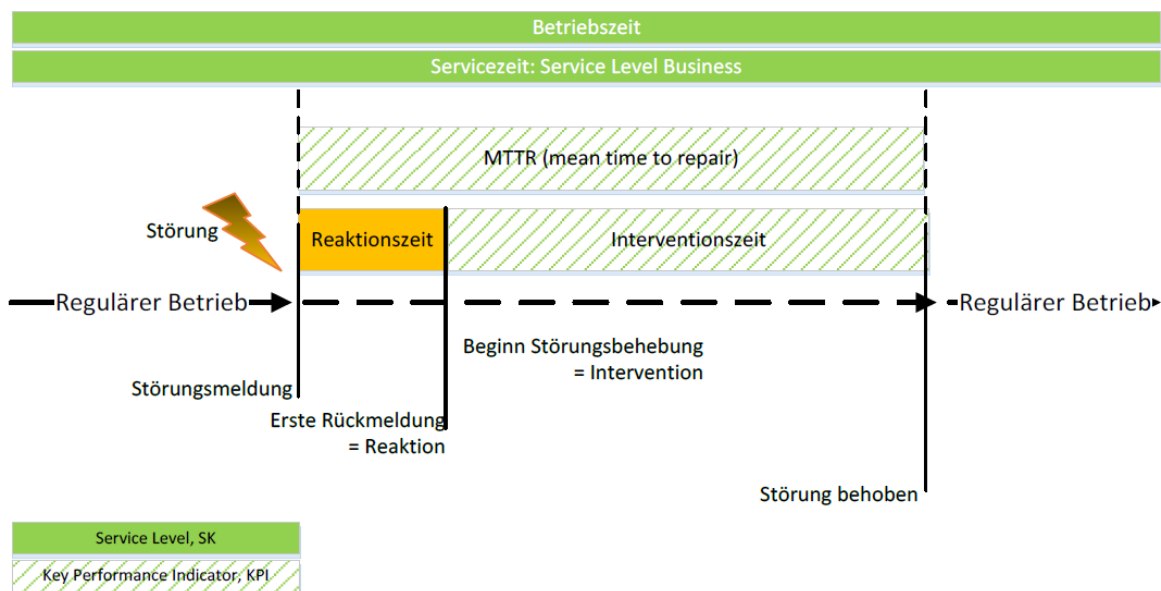
Vous pouvez également nous contacter par chat et formulaire de contact <https://www.green.ch/fr-ch/support/contact.aspx>. Vous pouvez également nous envoyer un e-mail à service@green.ch.

3 Service Level Agreement (accord de niveau de service)

L'externalisation réussie des prestations informatiques passe par une définition transparente de la relation client-fournisseur. GDC et le client définissent la qualité de prestation (ci-après «Service Level») à fournir et les obligations à remplir par le client dans le Service Level Agreement («SLA») qui suit.

3.1 Définition des termes

Service Level, SL	critères définis et mesurables de la fourniture d'une certaine qualité de prestation par green.ch
Key Performance Indicators, KPI	valeurs de mesure de service souhaitées mais non obligatoires
Durée du service	La durée du service est la période pendant laquelle les prestations contractuelles sont fournies.
Durée d'exploitation	La durée d'exploitation est la période pendant laquelle le système est à disposition. Les fenêtres de maintenance prévues et annoncées ne font pas partie de la durée d'exploitation. La durée d'exploitation minimum est de 8'604 heures, et est calculée comme suit: 1 an 24 sur 24 et 7 jours/7 = 8'760 h – 156 h de fenêtre de maintenance. En cas d'architecture redondante, les deux appareils/installations redondants font l'objet d'une maintenance à des moments distincts.
Disponibilité	Disponibilité [%] = 100 * ((durée d'exploitation - pannes imprévues pendant la durée d'exploitation) / durée d'exploitation convenue). La durée d'exploitation convenue ne comprend pas la période correspondant à la fenêtre de maintenance prévue.
Temps de réaction	Le temps de réaction définit le temps maximum écoulé entre la survenance ou le signalement d'un problème et le début de l'analyse des erreurs. Green s'efforce de respecter les temps de réaction indiqués et de corriger rapidement les défaillances et les erreurs. Cependant, le temps de réaction ne peut pas être respecté dans chaque cas. Les dépassements de délais n'entraînent aucune pénalité contractuelle ni demande d'indemnisation
Mean Time To Repair, MTTR	temps moyen de réparation ou de rétablissement du fonctionnement.
Fenêtre de maintenance	Aux fins du présent SLA, des opérations de «maintenance planifiée» sont nécessaires afin de fournir les services ou actualiser l'infrastructure. Les fenêtres de maintenance prévues sont définies à l'avance et annoncées sur status.green.ch . Les clients sont informés au minimum 48 heures avant l'interruption prévue du service pour cause de travaux de maintenance. green.ch informe par e-mail le point de contact technique fourni par écrit par le client de l'interruption de service prévue et du type d'interruption. Si une maintenance est nécessaire, green.ch essaie de l'effectuer dans l'une de nos fenêtres de maintenance régulières. Celles-ci interviennent le samedi et le dimanche, ainsi que le mardi de 05h30 à 6h30. En cas d'incident ou de dysfonctionnement, green.ch a le droit de procéder à des maintenances d'urgence à tout moment et sans préavis. Dans de tels cas, les travaux de maintenance sont publiés sur le site Internet http://status.green.ch .
Single Point Of Contact, SPOC	Le Single Point of Contact (SPOC) est une interface centrale destinée à nos clients, et est assuré par le Customer Care Center (hotline de l'assistance 0844 842 842). Les clients en Service Level (niveau de service) «Business» bénéficient, pour une joignabilité en dehors des heures ouvrables, d'un numéro de piquet distinct, joignable 24h/24 et 7 jours sur 7.



3.2 Assistance de la sauvegarde gérée

La sécurité des données repose sur celle du matériel sur lequel elles sont sauvegardées ainsi que du lieu où se trouve le matériel. C'est la raison pour laquelle les périphériques réseau de GDC sont uniquement opérés depuis la Suisse et qu'ils sont soumis à des normes de sécurité et de protection des données élevées pour les clients, conformément à la législation suisse en matière de protection des données ainsi qu'aux normes nationales et internationales.

Business Service Desk BSD

Disponible de 08h00 à 17h30 (heure suisse) du lundi au vendredi. Le Business Service Desk BSD de green.ch surveille la disponibilité et l'intégrité des sauvegardes et veille au respect du Service Level Agreement (SLA) contractuel. En fonction du SLA Level, green.ch enregistre les sauvegardes échouées et réagit de manière proactive, dans la mesure du possible avant que des limitations en résultent pour le client.

3.3 Assistance clients

L'équipe du service d'assistance GDC, hautement compétente et multilingue, se tient à la disposition du client pour répondre à ses questions techniques ou administratives par téléphone ou via le système de tickets en ligne sur www.green.ch.

L'assistance clients est joignable du lundi au vendredi de 06h00 à 22h00 (heure suisse, à l'exception des jours fériés) par téléphone. La Business Support Team est le premier interlocuteur pour toutes les questions d'ordre non commercial. Les problèmes ne pouvant pas être résolus avec la Support Team sont transmis aux collaborateurs techniques ou commerciaux responsables de green.ch.

3.3.1 Assistance clients avancée

Le Service Desk 24h/24 et 7 jours sur 7 est – si ce n'est pas déjà inclus dans le contrat de prestations - un service supplémentaire payant, ne devant être contacté qu'en dehors des heures ouvrables.

L'assistance porte sur toutes les prestations via les mécanismes standards:

- Assistance en ligne: via un système de tickets <https://contact.green.ch>
- Live Chat: www.green.ch

- Le site Internet green.ch: <http://www.green.ch/support>
- En tant que client de green.ch, vous profitez d'une assistance téléphonique au +41 56 460 23 23 pendant les heures ouvrables, du lundi au vendredi de 06h00 à 22h00 (sauf la veille et lors des jours fériés prévus par la loi).
- Les clients bénéficiant d'une couverture 24h/24 et 7 jours sur 7 contactent également le numéro de téléphone indiqué ci-dessus.

3.4 Mesures générales pour la sécurité des opérations en cours

Dans ses centres de données, green.ch fournit uniquement des prestations dont la qualité et la sécurité sont élevées. La sécurité des données du client et la disponibilité des prestations sont notamment assurées par les mesures suivantes:

3.4.1 Sécurité et disponibilité de l'infrastructure réseau interne:

- Les câblages backbone et l'équipement correspondant sont conçus de manière redondante.
- Segmentation des réseaux et séparation stricte des différents flux de données
- Surveillance du réseau par notre propre NOC («Network Operation Center»)
- Utilisation exclusive de composants de marque

3.4.2 Disponibilité de la connexion réseau externe:

- Connexion IP neutre vis-à-vis des opérateurs et redondante du centre de données

3.5 Objet du contrat, champ d'application

Le présent SLA est uniquement valable pour l'offre envoyée avec le SLA et le contrat de service ainsi conclu. Les autres contrats entre green.ch et le client ne s'en trouvent pas affectés. Le SLA est uniquement transposable à la solution de sauvegarde gérée Nextcloud et ses options, mais pas à d'autres gammes de produits. En cas de réglementations contradictoires, les accords du contrat de service correspondant prennent sur les conditions du SLA. Par ailleurs, les Conditions générales de vente de green.ch en vigueur s'appliquent.

4 Service Level

Le SLA permet au client de bénéficier d'une qualité définie, et lui donne droit, en cas de prestation non fournie par green.ch, à un remboursement partiel ou total de ses frais mensuels (ci-après dénommé «crédit de service en cas d'indisponibilité»).

Prestation	Valeur ou remarque
Service Level garanti	
Disponibilité	En % de la durée d'exploitation selon les tableaux suivants
Key Performance Indicator, KPI	
Temps de réaction	moins de 2 heures
Conditions-cadres	
Durée d'exploitation*	24h/24 et 7j/7 (moins les fenêtres de maintenance prévues et annoncées)
Durée du service	24h/24 et 7j/7
Heures ouvrables	Lun-ven 08h00–17h30
Horaires de l'assistance clients	Lun-ven 06h00–22h00
Intervention durant le service de piquet d'un techni-	✓

cien en dehors des heures ouvrables	
Rappel	✓
Traitement prioritaire	✓
Signalement des problèmes	Par téléphone ou via le formulaire de contact sur https://contact.green.ch , en dehors des heures ouvrables exclusivement par téléphone au numéro de piquet fourni
Business Continuity	Elle doit être assurée par le client par l'intermédiaire de l'architecture de la solution

*En cas de connexion redondante, la durée d'exploitation augmente vers un temps de service, car les deux chemins ne font pas l'objet d'une maintenance simultanée.

4.1 Disponibilité

green.ch fournit les disponibilités spécifiées comme suit des services mentionnés dans l'offre. La défaillance d'une partie du système redondant n'est pas considérée comme un temps d'arrêt. Si green.ch ne peut pas respecter la disponibilité mentionnée plus haut, le client le reconnaît et accepte que les crédits convenus dans le SLA constituent l'indemnisation unique et exclusive pour le client.

4.1.1 Calcul de la disponibilité

Disponibilité=(durée d'exploitation-temps d'arrêt)/durée d'exploitation*100

green.ch offre des crédits dès que la disponibilité du service est inférieure au seuil garanti. Les tableaux figurant dans le présent document montrent les crédits sous forme de pourcentages de la base du forfait mensuel (MRC). Ces crédits et indemnités sont considérés comme exhaustifs. D'autres indemnités ou des indemnités supplémentaires sont exclues. Aucun crédit ni paiement n'est effectué pour d'autres raisons ou dans une autre mesure que celles décrites ici, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes commerciales subies par le client en raison des temps d'arrêt.

4.1.2 Garanties du service

Portail greenBackup

Disponibilité 99,9 %
Condition: les sauvegardes peuvent être créées

4.2 Remboursement financier

Si green.ch ne peut pas exécuter ses obligations contractuelles, green.ch octroie des crédits selon les tableaux suivants. D'autres demandes d'indemnisation sont explicitement exclues. Le client doit faire valoir ses demandes auprès de green.ch en envoyant une requête sur <https://contact.green.ch>.

4.2.1 Fichiers non récupérables

Si des fichiers ou la base de données de la sauvegarde la plus récente ne peuvent pas être restaurés, il est possible de faire valoir les demandes suivantes concernant le forfait mensuel peuvent être effectuées, toutefois dans la limite d'un forfait mensuel:

Restauration à partir de	Crédit de service en cas d'échec de la restauration
la dernière sauvegarde complète	10 % du forfait mensuel
l'avant-dernière sauvegarde complète	50 % du forfait mensuel
aucune restauration possible	100 %, un forfait mensuel max.

Si les fichiers sont introuvables dans la sauvegarde, aucune demande d'indemnisation ne pourra être faite.

4.2.2 Manque de disponibilité

Si les sauvegardes ne peuvent pas être créées en raison de l'indisponibilité du service de sauvegarde, il est possible de faire valoir les demandes suivantes concernant le forfait mensuel peuvent être effectuées, toutefois dans la limite d'un forfait mensuel:

Disponibilité par mois calendaire	Crédit de service en cas d'indisponibilité
Moins de 99.9 %	5 %
Moins de 99.8 %	10 %
Moins de 99.0 %	25 %
Moins de 95 %	50 %

Aucun crédit de SLA ne sera octroyé si un service n'est pas disponible pendant une période définie, dans la mesure où cette indisponibilité est liée à l'une des raisons suivantes:

1. panne d'équipement dans les locaux du client (si green.ch n'en est pas propriétaire), sur le site du client (comme une panne de courant) ou de l'équipement d'un fournisseur du client;
2. catastrophes naturelles, attaques terroristes ou autres événements de force majeure;
3. panne causée par des interférences magnétiques / électromagnétiques ou des champs électriques;
4. acte de négligence ou omission du client (ou de collaborateurs, représentants ou sous-traitants du client), notamment:
 - a. Retards de livraison des équipements nécessaires par le client;
 - b. Ne pas octroyer à Green un accès suffisant aux installations pour effectuer les tests;
 - c. Ne pas donner accès aux locaux du client afin de permettre à Green de remplir ses obligations en termes de service;
 - d. Ne pas mettre en œuvre les mesures correctives correspondantes concernant la défaillance du service telles que recommandées par Green, ou empêcher le fournisseur de les mettre en œuvre lui-même; ou
 - e. Ne pas utiliser les redondances comme proposé par le Service Level.
 - f. Le client néglige, volontairement ou non, de suivre les procédures convenues
5. lorsque le client empêche ou retarde l'accès à la cage ou aux données;
6. toutes les périodes de maintenance prévues, lorsque le client en est informé, et les maintenances d'urgence qui servent à éviter de futurs temps d'arrêt; ou
7. arrêt ou suspension du service par green.ch, après que le client n'a pas procédé au paiement dans un délai de 45 jours suivant la date d'émission de la facture, ou en raison d'autres motifs valables.

4.2.3 Réalisation du service de sauvegarde gérée

Le service géré est considéré comme effectué lorsque les points du chapitre 2.3.2 sont satisfaits comme suit.

- Le processus de sauvegarde et la validation du processus de sauvegarde sont effectués sans message d'erreur ni avertissement
- Le mode de maintenance de Nextcloud a été activé et désactivé sans message d'erreur
- Les processus de sauvegarde n'ayant pas fonctionné ont été analysés par le Business Service Desk dans un délai d'un jour ouvré, et des mesures correctives sont entreprises.

4.2.4 Délimitation

Le présent SLA concerne le produit de sauvegarde gérée Nextcloud de green.ch. Toutes les garanties données ici concernant les performances ou la disponibilité opérationnelle ne sont valables que pour les équipements gérés par green.ch entre les équipements gérés par le client et le fournisseur propre de green.ch. Parmi ces fournisseurs se trouvent notamment l'opérateur d'électricité, le bailleur ainsi que d'autres entreprises de télécommunications.

4.2.5 Mesure et définition du temps d'arrêt

Le temps d'arrêt (ou indisponibilité du service) n'est pris en compte que dans la mesure de la responsabilité dont elle fait l'objet par green.ch.

Le temps d'arrêt est défini de la manière suivante: Il commence au moment où le client ouvre la demande d'assistance ou lorsque Green.ch identifie une erreur, et se termine lorsqu'un collaborateur du fournisseur présente la solution au problème. Aucune autre mesure du temps d'arrêt n'est valable, et toutes les périodes utilisées pour ce calcul sont celles enregistrées par Green. Les calculs de la durée d'exploitation sont effectués indépendamment de chaque service, sachant que la valeur la plus mauvaise (le temps d'arrêt le plus long) est utilisée pour calculer le crédit pour le client.

5 Gestion du service

5.1 Gestion des incidents

5.1.1 Signalement d'une panne

Green informe l'interlocuteur technique du client par téléphone ou par e-mail (en cas de signalement par écrit aux coordonnées préalablement fournies à green.ch).

5.1.2 Déroulement de l'incident

La philosophie de green.ch est de fournir au client la meilleure disponibilité technique et opérationnelle et la meilleure qualité de service possible. En cas de problèmes, notre objectif premier est de traiter et rétablir rapidement la disponibilité du service. L'avantage pour les clients est une influence limitée sur ses activités. Les incidents et les pannes concernant les services gérés «réactifs» doivent être signalés par le client. Une fois la panne signalée, un ticket d'incident ouvert et analysé. Le service est rétabli à l'aide du Service Level convenu.

Les incidents et les pannes touchant les services gérés «proactifs» sont signalés par le système de surveillance. Le client est informé conformément au Service Level convenu. Si la panne a un impact sur l'activité du client, le client doit ouvrir un ticket d'incident via les canaux correspondants.

Obligations de l'assistance

- Déterminer et vérifier les droits de la personne qui soumet la demande, et les comparer avec le Service Level Agreement entre le client et le fournisseur.
- Démarrer le processus de gestion des incidents, qui comprend les éléments suivants:
 - Réception de la demande, ouverture d'un ticket d'incident et confirmation.
 - Classer par ordre de priorité, coordonner et surveiller le processus de résolution des erreurs avec les outils internes et externes.
 - Informer le client des mesures, solutions intermédiaires et de la solution qui ont été entreprises.
 - Informer le client du rétablissement de la disponibilité du service.
 - Analyse de la cause première et recommandation pour la suite de la procédure (gestion des changements).

En cas retards imprévus concernant la résolution des erreurs menant à un non-respect du SLA, l'incident est automatiquement remonté en interne. Selon le type de problème, des collaborateurs seniors internes ou l'assistance opérationnelle/du sous-traitant sont le premier échelon du processus de remontée d'erreur. À ce stade, le responsable concerné est impliqué afin de s'assurer que le SLA est respecté pendant le processus de remontée d'erreur, et que le problème est rapidement résolu.

5.2 Procédure de modifications

Les modifications de l'accord avec le client sont convenues par écrit, sous réserve d'accord différent. Les modifications n'existant pas sous forme écrite sont invalides. Les coûts liés à la gestion du contrat sont, à défaut d'un accord particulier de chaque partie contractante, à la charge du client.

Les parties du contrat contrôlent le projet de modification et communiquent par écrit leur accord ou leur demande éventuelle de modifications à la partie requérante, en règle générale dans un délai de deux semaines supplémentaires à compter de la soumission du projet de modification. La partie requérante accepte ou refuse le projet de modification révisé ou le projet de modification alternatif en règle générale dans un délai de deux semaines supplémentaires à compter de la soumission dudit projet.

Si une partie refuse la soumission du projet de modification selon des motifs justifiés, ou que l'autre partie n'accepte pas le projet de modification ou qu'il ne l'accepte pas avant expiration de la durée de validité, les niveaux de service et conditions convenus restent inchangés.

5.3 Intervention de sous-traitants

En principe, green.ch fournit les prestations contractuelles à l'aide de ses propres collaborateurs et moyens. Cependant, dans le cadre de la fourniture des prestations contractuelles elle est en droit de faire intervenir des tiers et/ou des collaborateurs issus d'entreprises tierces (ci-après dénommés «sous-traitants»).

Seules les entreprises accréditées par green.ch et leurs spécialistes formés interviennent. Concernant la fiabilité, les sous-traitants répondent aux mêmes exigences que le fournisseur.

Par ailleurs, les points suivants s'appliquent pour l'intervention des sous-traitants:

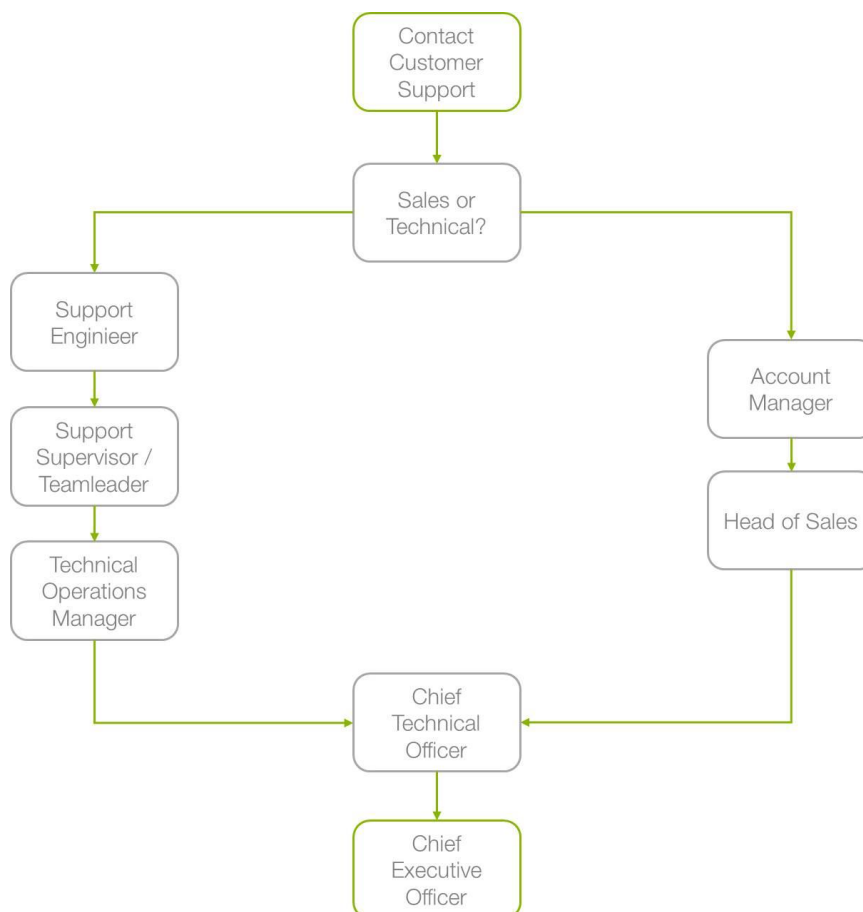
- green.ch reste l'interlocuteur exclusif du client au regard de toutes les prestations fournies par le sous-traitant.
- green.ch a l'obligation de veiller à ce que le sous-traitant respecte les obligations contractuelles qui concernent le client.
- green.ch demeure responsable de la sélection, de la surveillance et de l'instruction du sous-traitant, et l'intervention du sous-traitant ne le libère pas de ses obligations de prestations. En revanche, les demandes pour négligence légère sont exclues.
- green.ch a conclu un contrat écrit avec chaque sous-traitant, qui stipule les obligations du sous-traitant.

Les prestations du sous-traitant sont fournies au nom, pour le compte et en tant que prestations de green.ch.

L'intervention de sous-traitants pour la résolution, le traitement et l'utilisation de données personnelles ou relatives à l'entreprise est par ailleurs soumise aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, conformément aux Conditions générales de vente (CGV) de green.ch. Indépendamment des conditions indiquées ci-dessus, la transmission de données personnelles ou relatives à l'entreprise n'est autorisée que si le sous-traitant a accepté l'accord sur la protection des données conformément aux CGV. De manière générale, les données personnelles du client ne peuvent être transmises dans d'autres pays que la Suisse par le fournisseur et ses sous-traitants que si le client l'a autorisé par écrit et que les conditions de protection des données sont établies à cet effet.

5.4 Remontée d'erreur déclenchée par le client

Si le client craint que la rapidité ou la qualité de l'assistance / du processus de résolution des problèmes menacent d'impacter sérieusement ses activités, il a la possibilité de déclencher lui-même une remontée d'erreur. Veuillez noter qu'une remontée d'erreur est uniquement possible à l'aide d'un numéro de ticket valide.



En cas de résolution insatisfaisante du problème, le client peut contacter le chef d'équipe pour toute question technique, ou le Key Account Manager pour les demandes d'ordre commercial.

Pour le cas peu probable où le problème ne peut être résolu, le point de contact suivant est l'équipe dirigeante. Les demandes techniques sont à adresser au Chief Technical Officer (directeur technique), tandis que les autres domaines peuvent être évoqués avec le Head of Sales (directeur commercial). Si tel est le cas, le Chief Technical Officer peut initier les étapes nécessaires. Notre Chief Executive Officer (directeur général) est le dernier maillon de la chaîne d'assistance.

5.5 Obligations du client

- Le client fournit toutes les données de contact nécessaires, y compris les coordonnées pour la remontée d'erreur pour toutes les prestations fournies, et s'assure de leur mise à jour à chaque modification.
- Le client fournit et met à jour pour Green une liste de toutes les personnes bénéficiant d'un accès l'assistance.

- Le client implémente et actualise les moyens appropriés pour permettre l'identification de ces personnes autorisées.
- Le client s'assure que les informations relatives aux modifications portant sur la configuration, les interfaces, les canaux, les applications et les systèmes pertinents pour la fourniture de services partagés sont fournies au fournisseur, et qu'elles sont systématiquement à jour.
- Le client est responsable de l'entretien permanent de l'ensemble des applications du client. Il appartient exclusivement au client d'effectuer la maintenance des applications du client ou des données du client.
- Seuls peuvent être installés des équipements en bon état de fonctionnement et ne présentant aucun danger pour les personnes et les objets.
- Le client doit s'assurer que Green ait accès à tout moment et pour toute raison à l'ensemble des équipements gérés par Green. Dans le cas contraire, cela constitue un non-respect de l'accord, ce qui peut mener à une résiliation de contrat.
- Le client ne jouit d'aucun droit d'écriture sur les équipements gérés par green.ch.
- Dans le cadre de la collaboration avec green.ch, les collaborateurs coordonnent toutes les activités au préalable. Cela comprend l'ajout d'options de service, comme des comptes supplémentaires ou des modifications réseau.
- Toute tentative d'accès non autorisée d'un client à l'équipement green.ch est strictement interdite, que ce soit de manière physique ou électronique. Cela concerne également le CPE (Customer Pre-mise Equipment, ou équipements à l'abonné).

5.6 Messages d'avertissement

Il revient au client d'ouvrir une demande d'assistance pour tout problème non résolu. La production d'un message d'avertissement par green.ch ne constitue pas la confirmation d'un problème. Seul un ticket ouvert en bonne et due forme peut être utilisé pour le calcul des temps d'arrêt et des crédits.

5.7 Résiliation d'un service

En cas de résiliation d'un service, le client doit restituer à green.ch, spontanément et dans un bon état de marche, l'ensemble des équipements mis à disposition par green.ch pour la fourniture du service et dans un délai de 30 jours après la fin du contrat. Le client est responsable de tous les frais et coûts associés à cette restitution. Le client peut également demander à un technicien du fournisseur de venir récupérer l'équipement (service payant), l'envoyer par la poste ou choisir une autre option, le cas échéant.

Dans les cas suivants, le client est redevable du paiement d'indemnités pour les coûts du matériel de remplacement:

- Si l'équipement est perdu ou n'est pas restitué dans un délai de 30 jours calendaires après la fin du contrat.
- Si l'équipement est dans un tel état que le fournisseur ne peut plus utiliser le matériel pour un autre client; sous réserve d'une usure causée par le temps.

5.8 Assurance

Les systèmes Green sont assurés contre les risques correspondants. Cependant, ni les données du client ni la disponibilité des services fournis par les clients à sa propre clientèle ne sont assurées en aucune manière. Il relève de la responsabilité explicite du client d'obtenir une assurance. En cas de perte d'informations commerciales ou d'autres conséquences de pannes du système, aucune indemnisation n'est octroyée dépassant les pourcentages de crédit décrits explicitement dans le présent document.

6 Dispositions légales

6.1 Création du rapport juridique

La finalisation de la commande (à la réception d'une offre signée ou sur le site Internet) crée un rapport juridique entre green.ch et le client. La mesure des paramètres du SLA s'effectue à partir de la date du début du contrat.

6.2 Respect de la législation locale

Le client s'assure qu'aucun trafic de données illicite n'est envoyé via les connexions green.ch. green.ch se dégage de toute responsabilité à ce sujet.

6.3 Limitations

Toutes les indemnités concernant les services green.ch sont limitées aux seuils indiqués dans le présent document. Aucun crédit ni paiement n'est effectué pour d'autres raisons ou dans une autre mesure que celles décrites ici, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes commerciales subies par le client en raison des temps d'indisponibilité.

6.4 Utilisation des données personnelles

Les clients acceptent expressément les directives édictées par green.ch concernant l'utilisation des données personnelles. Veuillez consulter la page suivante à ce sujet: <https://www.green.ch/fr-ch/quisommes-nous/cgv/d%C3%A9clarationdeprotectiondesdonn%C3%A9es.aspx>

6.5 CGV

Les Conditions générales de vente du fournisseur (Conditions générales de vente de Green AG) font partie intégrante de l'accord avec le client. Les Conditions générales de vente du client ne s'appliquent pas. Les autres règlements figurant dans les documents du client ne sont pas applicables. Les résiliations, modifications et compléments de l'accord de services et des contrats de service nécessitent d'être effectués par écrit. Par ailleurs, toute renonciation à la forme écrite ne peut se faire que par écrit.

Si certaines dispositions de présent accord de service ou des contrats de service ou d'autres annexes à l'accord avec le client s'avéraient juridiquement invalides ou non applicables, la disposition juridiquement invalide ou non applicable est remplacée par la disposition juridiquement valide ou applicable qui correspond le plus à la volonté des parties contractantes lors de la conclusion du contrat, ainsi qu'aux objectifs communs figurant dans le préambule du présent accord de service. La nouvelle disposition ne doit pas entraîner une détérioration du rapport entre la prestation du fournisseur et le client.