

Art. 1_ Documents contractuels de référence

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente sont indissociables de l'ensemble contractuel dénommé **Contrat** tel que défini à l'Annexe « **Définitions applicables** » et de l'annexe « **ANNEXE CGV_Organisation des Conditions de Vente par Service proposé** ».

Art. 2_ Objet

L'engagement porte sur l'abonnement du CLIENT aux services correspondants à l'offre Do'BaaS (Backup As a Service). A ce titre, la SOCIETE met à disposition du CLIENT une Solution qui permet la sauvegarde externalisée de données, au travers d'Internet (télésauvegarde) avec des paramétrages sur-mesure, et qui est couplée avec des fonctionnalités permettant la surveillance du bon déroulement de ses sauvegardes, avec un support technique proactif et réactif.

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions juridiques, techniques selon lesquelles les parties s'engagent réciproquement.

Art. 3_ Lieu d'exécution

L'ensemble des données hébergées par la SOCIETE sont strictement localisées sur le territoire national Français. Si la SOCIETE devait être amenée à délocaliser certaines données, la SOCIETE devra au préalable s'assurer de l'accord écrit (email ou courrier) du CLIENT.

Art. 4_ Modalités d'exécution du service proposé

4.01 Description de la prestation :

Le client bénéficiera d'une solution lui permettant de sauvegarder tout ou partie de ses données. La mise en œuvre de ce service implique l'installation d'une solution logicielle sur les ordinateurs ou serveurs concernés.

Le client reconnaît être informé que l'accès physique à la salle d'hébergement, et aux locaux techniques annexes, ne lui est pas autorisé, à moins d'y avoir été invité par un responsable habilité à pénétrer dans ces zones. La SOCIETE ou son partenaire technologique de service assure l'ensemble des prestations de nature curative et préventive pour maintenir la solution informatique en état de fonctionnement. La SOCIETE est le seul responsable de :

- la modification de configurations techniques,
- la maintenance des matériels, sous-jacente à celle des constructeurs
- la garantie du bon fonctionnement des matériels, des connexions et des liaisons,

4.02 Définition de la mission :

La SOCIETE ne peut garantir une continuité de service en cas de panne matérielle ou logicielle pour laquelle la SOCIETE est assujéti au délai d'intervention du contrat de garantie éventuellement souscrit avec le constructeur ou éditeur.

4.03 Obligation de moyen à la charge de la SOCIETE :

La SOCIETE s'engage à mettre en œuvre les moyens et les diligences appropriés aux prestations confiées et raisonnablement possibles à l'exécution de sa mission. Son obligation est de moyens. Par ailleurs, compte tenu de la nature de ces prestations, le client s'engage à apporter toute collaboration nécessaire.

4.04 Description du service fourni au client :

Lors de la souscription du contrat, La SOCIETE dimensionne et paramètre le service proposé au client. La SOCIETE installe sur l'infrastructure du client une solution logicielle permettant la sauvegarde en local et/ou à distance des données convenues lors de l'étude préalable. Cette installation est réalisée sur site ou par télémaintenance. Un transfert de compétences est ensuite assuré auprès du responsable client de ce service : ce transfert de compétences montre le fonctionnement de la solution, la manière dont les sauvegardes se déroulent, la manière de restaurer un ou des fichiers manuellement. La volumétrie des données sauvegardées ainsi que les paramètres sont notifiés sur le bon de commande. Selon les modalités décidées par le Client et indiquées sur le bon de commande, ses données seront sauvegardées. Les données sauvegardées seront également historisées sur une période en fonction de la souscription du client.

4.05 Limitation du service :

La sauvegarde des données est calculée sur la base de cinq (5) pourcents de modification depuis la dernière sauvegarde. Au-delà, La SOCIETE n'assure pas le bon fonctionnement de la sauvegarde. Dans cette condition, le contrat devra être réévalué. Seules les données ci-après peuvent être sauvegardées : Fichiers et dossiers, état du système, partages réseau, banques d'informations Exchange, bases de données SQL, MySQL, Oracle, Sharepoint local, sauvegardes de disques virtuels, instantanés HyperV et VMWare (ESX et ESXi).

Afin de se prémunir de tous risques inhérents à l'externalisation, LA SOCIETE préconise au CLIENT d'assurer périodiquement des sauvegardes locales de ses données sur une autre technologie.

Art. 5_ Exclusions

Il est expressément convenu entre les parties que l'objet du présent contrat est strictement limitatif, et qu'en conséquence, les tâches suivantes en sont notamment exclues, sans que la liste ci-après ait un caractère exhaustif :

- Restauration de données, des bases de données, des applications ou du système dont la demande émane du CLIENT et/ou de ses partenaires et pour des raisons autres que des problèmes techniques liés aux équipements hébergés.
- Tests de restauration périodique
- Le traitement des données informatiques du CLIENT,
- La maintenance des bases de données,
- le conseil sur l'adaptation de la solution de services fournie aux besoins évolutifs du CLIENT,
- Les prestations d'accompagnement fonctionnelles,

Les prestations de restauration sont exclues de la solution souscrite par le CLIENT. Toute demande de restauration sera facturée en sus du présent contrat. Les restaurations simples (un simple fichier) sont réalisées à la demande du CLIENT via le support CLIENT de la SOCIETE. Les restaurations plus lourdes et complexes

(ensemble de répertoires contenant plusieurs fichiers, restauration d'un serveur virtuel, restauration d'une base de données ...) seront planifiées, selon l'urgence, et assurées par un technicien dédié qui assurera cette prestation ainsi que la vérification avec le CLIENT du bon fonctionnement. Cette prestation pourra faire l'objet d'un devis pour accord auprès du CLIENT.

Les services couverts forfaitairement ne comprennent pas la prise en charge par la SOCIETE des situations suivantes :

- Toute erreur de manipulation ou d'utilisation de la solution qui nécessiterait une intervention technique : Elle entraînera une facturation de la main-d'œuvre ainsi qu'une facturation des éventuelles pièces détachées que la SOCIETE serait amenée à changer du fait de cette erreur. Ces facturations se feront aux prix en vigueur au jour de l'intervention.
- Les interventions hors périmètre : si la solution est couverte par un module de services et que l'intervention demandée par le CLIENT trouve son origine dans un problème dont ladite solution n'est pas la cause, alors l'intervention est facturable.
- Les réparations incombant à un fournisseur/partenaire du CLIENT et qui seraient consécutives à tout évènement accidentel extérieur ou contraire à l'utilisation normale du matériel (accidents, malveillance, sabotage, incendie, fluctuation anormale de courant, hors normes EDF, déficiences d'alimentation, orage, dysfonctionnements liés au réseau public Internet, mauvaise utilisation du matériel, fausse manœuvre ou toute autre cause que l'usage normal de l'équipement). Dans ce cas, les frais de réparation (pièces, main-d'œuvre et déplacement) sont à la charge du CLIENT.

Art. 6_ Obligations du CLIENT

Le CLIENT reconnaît expressément disposer d'une configuration matérielle et réseau et d'une ligne haut-débit internet adaptées à l'utilisation du service. LE CLIENT déclare que le coût de toute modification ou adaptation permettant l'accès et l'utilisation du Service est à sa charge exclusive.

Le CLIENT se voit attribuer un accès sur sa solution dans le seul but de paramétrer, contrôler ses sauvegardes et restaurer ses fichiers ou dossiers.

Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le Service, de quelque manière que ce soit, en particulier lorsqu'il accède à Internet via les services proposés, pour :

- sauvegarder tout Contenu qui pourrait être constitutif, sans que ce qui suit ne soit limitatif, d'incitation à la réalisation de crimes et délits ; de provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence en raison de la race, de l'ethnie ou de la nation ; de fausse nouvelle ; d'atteinte à l'autorité de la justice ; d'informations relatives à l'adoption, au procès, au suicide de mineurs ou à une situation fiscale individuelle ; de diffamation et injure ; d'atteinte à la vie privée ; ou encore d'acte mettant en péril des mineurs notamment par la fabrication, le transport, et la diffusion de message à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine...;
- contrefaire des en-têtes ou manipuler de toute autre manière l'identifiant de manière à dissimuler l'origine du Contenu transmis via le Service ;
- télécharger, afficher, transmettre par tout moyen tout Contenu violent tout brevet, marque déposée, secret de fabrication, droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de propriété (ci-après dénommés collectivement les "Droits") appartenant à autrui ;
- télécharger, afficher, transmettre par tout moyen toute publicité ou tout matériel promotionnel non sollicités ou non autorisés (notamment se livrer à des "spam", à la transmission de "junk mail", de chaîne de lettres ou toute autre forme de sollicitation) ;
- entraver ou perturber le Service, les serveurs, les réseaux connectés au Service, enregistrer ou transmettre des fichiers et données contenant des virus ou des programmes destinés à écraser des données en mémoire ou toute autre fonction contaminatrice ou refuser de se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales ou aux dispositions réglementaires applicables aux réseaux connectés au Service ;
- violer, intentionnellement ou non, toute loi ou réglementation nationale ou internationale en vigueur et toutes autres règles ayant force de loi ;
- harceler de quelque manière que ce soit un autre ou plusieurs autres Utilisateurs ;
- collecter et stocker des données personnelles afférentes aux autres Utilisateurs.

La SOCIETE se réserve la possibilité de limiter, voire interdire, tout usage non-conforme à l'activité poursuivie ou de nature à mettre en péril la mise à disposition des ressources aux utilisateurs.

Art. 7_ Responsabilités

Le CLIENT convient expressément que compte tenu de la spécificité de l'informatique, la SOCIETE est soumise à une obligation de moyens, nonobstant la fourniture des prestations essentielles et sauf mention contraire, et la SOCIETE s'engage en conséquence à mettre à disposition le Service en y apportant les meilleurs soins et en y affectant tous les moyens appropriés, conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art. En particulier, le CLIENT admet que la SOCIETE ne peut être tenue systématiquement responsable et aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre des retards ou conséquences dommageables consécutifs à :

- De vitesses d'accès insuffisantes depuis des sites distants, de ralentissements, ou de difficultés d'accès aux données ;
- Du non-achèvement de communications électroniques, du fait des mêmes limitations et caractéristiques de transmission ;
- En cas d'altération des informations ou des données durant le transfert par un quelconque moyen de télécommunication ou par tous autres moyens ;
- Si l'exécution des engagements, ou de toute obligation incombant à l'une des parties au titre des présentes, est empêchée, limitée ou dérangée en raison d'un cas de force majeure ;
- En cas d'anomalie ou dysfonctionnement lié au blocage des télécommunications ou à l'accès internet ou à une incompatibilité du logiciel CLIENT avec le système informatique en cause, d'addition ou connexion, par le CLIENT, de Produits ou Services ne présentant pas la compatibilité, interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique du matériel ;
- Soit encore du fait du Client ou d'un tiers, notamment dans les cas ci-après :
 - Détérioration du Service, mauvaise utilisation des Systèmes par un utilisateur, faute, négligence, omission ou défaillance de la part du Client, non-respect des conseils donnés, faute, négligence ou

omission d'un tiers sur lequel la SOCIETE n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance, demande d'interruption temporaire ou définitive d'activité émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente,

- En cas de dommage résultant de la perte, de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données, de la transmission accidentelle de virus ou autres éléments nuisibles, de l'attitude ou comportement d'un tiers, de la non-conclusion d'une opération.
- De la contamination par virus des données et/ou logiciels, dont la protection incombe au Client, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par LA SOCIETE seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- Des intrusions malveillantes de tiers sur le système du Client ou du piratage des données du Client, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par LA SOCIETE seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- Des dommages que pourraient subir tous équipements connectés aux Serveurs, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du Client, dommages quelconques, directs ou indirects, matériels ou immatériels résultant notamment de la consultation et/ou de l'utilisation des données, comme de l'utilisation des informations textuelles ou visuelles, qui auraient pu être recueillies et notamment de tout préjudice financier ou commercial, de pertes de programmes ou de données dans son système d'information,
- Des détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible, dès l'instant où les mesures de sécurité mises en place par seront conformes aux meilleures pratiques en la matière,
- D'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus détenus et/ ou diffusés par le Client,

Il en sera de même des dommages causés par l'usage fait des résultats fournis par les Produits ou Services, le CLIENT reconnaissant avoir été informé par la SOCIETE des précautions d'emploi et reconnaissant la nécessité de prendre au préalable toutes dispositions en vue d'éviter les conséquences d'une défaillance éventuelle desdits Produits ou Services, ou en vue de s'en protéger.

La SOCIETE se réserve le droit d'interrompre l'exploitation ou la transmission des informations si cette activité constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de tout système nécessaire au fonctionnement de l'Application. Dans la mesure du possible, la SOCIETE informera préalablement le CLIENT. En outre, la SOCIETE se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnités. Cependant, la SOCIETE engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour minimiser ce type d'interruption.

7.01 Responsabilité de la SOCIETE :

La SOCIETE ne supportera aucune responsabilité liée aux difficultés d'accès ou de connexion aux données inscrites dans les matériels informatiques présents sur le site sécurisé.

En outre, La SOCIETE n'a pas le contrôle des informations ou sujets placés sur la solution fournie au client et ne pourra donc en aucun cas voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait :

- d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos et généralement de tout document multimédia contraire aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le(s) site(s) du client,
- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement, sur le(s) site(s) du client sans accord exprès de leur auteur.

7.02 Responsabilité du client :

Le client supportera à titre exclusif, la pleine responsabilité de l'intégralité du contenu et de la forme de ses données informatiques. Le client garantit par ailleurs La SOCIETE notamment contre toute réclamation ou revendication, quel qu'en soit l'auteur, relative aux éventuels droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle pouvant exister sur les données informatiques confiées au titre du présent contrat à la SOCIETE, la responsabilité de la SOCIETE ne pouvant être inquiétée ou recherchée de ce fait. Le client est propriétaire et responsable des informations diffusées et stockées sur la solution fournie. Il dégage La SOCIETE de toute responsabilité à ce propos. Le client s'engage à ne pas proposer en téléchargement, des logiciels, textes, images, vidéo, sons ou toute autre œuvre qui aurait un caractère illégal, ou dont il n'aurait pas les droits d'auteurs. Le client s'engage à ne pas utiliser sa solution pour la publication de données à caractère pornographique, raciste, belliciste, insultant ou diffamatoire. Le client n'utilisera en aucun cas des outils susceptibles de générer une augmentation du trafic des serveurs non nécessaire. D'une manière générale, la solution mise à disposition et les services électroniques associés ne peuvent servir à des fins contraires aux lois locales ou internationales. Tout manquement à cette clause ou à toute autre entraînera un avertissement pour fermer les services sous 30 jours, ou bien une fermeture immédiate, selon la sévérité de l'infraction. La SOCIETE se réserve le droit de refuser l'hébergement d'une solution dont La SOCIETE estime le contenu illégal ou contraire à ses convictions éthiques. Enfin, le client déclare supporter la pleine responsabilité des vices ou défauts de conception pouvant altérer le système informatique ou entraîner la perte de données.

Art. 8_ Droits concédés

Le Client bénéficie du droit d'utiliser la Solution, dans le cadre d'une licence sur la Solution qu'elle renferme.

Cette licence ne concède aucun droit au Client autre que ceux expressément décrits aux présentes, sur la Solution.

En particulier, cette licence ne cède aucun droit sur toute innovation ou tout logiciel susceptible d'être intégrés et/ou tout logiciel de tierce partie, la documentation, les interfaces, le contenu accompagnant ou constituant la Solution.

La SOCIETE ne vous octroie la présente licence qu'en vue d'une utilisation conforme à la présente. La SOCIETE conserve la propriété des logiciels et inventions qui y sont intégrés et se réserve tous les droits qui ne vous auront pas été expressément concédés en vertu des présentes.

En application du contrat par lequel la Solution est mise à la disposition du Client, le Client bénéficie d'une licence exclusive, non cessible et non transférable, pour utiliser la Solution sur un nombre d'ordinateurs physiques ou virtuels (ci-après les Postes) défini.

La présente licence n'autorise pas le fonctionnement de la Solution dans les conditions suivantes, dans la mesure permise par les restrictions légales impératives éventuellement applicables :

- Utilisation de la Solution, en tout ou partie, sur un nombre de Postes supérieur à celui indiqué dans le cadre des accords commerciaux ou sur des Postes autres que ceux désignés dans le cadre des accords commerciaux souscrits ;
- Distribution ou mise à disposition de la Solution sur un réseau où la Solution pourrait être utilisée par plusieurs appareils dans une mesure excédant les droits souscrits dans le cadre des accords commerciaux Vous donnant accès à la Solution ;
- Location, location en crédit-bail, prêt, vente, redistribution, sous-location, concession de sous-licence de la Solution, en tout ou partie ;
- Traitement de données ou d'informations pour un tiers ou pour Votre propre compte en utilisant la Solution ou en y ayant, d'une façon ou d'une autre, accès ;
- Développement de mots de passe autres que les clés de licence ou tentative de contournement des clés de licence de la Solution ;
- Utilisation de(s) propriétés intellectuelles contenues dans la Solution pour la conception, le développement, la fabrication, ou la concession de licences ou la distribution d'accessoires ou d'autres applications logicielles ou à toute autre fin que celle expressément prévue par la présente licence.

Art. 9_ Garanties :

9.01 Garantie de réversibilité :

Cf. § « Garantie de réversibilité » des « Conditions Particulières de Vente Contrat de Services ». Le coût de récupération ou de destruction des données sera supporté par le client sur la base de un (1) trimestre de redevance forfaitaire avec un minimum de mille cinq cent (1500) € HT en terme à échoir.

Sur demande du Client et moyennant facturation supplémentaire, La SOCIETE pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble de destination.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de la SOCIETE en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

9.02 Hébergement des Données de Santé (HDS)

Le Client peut souscrire une Solution garantie HDS (stipulé dans le bon de commande/ contrat signé du Client) avec la solution LINA. La SOCIETE garanti que le Service est opéré par la société I.S. Management qui est certifiée ISO27001:2017 et HDS (Hébergeurs de Données de Santé) en tant qu'hébergeur-infogéreur sur le niveau 6 (Sauvegardes externalisées de Données de Santé). Le Service est donc conforme aux exigences définies dans le référentiel de certification HDS, version 1.1 finale de Mai 2018, certificat N° C-HDS-012021-0CU00318 obtenu le 7 janvier 2021.

Art. 10_ Conséquences du terme ou de la résiliation d'une commande :

Cf. ce même § dans les « Conditions Particulières de Vente Contrat de Service ». A compter de l'arrivée à terme du Service, la SOCIETE procédera à la suppression définitive des données sauvegardées sous dix (10) jours ouvrés. Les données ne seront alors plus récupérables par le Client.