

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

SOLUTIONS VEEAM

Contrat n°_

1. OBJET	2
2. DEFINITIONS	2
3. CONDITIONS PREALABLES A L'UTILISATION DES SERVICES	2
4. DESCRIPTION DES SERVICES	2
4.1. Service Veeam Backup for Microsoft 365	2
4.2. Service Veeam Backup as a Service (VEEAM BaaS).....	3
4.3. Veeam Cloud Connect	4
5. CONDITIONS D'UTILISATION ET PREREQUIS TECHNIQUES	5
6. CONSOLE D'ADMINISTRATION	5
7. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION	6
8. RESPONSABILITE	6
9. DUREE, SUSPENSION ET RESILIATION	6
10. PROPRIETE INTELLECTUELLE	6
11. RESPONSABILITES	7

1. Objet

Les présentes conditions particulières (ci-après les « Conditions Particulières ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Ikoula fait bénéficier le Client des solutions de sauvegarde développées et éditées par VEEAM SOFTWARE GROUP GMBH et revendues par Ikoula (ci-après les « **Services** »). Ces Services incluent la souscription de licences pour les offres « Veeam Backup for Microsoft 365 » et « Veeam Backup as a Service (BaaS) », telles que décrites sur le site internet d'Ikoula :

- <https://www.ikoula.com/fr/sauvegarde/veeam-m365>
- <https://www.ikoula.com/fr/sauvegarde/veeam-baas>

Dans le cadre des présentes, Ikoula agit en qualité de revendeur des solutions VEEAM.

Le Client est informé que les Services pourront également être souscrits en tant qu'option rattachée à un service déjà fourni par Ikoula (par exemple : Services de Serveurs Dédiés Physiques).

2. Définitions

- « **Fournisseur** » : VEEAM SOFTWARE GROUP GMBH (ou « VEEAM »).
- « **Logiciel** » : désigne les programmes informatiques VEEAM, y compris toutes les versions, mises à jour, modules, correctifs, ainsi que la documentation associée.
- « **Console d'administration** » : interface de gestion permettant au Client d'administrer les Services (planification des sauvegardes, restauration, supervision, etc.).

3. Conditions préalables à l'utilisation des Services

Le Client déclare être pleinement informé des fonctionnalités, des prérequis et avoir vérifié l'adéquation des Services à ses besoins.

L'utilisation des Services VEEAM par le Client emporte acceptation pleine et entière du contrat de licence utilisateur final (EULA) de VEEAM, accessible à l'adresse suivante :

<https://www.veeam.com/legal/eula.html>.

Le Client reconnaît que toute utilisation du Service vaut acceptation du EULA en vigueur, sans qu'une signature spécifique ne soit requise.

Il est informé que VEEAM peut à tout moment mettre à jour ledit EULA, et qu'il lui appartient de s'y conformer pour poursuivre l'usage du Service.

4. Description des Services

4.1. Service Veeam Backup for Microsoft 365

Le Service Veeam Backup for Microsoft 365 a pour objet d'assurer, selon l'offre souscrite, la sauvegarde, la restauration et la gestion des données du Client hébergées dans Microsoft 365 ou sur d'autres environnements informatiques compatibles.



Il comprend notamment :

- l'exécution et la planification des tâches de sauvegarde des données du Client conformément à la configuration et aux paramètres définis ;
- la restauration des données sauvegardées, dans les conditions et limites prédéfinies ;
- la supervision et le suivi des opérations de sauvegarde et de restauration via la Console d'administration mise à disposition du Client.

De manière optionnelle, Ikoula propose également un accompagnement du Client pour la configuration de sa solution Veeam Backup for Microsoft 365.

Le Client est invité à prendre connaissance des spécifications techniques, fonctionnalités et limitations des Services davantage détaillées sur les pages produit du site internet d'Ikoula et du Fournisseur :

- https://www.ikoula.com/sites/default/files/2024-10/20230816_VEEAM_M365_guide_installation_FR.pdf
- [About Veeam Backup for Microsoft 365 - Veeam Backup for Microsoft 365 Guide](#)

A ce titre, le Client s'engage à prendre connaissance des éléments suivants :

- les conditions d'usage et les prérequis techniques pour l'environnement Microsoft 365 ou d'autres environnements pris en charge.
- les limitations de sauvegarde ou de restauration, par exemple : l'absence de support de certaines entités, ou de certaines zones géographiques, ou l'impossibilité de supprimer certains éléments protégés dans certains modes de sauvegarde.
- la politique de rétention par défaut et ses conditions (ex : une période de conservation minimale) ainsi que les possibilités de personnalisation, sous réserve de conditions contractuelles.
- les conditions d'authentification et d'installation relatives à l'interface Veeam et aux applications Microsoft Azure AD nécessaires.

Toute modification ultérieure des spécifications techniques ou des limitations imposées par le Fournisseur sera opposable au Client et pourra entraîner une adaptation des Services, sans qu'Ikoula ne puisse être tenue pour responsable d'une impossibilité de fournir certaines fonctionnalités, notamment en raison de changements en termes de versions des systèmes d'exploitation supportés.

4.2. Service Veeam Backup as a Service (VEEAM BaaS)

Le présent Service « Veeam BaaS » (Backup as a Service) permet au Client de bénéficier d'une solution de sauvegarde externalisée, hébergée dans les infrastructures d'Ikoula, afin de protéger ses données critiques présentes sur ses postes de travail, serveurs physiques ou virtuels contre les risques de panne, d'erreur humaine, de cyberattaque ou tout autre dysfonctionnement informatique. Ce Service est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens : Ikoula met en œuvre les ressources, outils et mesures techniques nécessaires pour assurer la réalisation des sauvegardes, sans pour autant pouvoir garantir une protection absolue contre l'ensemble des risques, notamment les cyberattaques ou tout autre événement affectant la disponibilité ou l'intégrité des données.

Il comprend notamment :

- la mise en œuvre de la solution logicielle Veeam (ou l'agent Veeam adapté) dans l'environnement du Client, ainsi que l'accès à la Console d'administration hébergée et fournie par Ikoula ;



- l'exécution et la planification de tâches régulières de sauvegarde des données du Client : fichiers, dossiers, machines (physiques/virtuelles), selon les modalités techniques et les fréquences convenues ;
- la conservation des sauvegardes dans l'un des Datacenters d'Ikoula choisi dans le cadre de l'offre,
- la restauration des données sauvegardées, dans les conditions et limites prévues dans l'offre souscrite ;
- la supervision, via la Console d'administration, de l'état des tâches de sauvegarde (succès, échecs, alertes), ainsi que la mise à disposition de rapports automatisés d'utilisation et de performance.

Le Client est invité à prendre connaissance des spécificités relatives au Service détaillées sur le site Internet d'Ikoula ici : [Veeam BaaS | Ikoula](#). De plus, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions décrites aux présentes, et notamment :

- la solution est adaptée aux environnements serveurs physiques, virtuels ou postes de travail, selon les agents supportés.
- la capacité maximale en offre standard est de cinquante (50) serveurs et cinquante (50) postes de travail. Pour tout besoin de volumétrie supérieure, le Client est invité à contacter Ikoula.
- le stockage des sauvegardes est effectué dans les Datacenters d'Ikoula localisés en France, sauf disposition contraire.
- certaines fonctions peuvent être soumises à des conditions préalables (prérequis de réseau, configuration d'agents, droits d'accès, compatibilité de systèmes d'exploitation, etc.).
- en cas d'usage de fonctionnalités avancées (restauration bare-metal, lecture de points de montage NFS/CIFS, etc.), des prérequis techniques et restrictions peuvent également s'appliquer. Ikoula se réserve le droit d'appliquer les limitations (techniques, géographiques, matérielles) qui découlent de la solution Veeam ou de l'infrastructure d'Ikoula, et ne saurait être tenu responsable des conséquences de limitations ou évolutions qui lui sont indépendantes.

Dans le cadre du Service VEEAM BAAS, le Client s'oblige à :

- fournir les accès, droits d'administration, et configurations nécessaires pour la mise en œuvre des agents et du portail de sauvegarde ;
- maintenir ses systèmes (postes de travail, serveurs, hyperviseurs) dans un état compatible avec les prérequis de la solution (systèmes supportés, correctifs, connectivité réseau, etc.) ;
- utiliser l'interface d'administration de manière conforme aux lois et réglementations en matière de protection des données et de confidentialité.

4.3. Veeam Cloud Connect

Le Service Veeam BaaS proposé par Ikoula permet la mise en œuvre d'une stratégie de sauvegarde conforme au principe « 3-2-1 », qui consiste à maintenir trois copies des données, stockées sur deux supports distincts, dont une copie externalisée hors site. Cette approche vise à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables et appropriés afin d'assurer niveau élevé de résilience et de protection contre la perte de données, quelle qu'en soit la cause (incident matériel, erreur humaine, attaque ou sinistre).



Grâce à la fonctionnalité Veeam Cloud Connect intégrée, le Client peut externaliser ses sauvegardes depuis son infrastructure locale (on-premise) ou depuis un autre datacenter vers les Datacenters d'Ikoula, situés exclusivement en France, bénéficiant ainsi d'un hébergement sécurisé, redondé et conforme aux standards de disponibilité d'Ikoula.

5. Conditions d'utilisation et prérequis techniques

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément à leur destination, aux instructions techniques d'Ikoula du Fournisseur et aux prérequis publiés sur le site de VEEAM.

Il appartient au Client de vérifier la compatibilité de son environnement (systèmes, versions, droits d'accès, réseau, stockage, etc.) avec les exigences techniques de VEEAM.

Ikoula ne saurait être tenue responsable de toute incompatibilité ou indisponibilité résultant d'un non-respect de ces prérequis.

6. Console d'administration

Selon l'offre souscrite, le Client bénéficie d'un accès à la Console d'administration VEEAM.

Cette Console d'administration lui permet notamment, et sous sa seule responsabilité, de :

- superviser l'état de ses sauvegardes (planification, exécution, alertes, échecs éventuels) ;
- planifier, déclencher et gérer les tâches de protection des données, dans la limite des droits et fonctionnalités inclus dans l'offre ;
- procéder aux restaurations de données sauvegardées (fichiers uniquement), conformément aux modalités prévues au contrat.

Certaines fonctionnalités (par exemple la planification automatique, la personnalisation des politiques de rétention ou certaines options avancées) peuvent être soumises à restrictions ou conditions techniques.

À la demande expresse du Client et sur devis préalable, Ikoula peut assurer certaines opérations d'administration déléguées (paramétrage, restauration, gestion de politiques de sauvegarde, etc.) exécutées exclusivement selon les instructions du Client et sous sa responsabilité.

Ikoula et le Fournisseur s'efforce d'assurer la haute disponibilité de la Console d'administration. Toutefois, la mise à disposition de cette Console d'administration ne fait l'objet d'aucune garantie de niveau de service et aucune pénalité ou indemnisation ne saurait être due en cas d'indisponibilité temporaire, de ralentissement ou d'interruption d'accès à la console.

Le Client demeure seul responsable de l'administration interne des Services mis à sa disposition, incluant la gestion des accès utilisateurs, des restaurations, des configurations réalisées via la console, ainsi que de la supervision et du déclenchement de ses sauvegardes. Il s'assure que ses utilisateurs autorisés disposent des droits et compétences nécessaires pour une utilisation conforme des Services. Le Client assume également l'entière responsabilité de toutes les actions effectuées depuis la console d'administration au moyen de ses identifiants, y compris ceux de ses utilisateurs autorisés, et supporte en conséquence toute conséquence ou dommage, direct ou indirect, résultant d'une mauvaise utilisation, d'une erreur de manipulation, d'une compromission de ses identifiants ou de toute intervention réalisée via la Console d'administration.

Ikoula ne saurait être tenue responsable des pertes de données, altérations, restaurations erronées ou interruptions de service résultant d'actions réalisées sous les identifiants du Client, celui-ci demeurant seul garant de la sécurité, de la confidentialité et de la gestion de ses accès.

7. Conditions financières et facturation

Outre les dispositions prévues dans les Conditions Générales de Vente ou le Contrat-Cadre, la facturation du Service comprend le paiement d'une redevance périodique.

Les tarifs et modalités de facturation applicables sont disponibles sur le site d'Ikoula. Toute modification tarifaire décidée par VEEAM sera répercutée par Ikoula dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Vente ou au Contrat-Cadre.

8. Responsabilité

En sus des limitations de responsabilité indiquées au sein des Conditions Générales de Vente ou du Contrat-Cadre, Ikoula ne saurait être tenue responsable en cas de :

- indisponibilité, perte de données, altération ou mauvaise restauration imputable à une mauvaise utilisation, à une configuration défectueuse ou à un manquement du Client à ses obligations.
- évolutions, limitations, modifications ou suppressions décidées par VEEAM concernant les Services.
- tout retard ou défaut de restauration résultant de causes externes ou hors de son contrôle (ex : throttling Microsoft, volume de données, délais d'exécution liés à la politique Microsoft).

Le Client reconnaît que les Services VEEAM sont fournis « en l'état » et que toute maintenance, mise à disposition de mise à jour ou évolution relève du Fournisseur.

De plus, Ikoula rappelle que la mise en œuvre d'une solution de sauvegarde ne dispense pas le Client de sa responsabilité en matière de conservation, d'intégrité et de restauration de ses données, laquelle demeure sous sa responsabilité exclusive. Il appartient au client de vérifier l'intégrité de ses sauvegardes par des restaurations régulières, aléatoires ou complètes et par tout moyen à sa convenance.

9. Durée, Suspension et Résiliation

Outre les conditions prévues au Conditions Générales de Vente ou au Contrat-Cadre, le Client est informé que le Service est souscrit pour la durée choisie par le Client lors de la commande.

Ikoula se réserve le droit de suspendre ou de résilier, sans préavis, tout Service en cas d'utilisation non conforme aux présentes conditions, aux conditions du Fournisseur, y compris à l'EULA, ou en cas de piratage, d'acte de malveillance, ou de violation des droits de propriété intellectuelle de VEEAM ou d'Ikoula, sans qu'aucune indemnité ne puisse être demandée par le Client à ce titre.

Le Client est informé que si VEEAM met fin au contrat autorisant Ikoula à revendre les Services VEEAM, Ikoula pourra résilier immédiatement les Services correspondants, sans indemnité.

10. Propriété intellectuelle

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible sur le Logiciel VEEAM, conformément à l'EULA VEEAM.



Le Client s'interdit :

- de décompiler, désassembler ou modifier le Logiciel,
- de contourner les limitations techniques prévues par VEEAM,
- d'utiliser des technologies tierces non autorisées perturbant le fonctionnement du Logiciel,
- ou de porter atteinte, directement ou indirectement, aux droits de propriété intellectuelle d'Ikoula ou de VEEAM.

11. Responsabilités

	Ikoula	Client
Choix et validation de la solution de sauvegarde		X
Création et mise à disposition des accès à la solution	X	
Maintien en condition opérationnelle et de sécurité de la solution (surveillance, mise à jour, etc.)	X	
Installation et mise à jour des agents Veeam sur les serveurs / postes de travail *		X
Surveillance du bon déroulement des sauvegardes *		X
Configuration de la politique de sauvegarde *		X
Tests et validation des restaurations		X
Gestion de la sécurité physique des serveurs contenant les sauvegardes	X	
Suppression des données de sauvegarde sur la solution lors de la résiliation	X	

** sauf souscription du Client au service d'Infogérance.*

Fait par signature électronique,

En qualité de _

