

9 Rue du Faubourg  
39570 Nogna

Accueil: 03 74 39 10 20  
Support : 09 70 75 44 25  
Siren: 832 739 403  
[www.altinea.fr](http://www.altinea.fr)

## 1 .1 DESCRIPTION DU SERVICE

Le service consiste en la mise à disposition d'un service de stockage et de restauration de données du client. Les types de sauvegarde proposées sont les suivants :

- Sauvegarde de données
- Sauvegarde Système ou complète (système et données)
- Sauvegarde de base de données

En tout état de cause, chaque logiciel spécifique (logiciel métier par exemple) doit être équipé de sa propre solution de sauvegarde interne au programme. La sauvegarde en ligne reprendra ces fichiers (appelé export ou dump) afin d'assurer la restauration des données dans le programme.

A noter que plusieurs types de sauvegarde peuvent être cumulés afin de répondre à l'opération globale de sauvegarde.

### *2 : Condition d'accès au service :*

Pour bénéficier du service, le client doit disposer des conditions suivantes :

- un logiciel de sauvegarde fourni par le prestataire au client
- un accès internet suffisamment dimensionné, pour permettre l'envoi des données sauvegardées sur les serveurs du prestataire dans les délais impartis pour le traitement de cette tâche.
- Un compte avec des droits d'administrations et d'accès aux fichiers à sauvegarder.
- Un système d'exploitation en cours de support éditeur et à jour.

## 2.1 MISE EN SERVICE

La mise en service est effectuée, soit directement par le client, et dans ce cas sous son entière responsabilité, soit par le prestataire en vue d'une prestation complémentaire au service.

Dans le cas d'une mise en service par le prestataire, les données à sauvegarder seront listées par le client. Le client devra informer le prestataire de tout changement dans les données à sauvegarder et s'assurer de leurs bonnes prises en compte dans la sauvegarde.

### 3 : Fonctionnement :

#### 3.1 PREMIERE SAUVEGARDE

La sauvegarde est considérée valide uniquement lorsque celle-ci est complète. Le temps de la première sauvegarde dépend de la quantité de données à sauvegarder, de la capacité de la ligne utilisée pour le transit des données et du type de données. Celle-ci peut être réalisée de deux façons :

- Distante, via le logiciel dédié à la sauvegarde, et en attendant que celle-ci soit complète
- Locale, via une copie des données sur un support adapté, puis copie manuelle sur le stockage directement en Datacenter. Cette dernière, pouvant être réalisée uniquement par le prestataire, nécessite des coûts supplémentaires forfaitaires mentionnés dans la section tarif de ce document.

#### 3.2 SAUVEGARDE SUIVANTE

Une fois la première sauvegarde complète, les sauvegardes suivantes seront planifiées, et s'exécuteront automatiquement, sous réserve que le service soit actif sur le poste ou serveur concerné.

Les sauvegardes sont de type incrémentiel, donc seuls les nouveaux éléments sont transférés. L'heure de démarrage de la sauvegarde est définie par le client en fonction de ses horaires de fonctionnement. Le transfert des données consomme de la bande passante montante. Si la sauvegarde se trouve sur la même ligne Internet que celle utilisée par le personnel, ceci peut perturber le fonctionnement des utilisateurs. Une heure de fin de sauvegarde peut également être définie afin de garantir de bonnes conditions de travail. Cependant, un arrêt forcé signifie que la sauvegarde est incomplète.

En cas de problème ou d'échec, un rapport est transmis par mail au client, sur une adresse préalablement communiquée par celui-ci.

#### 3.3 RESTAURATION

La restauration des données peut se faire en ligne. Les données transitent de la même façon que pour la sauvegarde et sont déchiffrées par l'ordinateur client (mode de restauration distante).

Selon le besoin, la quantité de données et les délais de restauration tolérés, une intervention pour récupérer les données directement au datacenter (mode de restauration local) peut être demandée par le client au prestataire. Dans ce cas cette intervention sera facturée aux conditions définies dans l'article tarif de ce document.

Les processus de restauration diffèrent selon le type de sauvegarde.

- Sauvegarde de données : restauration par fichier, dossier ou complète
- Sauvegarde système ou complète (système et données) : restauration complète uniquement
- Sauvegarde de base de données : restauration des données de la base uniquement

Dans tous les cas aucune garantie sur le temps de restauration des données ne peut être engagée, ce temps dépendant exclusivement du type de données, du volume, et du mode de restauration.

### 3.4 SUPPORT

En cas de dysfonctionnement de la sauvegarde, une assistance est disponible par mail à l'adresse [support@altinea.fr](mailto:support@altinea.fr), en heure ouvrée. Un technicien reprendra contact avec le client. Au préalable, le client vérifiera que les conditions d'utilisation du service sont bien respectées. Dans le cas où le dysfonctionnement serait à la charge du client, l'intervention lui sera facturée, au taux horaires en vigueur.

## *4 : Responsabilité*

### 4.1 RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client est seul responsable d'un défaut de sauvegarde relevant d'un défaut de sa connexion Internet, ou de tous autres équipements (défaillance électrique, matériels, réseaux ou logiciels...).

Le client s'assurera que la sauvegarde exécutée soit utilisable et restaurable à l'utilisation dont elle est destinée lorsqu'elle provient d'un logiciel métier. Certaines applications spécifiques, métiers, peuvent nécessiter un processus de sauvegarde propre. Dans ce cas, il appartient au client de contrôler, que la sauvegarde éditeur est opérationnelle, et que les données sont disponibles avant la sauvegarde externe.

Les données sont compressées et chiffrées avant d'être transmises via un canal également chiffré (via HTTPS). Ces données sont chiffrées via une clé de chiffrement dont seul le client est détenteur. Le prestataire ne sera pas en mesure de régénérer cette clé. En cas de perte de cette dernière, les données sauvegardées deviendront alors inutilisables. Le client assumera donc pleinement toutes les conséquences qui pourraient résulter de la perte ou cession de cette clé privée sans pouvoir se retourner contre le prestataire ou rechercher la responsabilité de ce dernier.

### 4.2 RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

- Le prestataire n'exercera aucun contrôle, ni surveillance sur les fichiers qui lui sont confiés, lesquels demeurent la propriété du client et restent confidentiels. Notre service est conforme à la législation française en vigueur. Le prestataire déclinera toute responsabilités dans l'hypothèse où la solution de sauvegarde des données ne respecterait pas la législation du pays d'utilisation autre que la France.

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre pour son service tous les moyens dont il dispose pour assurer au mieux la sauvegarde des données contenues sur les ordinateurs connectés. L'engagement du prestataire consiste en la mise à disposition du service, à l'exclusion de toute garantie de résultat quant au choix des données sauvegardées par le client.

La responsabilité du prestataire est expressément limitée et ne saurait notamment être engagée :

- En cas d'interruption du service pour des cas de force majeure, irrésistibles et extérieurs à la volonté ou au contrôle du prestataire.
- En cas de dysfonctionnement des équipements informatiques et de télécommunication du client comme en cas de modification de son système informatique entraînant un dysfonctionnement ou une incompatibilité avec le service et ce sans que le client, une fois le service mis en activité, n'ait expressément informé le prestataire de ces modifications
- A la suite, notamment, d'une saturation, d'un détournement, piratage, intrusion dans le/les système(s) et/ou le/les réseaux, etc., utilisés entraînant un défaut de fonctionnement, ralentissement, perte de performance ou autre défaillance du réseau Internet lors de la transmission ou la restitution des données
- En cas de négligences de la part du client dans l'utilisation du service, la transmission des données ou leur récupération
- Le client convient que la responsabilité du prestataire est expressément limitée et qu'à l'exclusion d'une faute lourde ou dolosive de la part du prestataire, la responsabilité contractuelle éventuelle de celle-ci, ne saurait donner lieu à réparation à l'exception de ce qui est prévu ci-après. (article pénalité).
- Il est ici rappelé que le client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération, destruction ou perte de ses données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité, sans recours aucun contre le prestataire.

5 : Tarif, durée pénalités

## **5.1 TARIF ET FACTURATION**

La facturation est mensuelle à échoir. Le prix est celui fixé dans le bon de commande du service.

Le prix d'une intervention en datacenter pour réaliser la première sauvegarde ou pour restaurer une sauvegarde, est au tarif forfaitaire de 300€ hors taxe, le support adapté étant fourni par le client.

Le prestataire s'engage à démarrer l'opération de restauration immédiatement après l'acceptation du devis par le client, le délai de restauration ne pouvant être garanti.

## 5.2 DUREE

Le contrat est conclu pour une durée de 1 an, démarrant à date de signature du bon de commande. Il sera ensuite reconduit par tacite reconduction pour une durée indéterminée. Le contrat est résiliable librement par les 2 parties, une fois la durée initiale terminée, en respectant un préavis de 1 mois.

## 5.3 PENALITES

Sur une période d'un mois, le prestataire s'efforcera de rendre le service disponible pour le client au moins 99% du temps. Ce temps de disponibilité est calculé compte par compte, selon la procédure des CGV, sur la base des tickets d'incidents notifiés par le client au support du prestataire et non contestés par le prestataire, au cours de la période susmentionnée.

Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité.

Le prestataire s'engage à rétablir le service en moins de quatre heures, à compter de la signalisation de l'interruption par le client pendant les heures ouvrées.

En cas de non-respect du temps de rétablissement du service, le prestataire versera une indemnité libératoire sous réserve que le client soit à jour de ses règlements, sous forme d'avoir tel que défini ci-après :

- 99% < temps de disponibilité <= 98% : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 98% < Temps de disponibilité <= 97% : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 97% < Temps de disponibilité <= 96% : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 96% < Temps de disponibilité : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives au temps d'indisponibilité est plafonné à une redevance mensuelle du service.

Fait le \_\_\_\_\_, à

En deux exemplaires,

Le Prestataire

M. Cyril GORSE

Le Client