

CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION AU SERVICE INTEGRAL BACKUP ET VIT-S BACKUP

OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier du Service *Intégral Backup* et VIT-S Backup.

VIT-S se réserve le droit de refuser un candidat Professionnel dont les caractéristiques techniques s'avèrent incompatibles avec le Service proposé.

Article 1 – Définition du service

Le service *Backup* permet d'effectuer une sauvegarde automatique et sécurisée de données à distance, destinée à sauvegarder et restituer de façon sécurisée les données informatiques contenues dans le ou les systèmes informatiques du Client.

Article 2 – Conditions Préalables

Le Client doit disposer d'une connexion Internet Haut-Débit. Le Client devra s'assurer de la qualité de ses lignes internet tant au niveau de leur vitesse, de leur encombrement que de leur fiabilité et de leur disponibilité. En cas de débit internet insuffisant ou d'un besoin d'une sauvegarde immédiate à l'acceptation du service par le client, VIT-S peut proposer une première sauvegarde (sur devis) sur un disque dur externe afin de raccourcir les délais de transport internet.

Article 3 - Stockage des données informatiques

La définition, la nature et l'importance des données à sauvegarder est de la seule responsabilité du Client qui est seul capable de déterminer les fichiers sensibles méritant d'être sauvegardés. Le client détient seul la possibilité de choisir ou non d'enregistrer ses fichiers, de les conserver ou de les détruire, et assume seul la responsabilité de ses choix. En cas d'utilisation d'application métier, le client devra impérativement communiquer à VIT-S, la ou les zones de stockage de ses données. VIT-S ne saurait être tenue responsable si le client omet de communiquer cette information capitale à la réalisation de la sauvegarde. Sauf demandes spécifiques par le Client, les informations présentes sur le poste de travail local (Bureaux, mes documents, mes images, téléchargement...) également appelé « Profil » ne rentrent pas dans le processus standard de la sauvegarde Backup. VIT-S ne saurait être tenue responsable en cas de perte des données des « profil » du Client.

Les données sauvegardées seront véhiculées sous une forme cryptée avant l'envoi via internet. VIT-S conservera la clé de chiffrement, définie à l'initialisation du service.

Article 4 - Périodicité

Le service *Backup* comprend un large système de rétention et de périodicité des sauvegardes afin de garantir une sécurité maximale à ses clients. Les périodicités appliquées par défaut sont les suivantes :

- Une sauvegarde chaque dernier jour du mois (entre 21h et 23h), dont la rétention est de douze (12) mois consécutifs.
- Une sauvegarde chaque jour (du lundi au dimanche, entre 21h et 23h), dont la rétention est de quinze (15) jours consécutifs.
- Si l'architecture et la puissance du système le permettent, une sauvegarde toutes les deux (2) heures, dont la rétention est de vingt-quatre (24) heures consécutives.

Chacune de ces sauvegardes sont incrémentielles (*données modifiées*), ce qui permet un traitement plus court de la sauvegarde. Seule la première sauvegarde de ces périodes est complète. En outre, le client a la possibilité de faire ajouter ou des périodes à sa sauvegarde sur simple demande par mail à support@vit-s.com.

Article 5 - Restitution des données informatiques

VIT-S s'engage à restituer les fichiers présents sur ses serveurs dans l'état où le Client les a envoyés, sauf si le client les a effacés volontairement de son compte ou s'il ne les a pas inclus dans sa liste de fichiers à sauvegarder.

Cette dernière obligation est une obligation de résultat. En cas de non-respect de cette obligation, VIT-S s'engage à indemniser le Client à hauteur d'une somme égale à 1 mois HT de l'abonnement en cours pour ce service. Cette indemnité est exclusive de toute autre.

VIT-S peut réaliser les restitutions susvisées par l'intermédiaire de tout support physique de son choix contre facturation, ce que le client accepte expressément. VIT-S peut prévoir, à la demande du client, l'intervention d'un technicien pour l'assistance à la remise en place des fichiers restitués sur l'ordinateur du client.

Article 6 - Responsabilité

La responsabilité de VIT-S ne pourra pas être engagée en cas d'Interruption des télécommunications entre le site du Client et le centre de stockage.

Article 7 – Durée et Résiliation

Le Service *Backup* est souscrit pour une durée égale à douze (12) mois. Il est renouvelable ensuite par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an. Il prendra effet à la date de mise en service effective.

Le Client a bien pris note qu'une résiliation du Service signifie la suppression définitive, irrévocable et immédiate de ses données informatiques hébergées sur les serveurs mis à disposition par VIT-S, et qu'aucune copie ne pourrait être demandée.

Tout demande de résiliation devra être effectuée à VIT-S par lettre en recommandé avec accusé de réception, au plus tard trois (3) mois avant la date anniversaire.

Article 8 - Conditions financières

8.1 Facturation

Le Client est redevable d'un abonnement mensuel, valable pour un volume spécifié sur le devis. Un ajustement de la facturation sera dû pour toute évolution du volume constatée le dernier jour de chaque mois. Le tarif est arrondi au forfait de 5Go supérieur. (*Par Ex. 122,8Go sera arrondi à 125Go*)

Toutes interventions effectuées dans le cadre d'une restauration complète ou partielle des données donneront lieu à une facturation complémentaire ou à une déduction du temps passé, pour cette restauration, sur le contrat de maintenance ou d'infogérance que le client aura signé avec VIT-S.

Les factures sont mensuelles et envoyées en fin de mois de l'utilisation du service, à compter de la date d'installation. Tout mois entamé restera intégralement dû à VIT-S.

Les factures sont payables à réception. Toute facture non réglée passé un délai d'un mois après sa date d'échéance donnera automatiquement lieu, après relance restée infructueuse, à la suspension du service. Le Client sera en outre redevable d'intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal, lesdits intérêts étant exigibles à compter de la date d'échéance.

Le client sera de plein droit redevable, en sus, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros.

Les frais de recouvrement engagés par VIT-S au-delà du montant de l'indemnité forfaitaire prévue ci-dessus seront entièrement à la charge du client et exigibles sur justification.

VIT-S pourra envoyer les factures par voie électronique conformément à l'article 289 du Code Général des Impôts. Le Client peut néanmoins à tout moment demander un envoi de ses factures par courrier postal.

8.2 Règlement

Les modalités de règlement sont spécifiées sur le devis.

8.3 Contestation des factures

Toute contestation d'une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les quinze (15) jours suivant sa réception par le Client.

8.4 Révision des tarifs

Les tarifs applicables aux services sont ceux en vigueur au moment de la souscription du(des) service(s) et sont définis dans la proposition fournie au client à la souscription de son contrat de service.

VIT-S se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par VIT-S sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par VIT-S. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens. VIT-S se réserve le droit de reporter immédiatement sur le prix mentionné ci-dessus toute nouvelle taxe et augmentation de taux.

Le prix de l'abonnement est valable pour les quantités spécifiées sur le devis. Pendant la durée du contrat, l'abonnement pourra être modifié en fonction des quantités réelles constatées chez le Client.

Article 9 - Responsabilités de VIT-S

9.1 VIT-S s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture du service et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer le service de manière permanente et continue. Il s'engage à cet effet dans le seul cadre d'une obligation de moyens.

9.2 La responsabilité de VIT-S ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service résulte :

- d'une mauvaise utilisation du service par le Client et/ou ses correspondants,
- du fait d'un tiers,
- d'un acte de malveillance (piratage ...) par un tiers identifié ou non
- d'un élément non fourni et/ou non installé par VIT-S,
- de la détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à VIT-S.
- de la suspension de l'accès au service dans les cas visés aux présentes,
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs souscrits par le Client et par lequel transite le Service VIT-S
- de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté VIT-S,
- d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- de la suspension dans l'exécution des services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- de la restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- de modifications dues à des prescriptions à VIT-S par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
- d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes

9.3 VIT-S ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

9.4 Lorsque la responsabilité de VIT-S est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Dans cette éventualité, l'obligation de VIT-S envers son Client à raison des préjudices subis quelle qu'en soit leur nature, leur importance et leur circonstance, ne peut excéder une somme égale à 3 fois le prix de l'abonnement mensuel du service concerné.

Article 10 - Support technique

VIT-S propose une assistance technique par téléphone au sein de la plage horaire suivante : du lundi au jeudi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h00

Article 11 - Suspension du service

VIT-S pourra décider de suspendre la fourniture du service :

- en cas de non-paiement de l'une de ses factures dans les conditions visées à l'article 7 ci-dessus,
- dans l'hypothèse où elle serait contrainte de se conformer à un ordre, une instruction ou une requête résultant d'un texte légal ou réglementaire, d'une organisation d'intervention d'urgence ou émanant de toute autorité compétente,
- de menace ou de risque d'utilisation frauduleuse du service,
- en cas de survenance d'un cas de force majeure.

Article 12 - Protection des données collectées

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, VIT-S informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique des données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer sa clientèle et la résolution des Incidents. A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de VIT-S dans les conditions prévues par la loi.

En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre du contrat, à tout tiers, VIT-S s'engage au respect de la réglementation en vigueur.

Article 13 - Force majeure

Outre les événements habituellement retenus par les tribunaux comme cas de force majeure, sont assimilés à des cas de force majeure ou cas fortuits, tout dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de tout événement dont la survenance serait de nature à rendre impossible ou économiquement déraisonnable la continuation des relations commerciales.

Article 14 - Litiges

Tout différend relatif à l'interprétation et à l'exécution des Conditions Générales, des Conditions Particulières ou du Contrat sera soumis aux tribunaux de Pontoise, seuls compétents.