

Descriptif de Service

Relatif au Service Cybee

Sommaire

1 — Définitions	2
2 — Objet.....	3
3 — Présentation du Service Cybee	3
4 — Modèle de service non managé	8
5 — Conditions d'exécution du Service	9
6 — Accès au Service.....	10
7 — Support	11
8 — Niveaux de service (SLA).....	12
9 — Hébergement et sous-traitants ultérieurs.....	13
10 — Prestations complémentaires	14
11 — Réversibilité	15

1 — Définitions

En complément des définitions de l'Article 2 des Conditions Générales de Vente de Cybee (les « CGV »), les définitions suivantes s'appliquent au présent Descriptif de Service. Les termes employés avec une majuscule et non définis ci-après ont le sens qui leur est donné aux CGV. En cas de contradiction, les CGV prévalent conformément à leur article 1.5.

Cliché : désigne l'état, à une date et une heure données, des données couvertes par un Plan de Sauvegarde, capturé par l'Agent et conservé dans le Dépôt. Chaque exécution d'une sauvegarde produit un Cliché.

Clé d'accès : désigne une clé, dérivée d'une phrase secrète propre, permettant de déverrouiller la Clé maître d'un Dépôt. Un même Dépôt peut disposer de plusieurs Clés d'accès indépendantes donnant accès à la même Clé maître. Les Clés d'accès relèvent de la notion de Clé au sens de l'Article 2 des CGV.

Clé maître : désigne la clé, unique par Dépôt, assurant le chiffrement et l'authentification de l'intégralité des Données Sauvegardées conservées dans ce Dépôt. La Clé maître relève de la notion de Clé au sens de l'Article 2 des CGV.

Dépôt : désigne l'espace logique de stockage constitué au sein de l'Espace de Sauvegarde, dans lequel les Clichés d'un Client sont conservés sous forme chiffrée et dédoublée. Un même Client peut disposer de plusieurs Dépôts dans un ou plusieurs Espaces de sauvegarde.

Garantie de Temps d'Intervention (ou GTI) : désigne le Temps d'Intervention maximal sur lequel Cybee s'engage pour la prise en charge d'une demande de support ou d'un Incident, en fonction du niveau de priorité, dans les conditions de la section 7 du présent Descriptif de Service.

Heures Ouvrées (ou HO) : désigne, les Jours Ouvrés, les plages horaires de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 18 h 00, heure de France métropolitaine. Toutes les autres plages horaires sont désignées Heures Non Ouvrées (ou HNO).

Incident : désigne tout événement non planifié qui provoque une Interruption ou une dégradation du Service.

Interruption : désigne la ou les période(s) pendant laquelle ou lesquelles un Incident provoque un dysfonctionnement significatif du Service affectant le Client.

Jour Ouvré : désigne les jours du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés en France métropolitaine.

Mise en Service : désigne les opérations réalisées avec l'assistance de Cybee à la suite de la Souscription, à l'issue desquelles le Service est opérationnel pour le Client, comprenant notamment la création des accès initiaux à la Console Cybee, dans les conditions de l'article 3.7 des CGV et de la section 5 du présent Descriptif de Service.

Orchestrateur : désigne le service de l'infrastructure Cybee chargé de coordonner automatiquement l'exécution des opérations liées aux sauvegardes (ordonnancement, priorisation, gestion des accès concurrents aux ressources), afin que les tâches automatisées — notamment les sauvegardes planifiées et l'application des règles de rétention — s'exécutent dans l'ordre et aux échéances prévus.

Planification (ou Planification des Sauvegardes) : désigne une règle de déclenchement automatique d'une opération, attachée à un Plan de Sauvegarde, déterminant les dates, heures et fréquences

d'exécution des sauvegardes, exprimée selon une syntaxe calendaire standard avec indication du fuseau horaire. Un même Plan de Sauvegarde peut être associé à plusieurs Planifications indépendantes.

Temps d'Intervention : désigne le temps écoulé entre l'ouverture d'un ticket par le Client et la notification au Client de sa prise en charge par Cybee, déduction faite des périodes pendant lesquelles les engagements de Cybee ne s'appliquent pas, notamment les Heures Non Ouvrées.

2 — Objet

Le présent Descriptif de Service a pour objet de décrire le Service Cybee, ses modalités d'exécution et les engagements de niveaux de service (SLA) associés, en application des Conditions Générales de Vente de Cybee, dont il constitue l'un des documents contractuels au sens de l'article 1.4 des CGV.

Il s'applique dans le respect de la hiérarchie des documents contractuels définie à l'article 1.5 des CGV : en cas de contradiction, les CGV prévalent sur le présent Descriptif de Service, lequel prévaut sur la Proposition Technique et Commerciale et sur le Bon de Commande.

3 — Présentation du Service Cybee

3.1 Aperçu du Service

Le Service est un service de sauvegarde externalisée de données dans le cloud, tel que défini à l'article 3 des CGV. Il est constitué :

- De l'Agent Cybee, installé sur les serveurs ou postes du Client, qui exécute les tâches de sauvegarde, chiffre les données à la source et les transmet vers l'Espace de Sauvegarde, et permet leur restauration ;
- De la Console Cybee, interface d'administration en ligne permettant au Client de piloter et de superviser ses sauvegardes et restaurations, de gérer ses Utilisateurs et Administrateurs et d'accéder aux rapports ;
- De l'Espace de Sauvegarde, d'une capacité déterminée lors de la Souscription ; le régime applicable au dépassement de cette capacité est défini à l'article 4.4 des CGV.

Le Service n'est pas un service managé, conformément à l'article 5.6 des CGV : la supervision de l'exécution des sauvegardes et des actions de maintenance des dépôts relève du Client, au moyen des fonctionnalités décrites à la section 4 du présent Descriptif de Service.

3.2 Moteur de sauvegarde Restic et composants open source

Le Service s'appuie sur le moteur de sauvegarde open source Restic, utilisé dans sa version non modifiée et compilé par Cybee à partir des sources officielles, conformément à l'article 3.2 des CGV. Ce composant est distribué sous licence BSD 2-Clause ; les conditions applicables aux composants open source sont régies par l'article 10.3 des CGV. La version du moteur Restic est maintenue à jour par Cybee au sein de l'Agent, aucune version déterminée n'est contractualisée.

Le format des Dépôts est un format ouvert, publiquement documenté. En conséquence, les Dépôts restitués au Client au titre de l'article 9.2 des CGV sont exploitables au moyen des outils standard compatibles avec ce moteur open source, sans dépendance à l'égard de Cybee, sous réserve de la remise

au Client, selon les modalités sécurisées prévues aux articles 9.2 et 9.3 des CGV, des Clés de chiffrement nécessaires au déchiffrement des Données Sauvegardées.

Le Service intègre en outre les composants open source suivants :

- ZITADEL, plateforme open source de gestion des identités et des accès, assurant l'authentification des Utilisateurs à la Console Cybee et la mise en œuvre de l'authentification multifacteurs (MFA) exigée à l'article 4.1 des CGV ;
- SpiceDB, système open source de gestion des autorisations, mettant en œuvre le modèle de gestion des droits fondé sur les rôles visé aux articles 2 et 4.1 des CGV, qui détermine les actions ouvertes à chaque Utilisateur et Administrateur sur la Console.

3.3 Implantation géographique et localisation des Données Sauvegardées

Le Service est accessible aux Utilisateurs localisés en Europe, en France métropolitaine et en DOM-TOM.

Conformément aux articles 3.4 et 8.5 des CGV, les Données Sauvegardées sont hébergées exclusivement au sein de l'Union européenne ; aucun transfert de données à caractère personnel hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen n'est réalisé au titre du Service.

L'hébergement du Service est réparti comme suit, conformément à l'article 17.1 des CGV :

- La Console Cybee et l'infrastructure d'industrialisation du Service sont hébergées sur T Cloud Public, service de cloud public opéré par T-Systems International (groupe Deutsche Telekom), dont les régions utilisées sont situées en Allemagne et aux Pays-Bas ;
- Les Espaces de Sauvegarde sont hébergés, sous forme de stockage objet, soit sur T Cloud Public (régions situées en Allemagne ou aux Pays-Bas), soit auprès de Leviia, prestataire établi en France dont les datacenters sont situés en France (Lyon ou Marseille).

La répartition applicable au Client est fixée dans l'Offre.

Les Données Sauvegardées sont hébergées dans des infrastructures certifiées :

- Par défaut dans les infrastructures T Cloud Public qui sont hébergées dans des datacenters certifiés, notamment ISO/IEC 27001, ISAE 3402 et PCI-DSS ;
- Également dans les infrastructures Leviia sont certifiées ISO/IEC 27001 et HDS (Hébergeur de Données de Santé).

3.4 Couverture fonctionnelle

Le Service est fourni selon un mode unique dit mode agent : un Agent est installé sur chaque serveur ou poste du Client dont les données doivent être sauvegardées, dans les conditions de la définition « Agent » et de l'article 3.1 des CGV.

Le Service permet de couvrir un périmètre hétérogène comprenant :

- Des serveurs physiques ;
- Des machines virtuelles, quel que soit l'hyperviseur, dès lors qu'un Agent y est installé ;
- Des serveurs hébergés en cloud public ou privé ;
- Des postes de travail (ordinateurs fixes ou portables).

La sauvegarde porte sur les fichiers et volumes des serveurs et postes sur lesquels l'Agent est installé, selon le périmètre défini dans le Plan de Sauvegarde.

La sauvegarde est réalisée soit en mode fichiers, soit en mode image, selon le paramétrage du Plan de Sauvegarde. Le mode image est disponible pour les systèmes d'exploitation Microsoft Windows uniquement ; les serveurs et postes équipés d'un système d'exploitation Linux sont sauvegardés en mode fichiers.

La sauvegarde applicative spécifique (bases de données et applications nécessitant des mécanismes de mise en cohérence dédiés) ne fait pas partie du périmètre du Service à la date des présentes. Le Client conserve la possibilité de faire sauvegarder par l'Agent les fichiers d'export (dumps) qu'il produit lui-même. L'état de la prise en charge applicative est décrit dans la base de connaissances de Cybee.

3.5 Systèmes d'exploitation pris en charge

L'Agent est disponible pour les familles de systèmes d'exploitation Microsoft Windows et Linux.

Conformément à l'article 4.2 des CGV, le Client s'engage à disposer de serveurs et postes équipés de versions de systèmes d'exploitation prises en charge par le Service. La liste des systèmes d'exploitation et des versions prises en charge est tenue à jour dans la base de connaissances de Cybee : <https://cybee.fr/documents/systemes-exploitation-serveurs-cybee/>

Cette liste évoluant régulièrement, elle constitue la référence applicable au titre des articles 4.2 et 6.5 des CGV.

3.6 Plans de Sauvegarde, Planification et Période de Rétention

3.6.1 Plan de Sauvegarde

Le Plan de Sauvegarde, au sens de l'Article 2 des CGV, définit l'exécution des sauvegardes du Client. Il comprend le périmètre des éléments sauvegardés, la Planification des sauvegardes et la Période de Rétention.

Un Plan de Sauvegarde peut couvrir un seul serveur ou poste, ou être mutualisé sur un groupe de serveurs ou postes. Chaque Plan de Sauvegarde est associé à un seul Dépôt ; l'ensemble des Clichés produits au titre d'un Plan de Sauvegarde est conservé dans ce Dépôt.

Les Plans de Sauvegarde sont établis lors de la Mise en Service et peuvent être consultés et modifiés par le Client via la Console Cybee, sous la responsabilité de ce dernier au titre de l'article 6.2 des CGV.

3.6.2 Planification des sauvegardes

Chaque Plan de Sauvegarde est associé à une ou plusieurs Planifications déterminant les dates, heures et fréquences d'exécution des sauvegardes, exprimées selon une syntaxe calendaire standard avec indication du fuseau horaire. Un même Plan de Sauvegarde peut être associé à plusieurs Planifications indépendantes.

Aucune Planification par défaut n'est appliquée : les Planifications sont définies pour chaque Plan de Sauvegarde selon les besoins du Client. Les modalités de configuration des Planifications sont décrites dans la base de connaissances de Cybee.

3.6.3 Période de Rétention

La Période de Rétention détermine la durée pendant laquelle les Clichés sont conservés dans le Dépôt. Elle résulte des règles de rétention définies au niveau du Plan de Sauvegarde ; elle s'applique donc à l'ensemble des serveurs ou postes couverts par un même Plan de Sauvegarde. Une rétention distincte pour un serveur ou poste déterminé suppose que celui-ci fasse l'objet d'un Plan de Sauvegarde dédié.

À l'expiration de la Période de Rétention, les Clichés concernés sont oubliés, c'est-à-dire qu'ils cessent d'être référencés au titre du Plan de Sauvegarde. La suppression effective des données correspondantes du Dépôt n'intervient qu'à l'occasion d'une opération distincte d'élagage, qui supprime du Dépôt les données qui ne sont plus référencées par aucun Cliché. L'élagage s'exécute selon sa propre Planification, dans les conditions de la section 3.6.4.

La Période de Rétention est un paramètre déterminant du volume de données conservé dans l'Espace de Sauvegarde et, par suite, du dimensionnement de la capacité souscrite ; le régime applicable au dépassement de cette capacité est défini à l'article 4.4 des CGV.

3.6.4 Exécution automatisée des sauvegardes

L'exécution des Planifications de sauvegarde, de même que l'oubli des Clichés à l'expiration de la Période de Rétention et l'élagage du Dépôt, sont assurés de manière automatisée par l'Orchestrateur, service de l'infrastructure Cybee qui coordonne l'ordonnancement des opérations liées aux sauvegardes. L'élagage s'exécute selon une Planification qui lui est propre, distincte de celle des sauvegardes. L'Orchestrateur assure notamment le déclenchement des opérations aux échéances définies, la priorisation des opérations et la prévention des accès concurrents à une même ressource, de sorte que les tâches automatisées s'exécutent dans l'ordre et aux échéances prévus.

3.6.5 Déduplication à la source

Les sauvegardes sont dédupliquées à la source. Avant transmission vers l'Espace de Sauvegarde, l'Agent découpe les données en fragments dont l'empreinte est comparée à celles déjà présentes dans le Dépôt : seuls les fragments nouveaux sont transmis et conservés, y compris entre sauvegardes successives et, au sein d'un Dépôt mutualisé, entre les différents serveurs ou postes qui le partagent. Ce mécanisme réduit le volume de données transmis et conservé.

La déduplication opère sur les données avant leur chiffrement à la source ; elle n'altère pas le chiffrement des Données Sauvegardées, qui demeure réalisé dans les conditions des articles 3.3 et 5.5 des CGV.

3.7 Restauration des Données Sauvegardées

Conformément aux articles 3.5 et 9.1 des CGV, la restauration des Données Sauvegardées est réalisée en autonomie par le Client, au moyen de l'Agent et de la Console Cybee. Le Service n'étant pas un service managé, Cybee n'opère pas la restauration à la place du Client ; le support défini à la section 7 constitue une aide à l'utilisation du Service et non un service de restauration.

La restauration s'effectue à partir d'un Cliché sélectionné par le Client, dont il choisit tout ou partie du contenu à restaurer. La granularité de restauration dépend du mode de sauvegarde :

- Pour une sauvegarde en mode fichiers, la restauration peut être réalisée jusqu'au fichier unitaire ;
- Pour une sauvegarde en mode image, disponible sur les systèmes Microsoft Windows dans les conditions de la section 3.4, la restauration est réalisée au niveau du volume.

Le Client détermine la destination de la restauration, qui peut être :

- L'emplacement d'origine des données ;
- Un autre emplacement de son choix sur la même machine ;
- Une autre machine, dès lors que celle-ci dispose de l'Agent et relève du même Client.

La restauration suppose que l'Agent réalisant l'opération dispose des Clés de chiffrement du Dépôt concerné, celles-ci étant injectées dans l'Agent au moment de l'exécution dans les conditions de l'article 5.5 des CGV. En conséquence, la restauration vers une autre machine requiert que celle-ci soit habilitée à accéder au Dépôt concerné et relève du même Client ; les opérations de déchiffrement s'exécutent exclusivement sur les systèmes du Client.

3.8 Gestion des Clés de chiffrement

3.8.1 Architecture des Clés

Le chiffrement des Données Sauvegardées repose sur une architecture de Clés à deux niveaux, propre à chaque Dépôt :

- Une Clé maître, unique par Dépôt, assure le chiffrement et l'authentification de l'intégralité des données conservées dans ce Dépôt ; elle ne chiffre jamais directement à partir d'un mot de passe ;
- Une ou plusieurs Clés d'accès, dérivées chacune d'une phrase secrète distincte, permettent de déverrouiller la Clé maître. Un même Dépôt peut ainsi disposer de plusieurs Clés d'accès indépendantes, chacune donnant accès à la même Clé maître.

La dérivation d'une Clé d'accès à partir de sa phrase secrète est réalisée au moyen d'une fonction de dérivation à coût mémoire élevé, assortie d'un sel aléatoire propre à chaque Clé d'accès.

3.8.2 Administration des Clés par Cybee

Les phrases secrètes dont sont dérivées les Clés d'accès sont générées et conservées par Cybee dans un coffre-fort technique dédié, dans les conditions de l'article 5.5 des CGV. Elles ne sont communiquées à aucune personne physique : les mécanismes du coffre-fort excluent tout accès des personnels de Cybee aux phrases secrètes en clair.

Les Clés d'accès sont injectées dans l'Agent au moment de l'exécution des tâches de sauvegarde et de restauration ; les opérations de chiffrement et de déchiffrement s'exécutent exclusivement sur les systèmes du Client. En conséquence, et conformément à l'article 5.5 des CGV, Cybee n'a aucun accès en clair au contenu des Données Sauvegardées.

Cette administration centralisée des Clés par Cybee a pour effet :

- De dispenser le Client de la conservation et de la garde des Clés, et d'écarter ainsi le risque de perte de Clé de son ressort ;
- De permettre le recours à des Clés d'accès distinctes pour des usages distincts au sein d'un même Dépôt.

3.8.3 Cycle de vie des Clés

Une Clé d'accès est créée à la constitution du Dépôt auquel elle se rattache, ainsi que, le cas échéant, lors de l'ouverture d'un usage nécessitant une Clé d'accès distincte.

Le renouvellement d'une phrase secrète et de la Clé d'accès correspondante n'implique pas de nouveau chiffrement des Données Sauvegardées : seule la Clé maître est réencapsulée au moyen de la nouvelle Clé d'accès, les données demeurant inchangées.

Une Clé d'accès peut être révoquée par suppression du fichier de clé correspondant, sans affecter les autres Clés d'accès du Dépôt ni les Données Sauvegardées.

3.8.4 Restitution des Clés

Les Clés nécessaires au déchiffrement des Données Sauvegardées sont restituées au Client dans le cadre de la prestation de réversibilité prévue à l'article 9.2 des CGV, selon les modalités sécurisées de l'article 9.3 des CGV. Cette restitution permet au Client d'accéder à ses Données Sauvegardées et de les déchiffrer sans dépendance à l'égard de Cybee.

3.9 Mécanismes de sécurité

Outre le chiffrement des Données Sauvegardées décrit à la section 3.8, le Service met en œuvre les mécanismes de sécurité suivants.

3.9.1 Chiffrement en transit

Les données transmises par l'Agent vers l'Espace de Sauvegarde sont protégées en transit par le protocole TLS. La politique de Cybee requiert une version minimale TLS 1.2 et privilégie l'usage de TLS 1.3.

3.9.2 Chiffrement au repos

Les Données Sauvegardées sont chiffrées à la source par l'Agent, selon un chiffrement AES-256 en mode authentifié avec vérification d'intégrité, avant tout envoi vers l'Espace de Sauvegarde, dans les conditions de l'article 5.5 des CGV. Elles ne quittent jamais les systèmes du Client en clair.

3.9.3 Isolation

L'isolation des environnements de sauvegarde repose sur deux niveaux :

- Un conteneur de sauvegarde dédié à chaque Client, cloisonnant les Données Sauvegardées d'un Client de celles des autres Clients ;
- Au sein de ce conteneur, un cloisonnement par Dépôts, chacun disposant de Clés qui lui sont propres.

3.9.4 Redondance et immuabilité du stockage

Les Données Sauvegardées bénéficient d'une redondance native assurée par les mécanismes de stockage objet de l'hébergeur, les données étant répliquées sur deux ou trois zones de disponibilité selon l'infrastructure d'hébergement.

En option, un mécanisme d'immutabilité du stockage objet (object lock) peut être activé : il protège les Données Sauvegardées contre toute modification ou suppression pendant une durée de verrouillage paramétrable. Les modalités de cette option figurent dans l'Offre.

Les caractéristiques de redondance et de durabilité applicables dépendent de l'infrastructure d'hébergement retenue pour le Client, fixée dans l'Offre conformément à la section 3.3.

4 — Modèle de service non managé

4.1 Principe

Le Service n'est pas un service managé, conformément à l'article 5.6 des CGV. Cybee n'assume aucune obligation de surveillance individualisée des sauvegardes du Client ni d'alerte au-delà des fonctionnalités automatiques offertes par la Console. La supervision de l'exécution des sauvegardes relève du Client, dans les conditions de l'article 6.2 des CGV.

4.2 Fonctionnalités mises à la disposition du Client

La Console Cybee met à la disposition du Client les fonctionnalités lui permettant d'assurer la supervision de ses sauvegardes, et notamment :

- La consultation des rapports d'exécution des sauvegardes et des alertes associées ;
- La vérification de l'état et de l'intégrité des Dépôts, réalisable de manière manuelle ou programmée par le Client, portant sur les données conservées sous forme chiffrée, sans déchiffrement ;
- La réception d'alertes automatiques relatives à l'exécution des sauvegardes, notifiées par courrier électronique.

Le Client peut par ailleurs tester la restauration de ses sauvegardes. Ces tests sont réalisés par le Client dans son propre environnement ; le Service ne comprend pas la mise à disposition d'un environnement dédié aux fins de test.

4.3 Responsabilités du Client

Le Service n'étant pas un service managé, le Client est seul responsable de la supervision de l'exécution de ses sauvegardes. À ce titre, dans les conditions de l'article 6.2 des CGV, le Client s'engage notamment à :

- Consulter régulièrement, à une fréquence adaptée à celle de ses sauvegardes, les rapports et alertes mis à sa disposition dans la Console Cybee ;
- Vérifier la bonne exécution de ses sauvegardes et l'adéquation de son Plan de Sauvegarde à ses besoins ;
- Mettre en œuvre les fonctionnalités de vérification des Dépôts et les moyens de test de ses sauvegardes et restaurations ;
- Signaler à Cybee, dans les meilleurs délais, tout dysfonctionnement du Service qu'il constate.

5 — Conditions d'exécution du Service

5.1 Mise en Service

La Mise en Service est réalisée avec l'assistance de Cybee, conformément à l'article 3.7 des CGV. Elle est menée en autonomie par le Client, avec le concours du support de Cybee défini à la section 7 et de la Documentation mise à sa disposition.

La Mise en Service comprend notamment :

- La création par Cybee des accès initiaux à la Console Cybee, conformément à l'article 4.1 des CGV, le Client gérant ensuite ses Utilisateurs et Administrateurs en autonomie ;

- L'activation de l'authentification multifacteurs (MFA), exigée à l'article 4.1 des CGV, pour l'accès à la Console ;
- L'installation de l'Agent sur les serveurs et postes du Client ;
- La définition des Plans de Sauvegarde, de leurs Planifications et de leur Période de Rétention, dans les conditions de la section 3.6.

À l'issue de la Mise en Service, le Service est opérationnel pour le Client.

5.2 Installation de l'Agent

L'installation de l'Agent sur les serveurs et postes du Client est réalisée par le Client, selon les modalités décrites dans la Documentation. Le support de Cybee, dans les conditions de la section 7, apporte au Client l'assistance nécessaire à cette installation.

Le Client s'assure du respect des prérequis techniques définis à l'article 4.2 des CGV, notamment de la compatibilité des environnements avec l'Agent, de l'équipement des serveurs et postes avec des versions de systèmes d'exploitation prises en charge par le Service, et de l'autorisation, dans sa politique réseau et de sécurité, des flux nécessaires vers les services Cybee.

5.3 Évolutions du périmètre

Le périmètre du Service peut évoluer au cours du Contrat. Le Client peut notamment, via la Console Cybee et dans les conditions de la section 3.6, faire évoluer ses Plans de Sauvegarde, leurs Planifications et leur Période de Rétention, et ajuster le périmètre des éléments sauvegardés.

Certaines évolutions donnent lieu à un avenant à l'Offre :

- L'augmentation du nombre d'Agents au-delà du nombre souscrit ;
- L'augmentation de la capacité de l'Espace de Sauvegarde souscrite.

Le dépassement de la capacité de l'Espace de Sauvegarde souscrite est régi par l'article 4.4 des CGV : il n'est pas bloqué techniquement, donne lieu à des alertes dans la Console Cybee et à une notification au Client, et la capacité excédentaire consommée est facturée en sus selon les conditions de l'Offre.

6 — Accès au Service

6.1 La Console Cybee

La Console Cybee est l'interface d'administration en ligne du Service. Elle constitue le point d'accès et d'administration du Service pour le Client, lui permettant notamment :

- De gérer ses Utilisateurs et Administrateurs et les droits qui leur sont attribués ;
- De gérer ses Plans de Sauvegarde, leurs Planifications et leur Période de Rétention, dans les conditions de la section 3.6 ;
- De suivre la consommation de l'Espace de Sauvegarde ;
- D'accéder aux fonctionnalités de supervision de ses sauvegardes décrites à la section 4.2.

La Console Cybee est accessible à l'adresse suivante : <https://app.cybee.fr/>

6.2 Authentification et gestion des accès

Les accès initiaux à la Console Cybee sont créés par Cybee lors de la Mise en Service. Le Client gère ensuite en autonomie ses Utilisateurs et Administrateurs, au moyen du modèle de gestion des droits fondé sur les rôles mis en œuvre par le Service.

L'accès à la Console Cybee requiert l'activation de l'authentification multifacteurs (MFA) pour chaque Utilisateur, conformément à l'article 4.1 des CGV.

Les identifiants d'accès sont strictement personnels et confidentiels. Le Client assure la garde et la confidentialité des identifiants et mots de passe de ses Utilisateurs et notifie à Cybee, dans les meilleurs délais, toute compromission avérée ou suspectée des accès à la Console, dans les conditions des articles 4.1 et 6.3 des CGV.

6.3 Maintenance programmée

Cybee assure la maintenance du Service, dans les conditions de l'article 5.2 des CGV. La maintenance programmée porte notamment sur les mises à jour correctives et les montées de version de la Console et de l'infrastructure du Service.

Les opérations de maintenance programmée font l'objet d'une information préalable du Client, par affichage dans la Console Cybee et par notification par courrier électronique.

Les indisponibilités résultant des opérations de maintenance programmée sont exclues du calcul de la disponibilité du Service, dans les conditions de la section 8 et de l'article 7.4 des CGV.

7 — Support

7.1 Objet et périmètre du support

Cybee met à la disposition du Client un support relatif à l'utilisation du Service, dans les conditions de l'article 5.3 des CGV.

Le support constitue une aide à l'utilisation du Service. Le Service n'étant pas un service managé, le support n'inclut ni l'exécution des sauvegardes ou des restaurations pour le compte du Client, ni la supervision individualisée de ses sauvegardes, lesquelles demeurent de la responsabilité du Client dans les conditions de la section 4 et de l'article 6.2 des CGV.

7.2 Canaux, disponibilité et langue

Le support est joignable :

- Par courrier électronique, à l'adresse support@cybee.fr ;
- Par téléphone, au 04 28 29 79 01.

Le support est assuré les Jours Ouvrés, pendant les Heures Ouvrées, soit de 9 h 00 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 18 h 00, heure de France métropolitaine.

Le support est assuré en langue française et en langue anglaise.

7.3 Niveaux de priorité

Chaque demande adressée au support est qualifiée selon l'un des niveaux de priorité suivants :

Niveau de priorité	Qualification
Critique	Demande relative à une Interruption du Service affectant le Client, au sens de la définition de la section 1.
Normale	Demande d'assistance à l'utilisation du Service ne relevant pas d'une Interruption, notamment les questions de paramétrage, d'usage des fonctionnalités et de bonne exécution des sauvegardes et restaurations.

Le niveau de priorité est proposé par le Client à l'ouverture du ticket, au regard de la qualification ci-dessus. Cybee peut le réviser si la demande ne correspond pas à la qualification retenue, après information du Client.

7.4 Garantie de Temps d'Intervention

Cybee s'engage sur une Garantie de Temps d'Intervention (GTI) par niveau de priorité, correspondant au délai maximal de prise en charge de la demande, dans les conditions suivantes :

Niveau de priorité	GTI (Temps d'Intervention)
Critique	4 heures ouvrées
Normale	24 heures ouvrées

La GTI porte sur le Temps d'Intervention, entendu comme le délai entre l'ouverture d'un ticket par le Client et la notification au Client de sa prise en charge par Cybee, au sens de la définition de la section 1. Elle ne constitue pas un engagement de délai de résolution. Le Temps d'Intervention est décompté pendant les Heures Ouvrées uniquement ; les périodes situées en Heures Non Ouvrées ne sont pas prises en compte.

7.5 Escalade

Cybee communique au Client, lors de la Mise en Service, les modalités d'escalade permettant de signaler tout défaut de prise en charge d'une demande de support. L'escalade s'effectue par téléphone (+33 4 28 29 79 01).

8 — Niveaux de service (SLA)

8.1 Engagements de niveaux de service

Conformément à l'article 7.1 des CGV, les engagements de niveaux de service portent sur :

- La disponibilité de la Console Cybee ;
- La disponibilité de l'Espace de Sauvegarde, entendue comme la capacité d'y écrire les sauvegardes et d'y lire les Données Sauvegardées aux fins de restauration ;
- Les délais de prise en charge des demandes de support, définis à la section 7.

8.2 Disponibilité de la Console Cybee

Cybee s'engage sur un taux cible de disponibilité de la Console Cybee de 99,5 % par mois civil, hors plage programmée de maintenance.

Cet engagement ne donne pas lieu à crédit de service ; les crédits de service prévus à l'article 7.3 des CGV s'appliquent exclusivement à la disponibilité de l'Espace de Sauvegarde, dans les conditions de la section 8.3.

8.3 Disponibilité de l'Espace de Sauvegarde

La disponibilité de l'Espace de Sauvegarde est adossée aux taux de disponibilité des infrastructures des hébergeurs visés à la section 9. Le taux cible de disponibilité de l'Espace de Sauvegarde est de 99,9 % par mois civil, correspondant au taux de disponibilité du service de stockage objet des hébergeurs T Cloud Public et Leviia.

En cas de non-atteinte, au cours d'un mois civil, de ce taux cible, le Client bénéficie d'un crédit de service dans les conditions de l'article 7.3 des CGV, auquel il est renvoyé. Le caractère libératoire de ces crédits et leur plafonnement sont régis par le même article.

8.4 Mesure

La disponibilité est mesurée par mois civil, au moyen d'un outil de supervision externe dont les résultats sont accessibles en ligne, dans les conditions de l'article 7.2 des CGV. Ces mesures font foi entre les Parties, sauf preuve contraire.

8.5 Exclusions

Sont exclues du calcul de la disponibilité les indisponibilités visées à l'article 7.4 des CGV, notamment celles résultant des opérations de maintenance programmée, d'un cas de force majeure, d'un fait du Client, d'une suspension du Service, d'une défaillance des réseaux de télécommunications ou d'accès Internet échappant au contrôle de Cybee, ou d'un audit réalisé du fait du Client.

9 — Hébergement et sous-traitants ultérieurs

9.1 Hébergement

L'hébergement du Service est réalisé auprès des hébergeurs décrits à la section 3.3, dans le respect de la localisation exclusivement au sein de l'Union européenne prévue aux articles 3.4 et 8.5 des CGV :

- T Cloud Public (T-Systems International, groupe Deutsche Telekom), dont les régions utilisées sont situées en Allemagne et aux Pays-Bas, héberge la Console Cybee, l'infrastructure d'industrialisation du Service et, le cas échéant, les Espaces de Sauvegarde ;
- Leviia, prestataire établi en France, héberge, le cas échéant, les Espaces de Sauvegarde sous forme de stockage objet.

La répartition applicable au Client est fixée dans l'Offre. Les certifications des hébergeurs et les taux de disponibilité applicables figurent respectivement aux sections 3.9 et 8.3.

9.2 Liste des sous-traitants ultérieurs

Au sens de l'article 8.4 des CGV, les sous-traitants ultérieurs auxquels Cybee recourt pour l'exécution du Service, susceptibles de traiter des données à caractère personnel, sont les suivants :

Sous-traitant ultérieur	Localisation	Traitement confié
T Cloud Public (T-Systems International, groupe Deutsche Telekom)	Allemagne, Pays-Bas.	Hébergement de la Console Cybee, de l'infrastructure d'industrialisation du Service et, le cas échéant, des Espaces de Sauvegarde
Leviia	France (2 régions)	Hébergement, le cas échéant, des Espaces de Sauvegarde.

Les composants logiciels open source mis en œuvre par le Service, notamment ceux visés à la section 3.2, ainsi que les outils de supervision et de notification du Service, sont hébergés par Cybee et n'impliquent aucun sous-traitant ultérieur distinct.

9.3 Localisation et absence de transfert hors Union européenne

Conformément aux articles 3.4 et 8.5 des CGV, les Données Sauvegardées sont hébergées exclusivement au sein de l'Union européenne. Aucun sous-traitant ultérieur de Cybee n'est établi hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen, et aucun traitement réalisé au titre du Service n'implique de transfert de données à caractère personnel hors de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen.

9.4 Changement et ajout de sous-traitants

Tout ajout ou remplacement de sous-traitant ultérieur est régi par l'article 8.4 des CGV, qui prévoit une information préalable du Client moyennant un préavis de trente (30) jours et la faculté pour le Client de formuler des objections légitimes dans ce délai.

Tout changement d'hébergeur est en outre régi par l'article 17.2 des CGV, qui subordonne ce changement à une information préalable du Client moyennant un préavis de trois (3) mois, au maintien de la localisation des Données Sauvegardées exclusivement au sein de l'Union européenne et à la conservation d'un niveau de certification au moins équivalent.

Les hébergeurs étant nommés au présent Descriptif de Service et aux CGV, tout changement d'hébergeur imposera également une mise à jour du présent Descriptif de Service et des CGV, selon la procédure de l'article 1.7 des CGV, en sus des préavis mentionnés ci-dessus.

10 — Prestations complémentaires

10.1 Principe

Les prestations non comprises dans le périmètre du Service défini à l'article 3 des CGV constituent des prestations complémentaires, exclues de l'abonnement au sens de l'article 3.6 des CGV. Elles font l'objet d'un devis distinct.

Les prestations complémentaires peuvent notamment prendre la forme de prestations d'assistance et de conseil relatives à l'utilisation et au paramétrage du Service

10.2 Options du Service

Constituent également des prestations optionnelles, souscrites dans les conditions de l'Offre :

- L'option d'immuabilité du stockage objet (object lock), décrite à la section 3.9.4.

La prestation de restitution en fin de Contrat, prévue à l'article 9.2 des CGV, est décrite à la section 11.

10.3 Modalités

Les prestations complémentaires et les options sont tarifées selon les conditions de l'Offre ou d'un devis spécifique, au forfait ou au temps passé, conformément à l'article 11.1 des CGV.

11 — Réversibilité

11.1 Restauration en autonomie pendant le Contrat

Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut restaurer en autonomie les Données Sauvegardées au moyen de l'Agent et de la Console Cybee, dans les conditions de la section 3.7 et de l'article 9.1 des CGV.

11.2 Prestation de restitution en fin de Contrat

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client peut demander à Cybee la restitution de l'ensemble de ses sauvegardes, dans les conditions de l'article 9.2 des CGV. Cette prestation de réversibilité fait l'objet d'un devis établi par Cybee et comprend la restitution :

- Des Dépôts du Client dans leur intégralité ;
- De la configuration associée, notamment les Plans de Sauvegarde ;
- Des Clés de chiffrement nécessaires au déchiffrement des Données Sauvegardées.

La restitution est réalisée de manière à permettre au Client d'accéder à ses Données Sauvegardées et de les déchiffrer sans dépendance à l'égard de Cybee. Conformément à la section 3.2, le format ouvert des Dépôts permet leur exploitation au moyen des outils standard compatibles avec le moteur de sauvegarde open source, sous réserve de la remise des Clés selon les modalités sécurisées ci-après.

11.3 Modalités de mise à disposition

La restitution est effectuée exclusivement par mise à disposition des éléments visés à la section 11.2 sur un espace de stockage compatible S3 sécurisé, dont les modalités d'accès sont communiquées au Client, conformément à l'article 9.3 des CGV. Aucune restitution sur support physique n'est proposée au titre de la réversibilité.

Le délai de réalisation de la prestation de réversibilité est convenu entre les Parties dans le devis.

11.4 Destruction des Données Sauvegardées

À l'issue de la période de réversibilité, dont la durée est convenue avec le Client, Cybee procède à la destruction définitive des Données Sauvegardées et des Clés associées, conformément à l'article 9.4 des CGV.

En fin de Contrat, cette destruction est réalisée par la suppression des Dépôts du Client, entraînant la suppression immédiate et complète des Données Sauvegardées qu'ils contiennent, ainsi que par la suppression des Clés associées. Elle ne résulte pas de la seule opération d'élégage périodique décrite à la section 3.6.