PROPRIÉTÉ DE GPCA

GPCA

Conditions Particulières de Vente

Sauvegarde Externalisée

Société GPCA
26 rue Brillat Savarin
26300 Alixan

Version	**1.0**
Date de la version	22/01/2024
Crée par	Antonin AILLET
Approuvée par	Florent SERRET
Niveau de confidentialité	Public

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448

Historique des modifications

Date	Version	Créé par	Description de la modification
22/01/2024	1.0	Antonin AILLET	Création du document

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent de manière exclusive à toutes les prestations de sauvegardes externalisées conclues par GPCA, immatriculée sous le numéro Romans B 824 634 448 et dont le siège social est situé 310 Chemin du bois percé 26300 CHARPEY, ci-après dénommée "GPCA".

Elles sont systématiquement adressées ou remises à chaque acheteur pour lui permettre de passer commande.

Toute acceptation du devis/bon de commande en ce compris la clause « Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ci-annexées » implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Article 2 – Définitions

Accès à distance : connexion et prise en main d'un ordinateur à distance par l'intermédiaire d'un logiciel spécialisé. Grâce au logiciel de prise en main à distance, un technicien peut réaliser des opérations de maintenance sur un serveur ou réaliser une formation à distance en pilotant un ordinateur.
Assistance : aide à l'utilisation ou la configuration d'un logiciel. L'assistance peut se présenter sous forme de foire aux questions, de guide utilisateur ou d'un service avec des techniciens répondant aux demandes des utilisateurs.
Backup : synonyme de sauvegarde, en anglais.
Chiffrement : aussi appelé *cryptage*, le chiffrement est une technique de protection des données informatique. Voir notre article dédié au cryptage informatique.
Faille de sécurité : Faiblesse dans un système informatique, permettant à un attaquant de porter atteinte à l'intégrité de ce système, c'est-à-dire à son fonctionnement normal, à la confidentialité et l'intégrité des données qu'il contient.
Helpdesk : voir *Assistance*.
Infrastructure : désigne l'ensemble constitué par les éléments de réseau (baies, switches, routeurs, pare-feu, load balancers...), les systèmes de sauvegarde, de sécurité et de statistiques qui est au bénéfice du Client, que ce soit l'infrastructure de GPCA ou l'infrastructure d'un prestataire tiers utilisé par GPCA.
Initialisation de sauvegarde : mise en place de la première version d'une sauvegarde externalisée.
Maintenance : actions préventives et correctives dans un système d'informations.
NAS : périphérique de stockage. Littéralement « *Serveur de stockage en réseau*« . Le NAS est particulièrement adapté pour la sauvegarde et le partage de fichiers en entreprise ou dans une collectivité.
Ransomware : type de virus cryptant le contenu de votre ordinateur dans le but de vous demander une rançon. Aussi appelé *Rançongiciel* en français.
Restauration : récupération partielle ou totale des données sauvegardées sur un serveur distant.
RGPD : Règlement européen sur la protection des données entré en vigueur durant l'année 2018. Voir notre article dédié au RGPD et ses implications sur la sauvegarde de données en ligne.
Sauvegarde : action de sauvegarder une copie de données sur un autre support.
Serveur : Un serveur est un dispositif physique ou virtuel permettant la consultation et l'interaction direct avec un ensemble d'informations situés à l'intérieur de ce dispositif ou l'extérieur.
Support : le support technique d'un éditeur de logiciels se consacre à répondre aux questions techniques des utilisateurs.
Système d'informations : englobe l'ensemble de l'infrastructure informatique d'une organisation (matériels, logiciels, réseaux, données...).
Télésauvegarde : sauvegarde automatique de fichiers à distance et en ligne, aussi appelée sauvegarde externalisée.

PROPRIÉTÉ DE GPCA

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448

Article 3 – Prestations spécifiques de sauvegardes externalisées

Les présentes Conditions Particulières de Vente définissent les droits et obligations de GPCA et du Client dans le cadre de la fourniture du service de sauvegardes externalisées.

1. Définition du service de sauvegardes externalisées

La sauvegarde externalisée des données consiste en une prestation de sauvegarde externalisée automatique sur un espace « cloud » localisé en Europe, public, mutualisé et de restitution des données informatiques du Client dans les conditions fixées ci-après. Les sauvegardes externalisées sont chiffrées et Immuables. Une sauvegarde immuable est une façon de protéger les données qui garantit que les données sont fixes, inchangeables et ne peuvent jamais être supprimées, cryptées ou modifiées.

En cas de perte ou de destruction des données sauvegardées, celles-ci pourront alors être restaurées par GPCA dans les conditions fixées ci-après.

Les données sauvegardées sont listées à l'annexe « Liste des données sauvegardées » ou sur tout autre support signé entre les Parties. Si le Client souhaite modifier la liste des données sauvegardées, cela fera l'objet d'une annexe ou d'un avenant au Contrat signé par les Parties. Il appartient au Client de veiller scrupuleusement à ce que la liste des données sauvegardées soit parfaitement conforme aux données sensibles qu'il souhaite sécuriser.

Le service de sauvegarde externalisée des données fonctionne au moyen d'un logiciel de sauvegarde externalisé (ci-après « Logiciel »), qui est installé sur un serveur physique, un serveur virtuel ou un PC du Client (ci-après désigné au présent article « Matériel »), dont GPCA se réserve la possibilité de substituer ou d'apporter toutes modifications opportunes tout en maintenant le niveau fonctionnel à un niveau équivalent ou supérieur à la version antérieure.

2. Prérequis

La mise en œuvre de la sauvegarde ne peut être activée sans les prérequis suivants de la part du Client :
- un serveur ou un poste informatique,
- une ligne Internet de type Fibre disposant d'un débit suffisant

3. Interventions sur place

La maintenance de la sauvegarde externalisée pourra nécessiter des interventions sur place. Le Client s'engage à laisser libre accès aux préposés de GPCA à l'ensemble de son installation informatique. Toute intervention sur une panne qui ne relèverait pas de la responsabilité de GPCA sera refacturée au Client.

4. Etat du système

Le Client doit veiller à la protection physique et au bon fonctionnement de son système informatique, de ses matériels informatiques, de son réseau et des connexions permettant la sauvegarde.

5. Périodicité des sauvegardes

La première sauvegarde effectuée est une sauvegarde de type FULL dite « sauvegarde complète ». Les sauvegardes sont ensuite réalisées quotidiennement selon la technologie « forward incrémental », ce qui permet de réduire considérablement les temps de transferts de données ainsi que les volumes sauvegardés.

L'administration des moyens de sauvegarde (matériels et logiciels) est assurée par GPCA, son rôle consiste notamment :

- Au maintien en condition opérationnelle des moyens de sauvegarde ;
- À exécuter les opérations de sauvegarde et de restauration à partir des procédures formalisées ;

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448

PROPRIÉTÉ DE GPCA

- À vérifier systématiquement les sauvegardes en fin de procédure ;
- À s'assurer de la capacité de l'infrastructure à sauvegarder et restaurer les données ;
- À intervenir en cas de dysfonctionnement de l'infrastructure de sauvegarde.

Chaque sauvegarde fait l'objet d'un évènement tracé et suivi : les événements sont centralisés dans une console de supervision.

En cas d'échec d'une sauvegarde, un ticket d'Incident est ouvert, un diagnostic est effectué et le Client est informé par mail. Si cela est possible, la sauvegarde est relancée immédiatement.

6. Rétention

En standard, la politique de sauvegarde de GPCA offre une rétention de trente et un (31) jours glissants.

Si la finalité du traitement des Données impose une durée de rétention plus importante, celle-ci sera étendue à la demande du client. L'extension de la durée de rétention sera précisée explicitement dans le contrat.

7. Déclenchement des sauvegardes

Les sauvegardes sont déclenchées de façon automatisée. A l'heure fixée dans le plan de sauvegarde, les processus de sauvegarde sont lancés. Par défaut, l'horaire de déclenchement des sauvegardes est compris entre 22h et 4h. Sur demande du Client, l'horaire de déclenchement peut être modifié.

8. Restauration - Restitution des données

En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, GPCA s'engage à faire ses meilleurs efforts pour les restaurer. En pareil cas, le Client doit contacter directement GPCA qui fournira, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé à son libre choix et susceptible d'évoluer dans le temps.

Si la restauration doit se faire directement sur le serveur par une intervention sur place, et si le Client n'a pas parallèlement souscrit un contrat maintenance sur le serveur concerné par le sinistre auprès de GPCA, la restauration sur place interviendra sur devis accepté par le Client. Les données enregistrées par le Client sur son serveur entre la dernière sauvegarde et l'incident ne pourront être restaurées, ce que le Client reconnaît sans aucun recours contre GPCA.

La restitution des données interviendra sous vingt-quatre (24) heures ouvrées sur simple demande écrite (mail envoyé à support@gpca.fr) du Client à GPCA.

La restitution des données sur support physique sera facturée trois cent cinquante (350) € H.T + le coût du support physique dont le prix dépend de la capacité.

En fin de Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'une période maximale de trente (30) jours calendaires à compter de la date de fin de Contrat pour récupérer ses fichiers et dossiers documentaires uniquement par téléchargement.

Pour permettre la restitution, GPCA mettra en œuvre les moyens suivants :

- l'utilisation de moyens techniques (architecture, matériels, logiciels, protocoles, etc.) standards et disponibles sur le marché
- la consignation, dans un lieu ou par un moyen accessible au Client des informations et données techniques permettant la récupération des données.

Au-delà de la période de trente (30) jours calendaires, GPCA détruira l'espace documentaire du Client ainsi que les données sauvegardées relatives à ce dernier.

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448

L'accomplissement par GPCA des prestations de restauration ou restitution des données dans les conditions précitées a pour objet et pour effet de décharger GPCA, envers le Client, de l'ensemble de ses obligations au titre du présent article et plus généralement de toute prestation de sauvegarde selon les présentes conditions.

Les données restituées ou restaurées seront celles enregistrées lors de la dernière sauvegarde réalisée avant la demande de restitution ou de restauration du Client.

9. Responsabilité

La responsabilité de GPCA ne pourra être engagée en cas d'altération des données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client altérant les données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par GPCA.

Le Client choisit lui-même et sous sa seule responsabilité les données à sauvegarder.

Le Client est informé qu'en cas d'incident, seules les données listées pourront être restaurées.

10. Assurance

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 GPCA.

Article 4 – Protection des données personnelles collectées

GPCA informe le Client que les données personnelles qu'il lui confie font l'objet d'un traitement informatique destiné à des fins de gestion de sa clientèle et de résolution des Incidents.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, et de rectification, d'opposition et de suppression de ces données personnelles, qu'il peut exercer auprès de GPCA, en écrivant au signataire du présent contrat (coordonnées page 1).

Article 5 – Cession du contrat

Chaque partie s'interdit de céder ou de transférer le Contrat à un tiers, en totalité ou en partie, sous quelque forme ou modalité que ce soit (notamment, sans que cette liste soit exhaustive, par voie de fusion, de scission, apport partiel d'actifs, location gérance), sans l'accord exprès, écrit et préalable de l'autre partie.

ARTICLE 6 - Prix/Facturation

Les prestations sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la proposition commerciale, acceptée par le Client. Le montant des prestations est indiqué hors taxes. La TVA en vigueur au moment de la facturation sera appliquée.

Pour les prestations d'assistance, en cad de dépassement des heures prévues au forfait horaire initialement souscrit, le Client sera redevable du prix unitaire supplémentaire des heures supplémentaires utilisées pendant la période en cours aux conditions tarifaires précisées dans la proposition commerciale. Les prestations établies au temps passé font l'objet d'une facturation établie dès l'intervention effectuée.

Le paiement s'effectue par prélèvement bancaire ou par virement bancaire selon les modalités définies au devis:

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448

PROPRIÉTÉ DE GPCA

- Le paiement s'effectue par prélèvement bancaire à 30 jours, date d'émission de la facture. Dans ce cas, les factures sont émises, terme à échoir, en euros. Tout changement de domiciliation bancaire devra être notifié par écrit (courrier électronique ou télécopie) au Prestataire au moins 1 mois avant l'échéance la plus proche.
- Le paiement s'effectue par virement bancaire. Dans ce cas, les factures sont émises, terme à échoir, en euros, sauf pour les prestations hors contrat et hors forfait qui sont facturées concomitamment à la prestation, ou selon les stipulations de l'article 262. Les factures sont payées à 30 jours à l'émission de la facture.

Le prix des prestations sont indexés sur l'indice SYNTEC et seront automatiquement révisés à chaque date annuelle d'anniversaire du contrat par application de la formule suivante :

P = PO X (SI/SO)
P = montant révisé
PO = montant initial
SO = valeur de l'indice SYNTEC en vigueur à la date où le présent contrat a été établi
SI = valeur de ce même indice pour le mois considéré.

Si l'indice SYNTEC venait à disparaître, le Prestataire proposera un nouvel indice qui sera appliqué après accord des parties. À défaut, chacune des parties pourra mettre un terme au contrat, conformément à l'article 4 du présent contrat.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, nonobstant la clause de résiliation, la facturation d'un intérêt de retard exigible le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Ce taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal majoré de 10 points. La présente clause s'appliquera sans que le Prestataire ait à justifier de l'importance de la nature de son préjudice, outre une indemnité égale à 10 % appliquée sur les sommes dues, y compris les frais judiciaires extra-judiciaires éventuels. De plus, dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les 15 jours suivant la date d'échéance, le Prestataire sera habilité à suspendre l'exécution des présentes, après envoi par lettre recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure, resté sans effet pendant 15 jours, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat du fait du Prestataire. Le Prestataire peut également dans les conditions de l'article 7 procéder à la résiliation pour faute grave du Client.

ARTICLE 7 – Durée et résiliation

La prestation entre en vigueur à compter de sa date de signature, pour une durée définie dans le devis de date à date.

Il est renouvelable chaque année par tacite reconduction pour une période d'un (1) an, de date à date.

La durée du contrat pour une ou des prestations complémentaires est fonction du travail sur-mesure déterminé en accord avec le Client.

GPCA se réserve le droit de résiliation, sans préavis ni remboursement et sans que les conditions d'exigibilité de la redevance soient compromises, lorsque :

- Les sommes dues par le client n'ont pas été acquittées dans le délai défini à l'article 6.
- Les matériels ont subi des dommages causés par une utilisation non conforme aux normes constructeurs.
- Le client a fait intervenir une personne non accréditée par GPCA et sans son accord.

La résiliation par le client ne sera pas possible en dehors des conditions prévues à l'article 7.

PROPRIETE GPCA

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448

ARTICLE 8 - Validité

Si l'une quelconque des stipulations du présent contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions.

ARTICLE 9 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente et le Contrat sont soumises au droit français.

GPCA et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif aux présentes conditions générales de vente et plus largement du Contrat.

Si une telle solution ne peut aboutir, tout litige relatif ou découlant des présentes conditions générales de vente du Contrat conclu entre GPCA et le Client sera de la compétence exclusive des juridictions compétentes du Tribunal de commerce de ROMANS-SUR-ISÈRE.

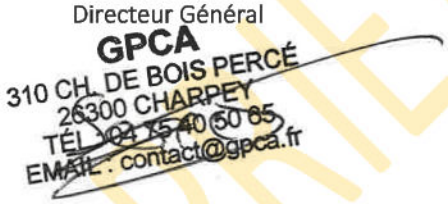
Article 10 - Date d'entrée en vigueur

Les présentes CPV sont applicables à partir du 01/02/2024.

Article 11 - Signatures

Fait à Alixan le 22/01/2024.

GPCA
Florent SERRET
Directeur Général



PROPRIÉTÉ DE GPCA

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448

Annexe 1 : Liste des données sauvegardées

Liste des éléments sauvegardés :

-
-
-

PROPRIÉTÉ DE GPCA

GPCA 310 chemin du bois percé, 26300 Charpey
Site web : www.gpca.fr - Tél : 04 75 40 50 65- Mail : contact@gpca.fr
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL) - SIRET: 82463444800016
NAF-APE: 6202A - RCS/RM: Romans-sur-Isère - Numéro TVA: FR 30 824634448