

Conditions d'utilisation du service E-Vaulting

Annexe CGV

En général

Objet et champ d'application

PSS IT Solutions SA désignée ci-après "PSSIT" propose à ses clients une gamme complète de services et de produits dans le domaine informatique. Les prestations et/ou produits sont désignés dans des offres spécifiques envoyées aux clients ou dans des contrats individuels conclus entre le CLIENT et PSSIT. Ces documents règlent en particulier la nature des prestations à fournir par PSSIT, leur étendue, leur durée et leur tarif. Dès que le CLIENT accepte de recevoir des prestations de la part de PSSIT, les présentes conditions générales sont considérées comme acceptées ou faisant partie intégrante du contrat individuel. D'éventuelles conditions générales d'achat ou autres conditions du CLIENT ne s'appliquent que dans la mesure où elles ont été acceptées expressément par écrit par PSSIT. PSSIT se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions ainsi que les autres conditions. Les CGV sont consultables en tout temps sur le site de PSSIT à l'adresse : <https://www.pss.ch/cgv>.

Prestation de PSSIT E-Vaulting

PSSIT s'engage, au profit du CLIENT, à fournir un service d'externalisation de la sauvegarde (E-Vaulting).

Prix, modifications de prix et conditions de paiement

Sont concernées les différentes licences du constructeur à savoir, mais non exhaustivement, le nombre de serveurs virtuels, le nombre de serveurs physiques le nombre de postes de travail, le nombre d'utilisateurs Microsoft, Ainsi que la volumétrie de sauvegarde de ces différents composants.

La facturation est établie au mois le mois avec un délai de paiement à 15 jours et est ajustée en fonction des quantités consommées du et/ou des service(s) souscrit(s) sans toutefois redescendre en dessous des quantités définies dans la première facture. Nos factures de service E-Vaulting comprennent ; Les articles / licences refacturés par les constructeurs, la volumétrie sauvegardée, la date de début du service, la durée initiale du service. Nos services sont reconductibles tacitement d'année en année. Le contrat entre en vigueur le jour de la première facture, sauf accord contraire, entre les parties, L'exécution des tâches du contrat ne peut, en aucune circonstance, commencer avant sa date d'entrée en vigueur.

L'engagement au service est conclu pour une durée initiale minimale ou égale à trois années. Le service est reconduit tacitement à la date de renouvellement mentionnée dans la facture pour une durée minimale ou égale à une année.

Résiliation par le CLIENT

Le CLIENT et PSSIT peuvent résilier le service 2 (deux) mois avant sa date anniversaire. La résiliation du service doit être notifiée à l'autre partie par une lettre recommandée avec avis de réception. La date de première présentation de la lettre recommandée, mentionnée dans l'avis de notification de la Poste, faisant foi.

Résiliation par PSSIT

PSSIT peut résilier le service avant son expiration avec effet immédiat si l'utilisation du ou des services par le CLIENT enfreint des lois, règlements, ordonnances ou directives, s'il est contraire à la politique ou aux conditions de PSSIT, s'il interfère avec le bon fonctionnement des logiciels, matériels ou équipements, s'il empêche l'utilisation ou la jouissance de nos services par qui que ce soit, ou pourrait nuire à PSSIT ou à tout autre CLIENT.

La résiliation a pour effet que le service souscrit prend fin la veille de sa date anniversaire sauf résiliation anticipée selon les termes prévus dans le présent contrat, que le CLIENT est redevable à PSSIT de la totalité du montant du/des service(s) souscrits jusqu'à la date d'échéance du service. PSSIT s'engage à remettre à la demande du CLIENT l'ensemble de ses données tel que défini dans la partie « Réversibilité ».

PSSIT s'engage à supprimer l'ensemble des données du CLIENT dans les quinze (15) jours calendaires qui suivent l'arrêt du service même dans le cas où les délais de rétention définis par le CLIENT n'auraient pas expiré.

Aucune des deux parties ne peut prétendre à réclamer l'indemnisation des préjudices directs ou indirects.

Conditions d'exécution du contrat

Les services sont fournis selon un modèle PaaS mutualisé (« Platform As A Service »). PSSIT garantit la stricte séparation des environnements clients afin qu'aucun CLIENT ne puisse accéder aux données d'un autre CLIENT, tout en assurant un niveau de performance adéquat.

L'ensemble des infrastructures utilisées pour fournir les services (serveurs, stockage et équipements de sécurité) est hébergé exclusivement en Suisse dans des centres de données Tier 3. PSSIT peut sous-traiter l'exploitation physique du Datacenter à des prestataires spécialisés suisses, limités aux prestations d'hébergement, d'alimentation électrique, de connectivité Internet et de sécurité physique, sans accès aux données du CLIENT.

PSSIT assure la maintenance et l'exploitation des infrastructures sous sa responsabilité et met en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir la continuité des services. Le taux de disponibilité annuel garanti est de 98 %. En cas de disponibilité inférieure, le CLIENT pourra prétendre à une pénalité calculée proportionnellement à l'écart constaté, sous réserve d'avoir signalé l'indisponibilité par e-mail à support@pss.ch. Les maintenances planifiées, annoncées au moins 7 jours à l'avance, sont exclues du calcul de disponibilité.

L'accès aux services s'effectue via la connexion Internet du CLIENT, non incluse dans le présent contrat. Toute autre interconnexion entre le CLIENT et PSSIT est exclue.

Description du service d'externalisation de sauvegarde (E-Vaulting)

Ce service permet au CLIENT de conserver ses sauvegardes ou une copie de ses sauvegardes sur les infrastructures techniques mises à disposition par PSSIT.

a) Conditions d'exécution des sauvegardes spécifiques à Veeam Backup et Replication:

Le CLIENT est seul responsable de la définition et de la mise en œuvre de son plan de sauvegarde, notamment de la configuration des travaux de sauvegarde et des tests de restauration. PSSIT peut fournir une assistance complémentaire dans les conditions applicables aux prestations hors périmètre du contrat.

Les sauvegardes restent accessibles en permanence au CLIENT via sa console Veeam Backup & Replication, lui permettant d'effectuer lui-même les restaurations de données. Toute assistance de restauration fournie par PSSIT constitue une prestation complémentaire facturée conformément aux dispositions relatives aux travaux hors périmètre du contrat.

b) Conditions d'exécution des sauvegardes spécifiques à Microsoft 365 :

PSSIT assure la sauvegarde des données Microsoft 365 du CLIENT sur ses infrastructures techniques au moyen des technologies Veeam, selon les possibilités offertes par celles-ci. Le CLIENT doit fournir et maintenir un compte Microsoft 365 ainsi que les autorisations nécessaires, notamment via la création et la gestion d'une « Application ID » dans Entra ID permettant l'exécution des sauvegardes.

Les prérequis et fonctionnalités de Veeam et Microsoft étant susceptibles d'évoluer, le CLIENT et PSSIT s'engagent à s'y conformer automatiquement sans qu'un avenant au présent contrat soit nécessaire.

Le CLIENT peut effectuer lui-même ses restaurations via VSPC PSS (hors Entra ID).

Toute intervention de restauration réalisée par PSSIT constitue une prestation complémentaire facturée selon les conditions applicables aux travaux hors périmètre du contrat. Les demandes doivent être effectuées via un ticket de service sur <https://support.pss.ch>. PSSIT s'engage à prendre en charge les demandes de restauration dans un délai de 4 heures ouvrées durant ses horaires d'ouverture.

Restauration sur un support de données

En cas de restitution des données sur support physique, PSSIT fournit un support de stockage neuf adapté à la volumétrie des données (clé USB, disque dur USB ou NAS). Aucun support fourni par le CLIENT ne sera accepté et aucune restitution par voie réseau (FTP ou autre) ne sera effectuée. Le support de stockage est facturé au CLIENT et demeure sa propriété après restitution. La remise des données s'effectue uniquement en main propre à une personne dûment accréditée par le CLIENT. Cette prestation est réalisée hors du périmètre standard du service d'externalisation et fait l'objet d'une facturation complémentaire conformément aux dispositions relatives aux travaux hors contrat. Toute demande doit être effectuée via un ticket

de service sur <https://support.pss.ch>. PSSIT s'engage à prendre en charge la demande de restauration dans un délai de 4 heures ouvrées pendant les horaires d'ouverture de PSSIT.

Conditions et plan de réversibilité

Le droit de réversibilité permet au CLIENT d'obtenir une copie de ses fichiers stockés sur les infrastructures de PSSIT dans le cadre du présent contrat, notamment en cas de résiliation du service afin de transférer ou ré-internaliser ses données. Ce droit se distingue des opérations de restauration réalisées dans le cadre normal de l'exploitation du service. Le CLIENT peut exercer ce droit à tout moment via une demande explicite adressée au support PSSIT par ticket de service. À défaut de demande explicite à la fin du contrat, PSSIT pourra supprimer les données du CLIENT dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la fin de la relation contractuelle, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. Les données sont restituées dans leur format d'origine, notamment les fichiers natifs des sauvegardes Veeam et les objets sauvegardés depuis Microsoft 365. Le temps nécessaire à la copie des données est inclus dans le service ; seul le support de stockage acquis spécifiquement pour cette restitution est facturé au CLIENT.

Chiffrement des données

Le service délivré par PSSIT distingue le chiffrement des données durant leur transmission à PSSIT du chiffrement des données stockées par PSSIT.

Les données durant leur transmission sont chiffrées entre le CLIENT et PSSIT et vice-versa. Ce chiffrement est inclus nativement dans le service délivré par PSSIT via un certificat SSL 256 bits émanant d'une autorité de certification officielle.

Le chiffrement des données stockées par le CLIENT pour l'externalisation des sauvegardes spécifiques à Veeam Backup et Replication sur le service de PSSIT ainsi que la gestion de ses clefs de chiffrement est sous la responsabilité du CLIENT.

Accès aux services

L'accès au service est effectué au moyen d'identifiants et mots de passe confidentiels remis par PSSIT à une personne dûment accréditée par le CLIENT. Le CLIENT est seul responsable de la conservation, de la protection et de l'utilisation de ses accès, ainsi que des conséquences résultant de leur divulgation à des tiers ou à des personnes non autorisées.

PSSIT ne conserve aucune copie des codes d'accès après leur transmission au CLIENT. En cas de perte, de suspicion de compromission ou de vol, une personne dûment autorisée par le CLIENT peut demander la régénération des accès sans frais via un ticket de service sur <https://support.pss.ch>. La remise ou la régénération des accès ne peut être effectuée qu'au profit d'une personne préalablement accréditée par le CLIENT.

Hors périmètre du contrat PSSIT E-Vaulting

Le CLIENT est seul responsable de la mise en place, de l'exploitation, de la maintenance et du support de son infrastructure Veeam Backup & Replication, y compris des licences, mises à jour, configurations, connexions Internet, emplacements de sauvegarde locaux, travaux de sauvegarde/réplication, composants WAN Accelerator ainsi que de la définition de ses objectifs RTO/RPO.

Le CLIENT décide seul des mesures de chiffrement de ses données et demeure exclusivement responsable de la gestion, de la conservation et de la sauvegarde de ses clés de chiffrement. Aucune copie des clés ne sera conservée par PSSIT. En cas de perte de la clé, PSSIT ne pourra être tenu responsable de l'impossibilité de restaurer les données ou d'assurer la reprise d'activité. Tous les incidents affectant les infrastructures exploitées par le CLIENT relèvent de sa responsabilité. PSSIT peut intervenir à titre d'assistance complémentaire, selon ses conditions forfaitaires ou dans le cadre d'un contrat distinct de services managés. En l'absence d'un tel contrat incluant un SLA, aucune garantie de délai d'intervention ou de réactivité n'est fournie. Le CLIENT s'engage à suivre les préconisations de PSSIT en cas de contre-performance des services.

Travail en dehors du périmètre du contrat

PSSIT peut réaliser des tâches en dehors de celles prévues dans les services E-Vaulting.

Le CLIENT doit confirmer par écrit la réalisation des tâches demandées au travers d'un ticket de service. Les heures passées sur les tâches sont comptées en régie par tranche de 15 minutes. Si le CLIENT dispose d'un carnet d'heures de service prépayé, les heures de travail sont déduites de celui-ci dans la limite de son solde d'heures. En cas de dépassement du solde d'heures du carnet d'heures de service prépayé, le temps de travail en dépassement sera facturé en supplément au tarif mentionné dans les CGV. Si le CLIENT ne dispose pas de carnet d'heures de service prépayé, le travail réalisé sera facturé en fin de mois au tarif mentionné dans les CGV.

Contrat de services infogérés

Le CLIENT peut conclure avec PSSIT un contrat de services infogérés en plus du présent service. Le périmètre d'un contrat de services infogérés est conçu spécifiquement selon les besoins particuliers du CLIENT et peut être conclu spécifiquement pour la gestion intégrale de l'infrastructure Veeam Backup & Replication du CLIENT.

Négligence manifeste et inexécution

En cas de négligence manifeste dans l'exécution ou l'inexécution totale ou partielle du contrat par PSSIT, le CLIENT doit en informer PSSIT par lettre recommandée avec avis de réception dans les 15 jours calendaires suivant la constatation de ladite négligence. Cette lettre doit mentionner de manière factuelle les négligences ou l'inexécution du contrat constatés par le CLIENT.

Dans les 30 jours calendaires suivant la réception de la lettre recommandée, si PSSIT ne met pas fin à la négligence, le CLIENT pourra, dans les 10 jours calendaires, procéder à la résiliation du contrat, notifiée à PSSIT par lettre recommandée avec avis de réception. La date de la première présentation de la lettre recommandée mentionnée dans l'avis de notification de la Poste faisant foi.

En cas de résiliation du service pour cause de négligence manifeste ou d'inexécution, le service fourni prend fin le jour ouvré suivant la date de première présentation de la lettre recommandée de résiliation mentionnée dans l'avis de notification de La Poste. Le CLIENT est redevable à PSSIT de la totalité du montant du service jusqu'à son échéance le jour ouvré suivant la date de première présentation de la lettre recommandée de résiliation mentionnée dans l'avis de notification de la Poste. PSSIT s'engage à remettre à la demande du CLIENT l'ensemble de ses données tel que défini dans « Conditions et plan de Réversibilité ». PSSIT s'engage à supprimer l'ensemble des données du CLIENT dans les 15 jours calendaires qui suivent l'arrêt du service même dans le cas où les délais de rétention définis par le CLIENT n'auraient pas expiré. Aucune des deux parties ne peut prétendre à réclamer l'indemnisation des préjudices directs ou indirects.