

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SOLUTION DE SAUVEGARDE CYBER BOX RFR

Version en vigueur à partir du 1^{er} novembre 2025

PREAMBULE

La Solution proposée par Ricoh est un produit standard conçu pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs. Ricoh, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, a mis à la disposition du Client une proposition commerciale et/ou de la Documentation présentant la Solution dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Il appartient au Client, notamment sur la base de ces informations, de s'assurer que la Solution répond à ses besoins et contraintes. À cette fin, le Client peut, préalablement à l'acceptation du Contrat, demander à Ricoh toute information complémentaire et/ou d'assister à une démonstration supplémentaire de la Solution, à défaut de quoi le Client reconnaît avoir été suffisamment informé. Tout cahier des charges ou document d'expression de besoins établi par le Client ne sera en aucun cas pris en compte, sauf validation expresse de Ricoh intervenue avant la signature des présentes pour figurer en annexe des présentes. Le Client est informé que les éventuels services d'analyse, de paramétrage ou de formation proposés par Ricoh pourraient être nécessaires à la bonne utilisation de la Solution. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de recourir ou non à ces services.

1. DEFINITIONS

« **Boitier** » désigne le boitier installé dans les locaux du Client, disposant d'un disque dur qui assure les sauvegardes locales.

« **Client** » désigne l'entité identifiée dans le Bon de Commande en tant que Client, ayant acquis la Solution.

« **Clé de Chiffrement** » désigne un groupe de caractère aléatoires dans un ordre particulier utilisé pour modifier les données afin qu'elles soient brouillées et les rendre indécodables sans cette clé.

Le Client a la responsabilité de création et de sauvegarde de la Clé de Chiffrement conformément à l'article 9.1 des Conditions Générales.

« **Contrat** » désigne l'ensemble contractuel composé par ordre de priorité décroissant des conditions générales de vente de Ricoh, les présentes conditions d'utilisation ainsi que leurs annexes.

« **Documentation** » désigne le manuel d'utilisation et les autres documents se rapportant à la Solution, sous toutes les formes ou supports, fournis ou mis à disposition par Ricoh.

« **Données** » désigne l'ensemble des fichiers informatiques sauvegardés par le Client sur le disque dur de la Solution.

« **Pack(s)** » : désigne l'offre commerciale composée d'un ensemble prédéfini de services regroupés sous une formule spécifique : base, essentiel ou avancé.

Chaque pack inclut une liste exhaustive de services. Le Client est tenu de souscrire au moins au pack de base, qui constitue la formule minimale obligatoire.

« **Partie(s)** » désigne Ricoh et/ou le Client.

« **Ricoh** » : désigne la société Ricoh France.

« **Service(s)** » désignent les services inclus dans les packs, ainsi que les Services Additionnels pouvant être souscrits par le Client selon ses besoins.

« **Service(s) Additionnel(s)** » : désignent les services proposés par Ricoh en complément des Services de Base :

- Cyber box secondaire : permet une redondance en local (en cas de destruction du premier Boitier) mais ne protège pas d'un sinistre majeur (destruction du site Client par exemple) ;
- Onduleur (alimentation de secours) ;
- Effacement des données avec certificat ;
- Copie S3 immuable Cyber Resilience (externalisation cloud en mode sanctuaire) : permet de faire des copies dans un cloud en mode sanctuaire (sauvegardes immuables) et permet la récupération des Données en cas de sinistre majeur sur le site Client.

Dans le cadre de ce Service Additionnel, le Client s'engage à stocker ses données pour une durée minimale d'un (1) mois. Toute suppression de données avant cette période sera soumise à des frais de suppression qui seront facturés pour couvrir la période restante jusqu'à un mois. Par exemple, si des données sont supprimées après 16 jours, des frais de suppression équivalent à 14 jours de stockage seront facturés pour couvrir la période de 30 jours.

Ricoh ne sera pas responsable de la perte ou de la corruption des données du Client, sauf en cas de négligence grave ou de faute intentionnelle de la part de Ricoh.

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SOLUTION DE SAUVEGARDE CYBER BOX RFR

Version en vigueur à partir du 1^{er} novembre 2025

Les Services Additionnels souscrits pas le Client sont indiqués dans le Bon de Commande.

« **Solution** » ou « **Solution de sauvegarde** » désigne la solution de sauvegarde CYBER BOX RFR, composée d'un assemblage de matériels et de logiciels de pointe pour garantir une sauvegarde efficace et sécurisée des Données.

La Cyber Box RFR est équipée de matériels Dell Technologies, reconnus pour leur performance et leur fiabilité. Ces composants matériels sont sélectionnés pour offrir une solution de sauvegarde hautement disponible et sécurisée.

La Cyber Box RFR intègre les logiciels suivants pour assurer une sauvegarde complète et une gestion efficace des données :

- Veeam Backup & Réplication : Un logiciel de sauvegarde et de réplication des données, permettant de protéger les données critiques et de garantir leur récupération en cas de besoin.
- Site 24x7 : Un outil de supervision qui permet de surveiller en temps réel l'état des sauvegardes et des systèmes.
- Patch Manager Plus : Un outil de gestion des mises à jour qui aide à maintenir les systèmes à jour avec les derniers correctifs de sécurité et les mises à jour logicielles.

Dimensionnement du stockage des Données sauvegardées

Le dimensionnement du stockage des sauvegardes repose sur :

- Un taux d'optimisation des Données (compression et déduplication) de 50 %
- Un taux de modification journalier moyen de 5 %
- Une rétention minimale de 30 jours sur la Cyber Box

Critères : Le taux d'optimisation de 50 % est soumis au respect des conditions suivantes :

- Les Données sauvegardées doivent être dans leur format natif (non compressé ni crypté lors de la sauvegarde) ;
- Les fichiers audio, images, PDF et vidéos ne représentent pas plus de 30 % du volume des Données sauvegardées ;
- Les fonctionnalités de compression et de déduplication doivent être activées.

Le Client reconnaît qu'aucun taux d'optimisation dans le dimensionnement du stockage des sauvegardes ne sera garanti si les critères indiqués ci-dessus ne sont pas respectés.

2. CONDITIONS D'UTILISATION

2.1. La Solution doit être utilisée conformément aux dispositions du Contrat ainsi qu'aux prescriptions et consignes de sécurité, d'utilisation et de bon fonctionnement contenues dans la Documentation.

2.2. Le Client s'interdit, sans l'autorisation expresse et préalable de Ricoh de : (i) procéder à des processus de « reverse-engineering », décompilation, désassemblage, essayer de dériver le code source du Logiciel ; (ii) modifier, adapter, changer, traduire ou créer des travaux dérivés du logiciel associés à la Solution (« Logiciel ») ou de la Documentation; (iii) permettre l'accès ou l'utilisation du Logiciel ou la Documentation à des personnes autres que les utilisateurs autorisés du Client (vi) sous-licencier, louer, prêter, concéder en bail, vendre, ou transférer toute ou partie du Logiciel ou de la Documentation à un tiers ; (v) utiliser le Logiciel et sa Documentation de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un logiciel similaire équivalent ou de substitution ; (vi) neutraliser, modifier ou contourner le système de gestion des licences ou les mécanismes de sécurité fournis avec le Logiciel ; (vii) enlever, changer, ou noircir toutes les notices, étiquettes, ou marques de propriété intellectuelle du Logiciel ou e la Documentation.

Le Client s'engage à informer immédiatement Ricoh de tout accès ou utilisation non autorisés du Logiciel.

Le Client sera toujours responsable du respect de ces exigences par ses utilisateurs.

2.3 Toute utilisation non-conforme au Contrat, à la Documentation ou aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle autorisera Ricoh à résilier le Contrat aux torts du Client, sans préjudice des autres droits et recours.

3. OBLIGATIONS DES PARTIES

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SOLUTION DE SAUVEGARDE CYBER BOX RFR

Version en vigueur à partir du 1^{er} novembre 2025

3.1. Obligations du Client

Le Client désignera un interlocuteur qui a la compétence et l'habilitation nécessaires pour contacter Ricoh en cas d'urgence.

Le Client s'engage à assurer au personnel de Ricoh en charge de l'installation de la Solution le libre accès à son site d'exploitation et en particulier aux installations et équipements de communication, d'information et de données nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Le Client doit s'assurer que les matériels qui doivent fonctionner conjointement avec la Solution sont parfaitement opérationnels.

Le Client doit s'assurer d'un débit internet fiable et suffisant pour le fonctionnement de la Solution.

Le Client doit régulièrement vérifier que les Données devant être sauvegardés sont bien éligibles à la sauvegarde réalisée à l'aide de la Solution. En cas de doute, il doit en informer Ricoh par l'utilisation de la Hot-Line dédiée au 01 56 72 29 33 et s'assurer que sa requête a bien été prise en compte. Cette vérification relève donc de la vigilance et de la responsabilité du Client

L'attention du Client est expressément portée sur le fait que seules la mise à disposition de la Solution et l'exécution des Services d'installation et de supervision sont assurées par Ricoh, de sorte que les sauvegardes de Données, mises à jour du Logiciel restent de la responsabilité pleine et entière du Client. La responsabilité de Ricoh ne pourra donc pas être recherchée en cas de perte totale ou partielle de Données ou d'impossibilité d'accès auxdites Données ou d'accès frauduleux en cas de perte de la Clé de Chiffrement. Le Client conserve la parfaite maîtrise du transfert des Données vers la Solution et de la sauvegarde de celles-ci.

Le Client est informé que la Solution n'héberge que des données de sauvegardes qui pourraient être perdues en cas de sinistre majeur chez le Client si aucun Service Additionnel n'est souscrit. Afin de se prémunir d'une éventuelle perte de Données, il appartient au Client de procéder régulièrement à des sauvegardes manuelles sur des supports variés.

En outre, en cas de perte, défaillance ou dysfonctionnement du Boîtier imputable à un défaut inhérent à ce dernier, la responsabilité de Ricoh se limite exclusivement au remplacement du Boîtier défectueux. Ricoh ne saurait en aucun cas être tenu responsable de la récupération, de la perte ou de toute altération des Données, ni de tout dommage en découlant.

Le Client s'engage à tenir un livre des erreurs sur lequel il consignera les anomalies de toutes natures qui affectent la Solution.

Le Client reconnaît qu'il a acquis la Solution sous une configuration d'origine qui fonctionnait conformément à l'usage à laquelle elle était destinée. Il déclare savoir que toute modification, même non intentionnelle, de la configuration d'origine peut causer un dysfonctionnement grave de la Solution, voire l'empêcher de fonctionner avec perte totale ou partielle des Données stockées.

Le Client s'engage à notifier par écrit à Ricoh tout changement relatif à son statut, à son accès internet ou à son adresse e-mail, à l'adresse support.client.its@ricoh.fr ou Equery.

En outre, tout incident technique ou toute demande d'aide devra également être signalé(e) par téléphone sur la ligne dédiée suivante : **01 56 72 29 33**

3.2. Obligations de Ricoh

Ricoh s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations issues du Contrat. En particulier, Ricoh assurera la livraison du Boîtier et l'exécution des Services selon les modalités définies dans l'annexe 3 « Conditions de Surveillance de la Solution et Assistance informatique ».

Sauf stipulation contraire, les Parties conviennent de recetter toute Solution. Un procès-verbal de recette sera signé par les Parties.

4. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

	CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SOLUTION DE SAUVEGARDE CYBER BOX RFR
--	--

Version en vigueur à partir du 1^{er} novembre 2025

4.1. Chacune des Parties s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel et notamment au Règlement Européen sur les Données à Caractère Personnel n°2016/679 (le « RGPD ») et à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée et leurs modifications ultérieures. Le Client demeure le responsable du traitement des données à caractère personnel qu'il pourrait être amené à utiliser, traiter ou communiquer dans le cadre de l'utilisation de la Solution.

4.2. Le Client conserve l'entièvre maîtrise de ses bases de données à caractère personnel, étant entendu que Ricoh ne traitera pas de données à caractère personnel si le Client n'a pas souscrit au Service Additionnel « Support Premium ».

4.3. Ricoh pourrait avoir accès aux données sauvegardées par le Client dans le cas où ce dernier souscrirait à des Services managés incluant le support. Dans ce cas, Ricoh agira en qualité de sous-traitant de données à caractère personnel ; il le fera pour le compte et suivant les instructions du Client, après la conclusion d'un accord répondant au formalisme de l'alinéa 3 de l'article 28 du RGPD, selon le modèle en annexe 1 des conditions générales de Ricoh (« Traitement des données à caractère personnel »).

ANNEXES :

1. Rapport de configuration des Sauvegardes informatiques
2. Responsabilité du Client du choix de ses données et de sa clé de chiffrement
3. Service de surveillance du matériel et d' assistance informatique