

CONDITIONS SPECIFIQUES sur la sauvegarde Backup OnLine de AIM&S Informatique.

1. Généralités

En complément des Conditions générale de ventes de services et distribution de produits de AIM&S Informatique, les présentes Conditions Spécifiques ont pour but de définir le mode de délivrance des prestations de sauvegarde « Backup OnLine » fournis par AIM&S INFORMATIQUE à ses Clients.

Tous les principes énumérés dans les présentes conditions spécifiques ont valeur de contrat et s'appliquent aux Devis ou Commandes ou aux conditions particulières ci-après dénommées commandes ou devis qui ont été signées par l'intermédiaire des bons de commandes ou devis.

Article 1 – Préambule

Par convention, la dénomination sauvegarde « Backup OnLine » au sein de ce document concerne la société AIM&S Informatique pour l'exploitation de son service de sauvegarde externalisée, à chaud ou à froid, des serveurs Clients.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Spécifiques, et des Conditions Générales de Vente des Services et de Distribution de Produits.

Article 2 – Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles AIM&S Informatique met à la disposition du Client ses services de sauvegarde « Backup OnLine ».

Article 3 – Description

Le service sauvegarde « Backup OnLine » est un Service d'hébergement et de conservation des données informatiques du Client, au sein des infrastructures managées par AIM&S Informatique.

Par le terme « les données informatiques du Client », il est entendu les données présentes au sein de la machine virtuelle exploitée par le Client et visée par la sauvegarde « à chaud », ou les données triées et sélectionnées par le Client visée par la sauvegarde « à froid ». Les lecteurs réseaux, lecteurs partagés, ou données externalisées du Client ne sont pas considérés comme compatible avec le service Backup OnLine.

Les prérequis techniques sont disponibles sur simple demande auprès de AIMS Informatique, ou sur le site Internet d'AIMS Informatique.

Le Client est conscient que le service « Backup OnLine » s'appuie par nature sur l'utilisation du réseau Internet, dont la notion « Best effort » peut influencer le déroulement du service, sans que AIMS Informatique, ses équipes, ses matériels ou ses fournisseurs ne soient mis en cause. Les performances et capacités du Service sont donc dépendants des liens et opérateurs Internet mis en jeu.

3.1 Sauvegarde « à chaud »

Le Service de « Backup OnLine » permet la sauvegarde « à chaud », c'est-à-dire sans arrêt des serveurs du Client, si ceux-ci ainsi que leur environnement de production sont compatibles avec la solution Microsoft Data Protection. Le déclenchement des sauvegardes, et le traitement des erreurs sont alors à l'initiative et du ressort de AIMS Informatique.

S'appuyant sur le produit Microsoft Data Protection Manager, La sauvegarde Backup OnLine sauvegarde à chaud les machines virtuelles présentes sur la plateforme technique de AIM&S Informatique ou sur la plateforme technique HyperV du Client. La plateforme technique visée doit être le produit Microsoft de virtualisation HyperV. La machine virtuelle doit intégrer les VM Additions.

3.1 Sauvegarde « à froid »

Le Service de « Backup OnLine » permet la sauvegarde « à froid » des données des serveurs du Client, c'est-à-dire la copie des données choisies par le Client vers le service « Backup OnLine ». Les sauvegardes se font alors à l'initiative du Client et de ses infrastructures, et le traitement des erreurs est de la responsabilité du Client.

Article 4 - Durée

D'une manière générale, la durée du Contrat est attachée au type de prestation ponctuelle ou périodique. Etant donné la spécificité du service Sauvegarde ou Backup OnLine, et après paiement du service, la durée du contrat démarre immédiatement à l'issue du premier paiement.

La période initiale du contrat est une durée de 3 mois. A la fin de la période initiale, le contrat est renouvelé automatiquement par tacite reconduction, pour une durée de 3 mois.

Article 5 - Responsabilité du Client

- Le Client est entièrement responsable de ses comptes et mots de passes. Il s'engage à ne divulguer aucune information pouvant permettre à l'utilisation frauduleuse de tout ou partie de ses comptes.

- Le Client est entièrement responsable sur l'éventuel cryptage appliqué lors des sauvegardes. AIM&S Informatique et le service Backup OnLine ne sont pas responsables de la perte éventuelle de la clé et/ou du password permettant le cryptage des fichiers.

- Le Client s'engage à respecter la loi française, les serveurs étant hébergés en France. Les abus entraîneraient la suppression immédiate du compte sans possibilité de remboursement.

- Le Client est conscient qu'il utilise un service sur des serveurs dits mutualisés, qui de plus sont soumis aux règles « best effort » des télétransmissions transitant sur Internet, en conséquence il ne pourra tenir pour responsable ni demander indemnités auprès d'AIM&S Informatique dans le cas d'éventuels ralentissements, Backup OnLine faisant son possible pour minimiser ces cas.

- Le Client admet que le stockage des données sur les serveurs d'AIM&S Informatique est une copie de donnée supplémentaire à leur propre politique sauvegarde.

- Le Client s'engage à souscrire à ses frais une assurance appropriée s'ils souhaitent être indemnisés pour tout dommage et/ou perte qu'il pourrait subir suite à une défaillance technique, AIM&S Informatique n'étant pas en mesure d'estimer les pertes ou dommages subis.

- Si le Client souhaite obtenir une copie de ses données sur CD/DVD/Disque USB, la fourniture du média étant du ressort du Client, les données seront restituées en l'état, aucune manipulation n'étant réalisée sur les fichiers. Cette prestation est une prestation complémentaire non couverte dans le cadre du présent contrat de service. Le coût de cette prestation est soumis à un Devis et une Commande complémentaire.

- Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisations des logiciels qu'il utilise.

- Le Client s'engage à ne pas revendre ou sous-louer tout ou partie de son espace de sauvegarde

- Le Client s'engage à ne pas tenter d'accéder à d'autres comptes ou tenter de pirater un service ou un serveur appartenant à Backup OnLine. Toute tentative formellement identifiée entraînera la résiliation des services sans possibilité de remboursement.

- Le Client installe et utilise Backup OnLine sous son entière responsabilité.

- Dans le cas d'une sauvegarde visée « à froid », le Client est seul responsable des versions de sauvegarde qu'il souhaite garder.

Article 6 - Responsabilité de Backup OnLine

- AIM&S Informatique s'engage à sauvegarder sur baie de disques durs dédiée à ce service, les données du Client.

- AIM&S Informatique s'engage à sauvegarder les données clientes sur un matériel distinct de celui de production du Client.

- AIM&S Informatique s'engage à fournir une hotline, les frais de communication, téléphonique ou internet, restant à la charge du Client.

- AIM&S Informatique n'est en aucun cas responsable des utilitaires proposés ou liens Internet en relation ou non avec ces utilitaires.

- Dans le cas d'une sauvegarde visée « à chaud », s'appuyant sur le service Microsoft Data Protection Manager, AIM&S Informatique, s'engage à sauvegarder quotidiennement les serveurs clients avec une rétention de 30 jours glissants.

- En aucun cas AIM&S Informatique n'est responsable d'un éventuel crash ou dysfonctionnement du logiciel de sauvegarde ou Backup OnLine, du système d'exploitation du Client, interruption réseau de l'une ou l'autre des parties, pouvant interrompre ou mettre en péril la sauvegarde. Les Clients doivent vérifier par le biais des logs le bon déroulement de la sauvegarde. Backup OnLine n'est pas responsable d'une éventuelle détérioration du service provenant directement ou indirectement d'accidents, d'actes de malveillance, ou cause relevant de la force majeure.

- Backup OnLine s'engage à restituer les données du Client présentes sur ses serveurs dans l'état où elles ont été envoyées. Backup OnLine ne peut en aucun cas restituer les données effacées par le Client, ainsi que les données non sauvegardées.

- Backup OnLine s'engage à mettre tout en œuvre, dans la limite de ses possibilités d'action, pour fournir le meilleur des services en qualité de prestataire. En outre, Backup OnLine s'engage à une disponibilité de 90%. Si l'indisponibilité venait à être supérieure de 1%, Backup OnLine s'engage à rajouter sur le compte de son Client 5 fois le temps d'indisponibilité.

- Backup OnLine s'engage à ne pas revendre à des tiers toute information fournie par le Client.

- Pour des raisons de légalité, tous les logs sont conservés sans limite de temps.

Article 7 - Limitation de trafic et de débit

Afin de ne pas surcharger inutilement les serveurs et le transit Internet, et de fournir un service de qualité à l'ensemble de ses Clients, une limitation été fixée:

Elle correspond à une utilisation équivalente à 5Mbs au 95 percentile sur toute la durée du mois en cours. Ce qui ne nuit en rien au Burst de 100Mbps dont bénéficie le Service et le Client.

Si la limite venait à être dépassée, les sauvegardes ne sont pas bloquées, mais AIM&S Informatique pourra diminuer le Burst maximal atteignable le mois suivant pour se rapprocher de cette conformité.

Article 8 – Réclamations

Toutes les réclamations doivent être formulées par écrit et transmises à AIM&S Informatique par voie postale ou par courrier électronique à l'adresse : contact@aims-informatique.com.

Article 9 – Litiges, Loi applicable, Attribution de juridiction

Les deux parties conviennent que: si l'une des quelconques des présentes conditions spécifiques devait être déclarée inapplicable ou est invalidée pour une quelconque raison, cette invalidité ou inapplicabilité n'affectera pas l'application ou la validité des autres dispositions des conditions spécifiques, celle invalidée ou jugée inapplicable étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible de la loi en vigueur.

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le droit français. En cas d'échec d'une procédure de conciliation amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Angers, nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Si AIM&S Informatique venait à faillir dans sa mission de prestataire de sauvegarde, préjudiciant le Client qui a respecté les conditions spécifiques en particulier les conditions 5, les indemnités de réparation seraient limitées au prix de l'abonnement souscrit.