

Conditions générales d'utilisation -Gbackup

Vous vous apprêtez à utiliser une solution de sauvegarde de données mises en œuvre dans le cadre d'un service. Cette solution est basée sur une technologie de pointe, avec des flux de sauvegarde optimisés par la déduplication et l'incrémentale bloc (la solution). Développé sur la base d'une innovation technologique, la solution permet la sauvegarde externalisée de données, au travers d'Internet (télésauvegarde) avec des paramétrage sur-mesure, et est couplé avec des fonctionnalités permettant la surveillance du bon déroulement de vos sauvegardes, avec un support technique proactif et réactif.

L'utilisation de la solution implique que vous acceptez d'être lié sans réserve par les conditions générales d'utilisation suivantes.

OBJET

1. Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après CGU) définissent les conditions dans lesquelles vous, en tant que personne physique ou morale et en qualité de professionnel exclusivement, pouvez utiliser les technologies – l'innovation et la solution – mise à disposition dans le cadre du service.

APPLICABILITE ET OPPOSABILITE

2. Les présentes CGU s'appliquent à l'ensemble de vos utilisations de la solution.
3. Votre utilisation du service est exclusivement prévue pour un cadre professionnel, en qualité de professionnel (à l'exclusion de la qualité de consommateur).
4. Les CGU prévalent sur tout autre document. Elles doivent être lues attentivement avant toute utilisation de la solution. En cas de désaccord avec ces termes et conditions, vous ne devez pas utiliser la solution.
5. Les présentes CGU régissent la version actuelle de la solution mise à disposition et toutes mises à jour, à moins que celles-ci ne soient accompagnées d'un contrat de licence séparé, auquel cas vous acceptez que les conditions de celui-ci s'y appliquent alors.

DROIT CONCEDE DANS LE CADRE DE LA PRESENTE LICENCE

6. Vous bénéficiez, par les présentes CGU, du droit d'utiliser la solution, dans le cadre d'une licence sur la solution et l'innovation qu'elle renferme.
7. Cette licence ne vous concède aucun droit autre que ceux expressément décrits aux présentes, sur l'innovation et la solution.
8. En particulier, cette licence ne vous cède aucun droit sur toute innovation ou tout logiciel susceptible d'être intégré et/ou tout logiciel de tierce partie, la documentation, les interfaces, le contenu accompagnant ou constituant la solution.
9. Le(s) concédant(s) de licence (ci-après le concédant) ne vous octroie la présente licence qu'en vue d'une utilisation conforme aux présentes CGU. Le concédant conserve la propriété des logiciels et inventions qui lui sont intégrés et se réserve tous les droits qui ne vous auront pas été expressément concédés en vertu des présentes.
10. En application du contrat par lequel la solution est mise à votre disposition, vous bénéficiez d'une licence exclusive, non cessible et non transférable, pour utiliser la solution sur un nombre d'ordinateurs physiques ou virtuels (ci-après les postes) défini.
11. La présente licence n'autorise pas le fonctionnement de la solution dans les conditions suivantes, dans la mesure permise par les restrictions légales impératives éventuellement applicables :
 - Utilisation de la solution, en tout ou partie, sur un nombre de postes supérieur à celui indiqué dans le cadre des accords commerciaux ou sur des postes autres que ceux désignés dans le cadre des accords commerciaux souscrits.
 - Distribution ou mise à disposition de la solution sur un réseau ou la solution pourrait être utilisée par plusieurs appareils dans une mesure excédant les droits souscrits dans le cadre des accords commerciaux vous donnant accès à la solution.
 - Copie (sauf et exclusivement dans les limites permises par la présente licence), traduction, décompilations, mise en œuvre d'actions d'ingénierie inverse -excepté dans la mesure autorisée par l'article L.122-6-1 du code de la propriété intellectuelle-, désassemblages, tentative de dérivation du code source, reproduction, représentation, modification de la solution ou de ses composantes, déchiffrement ou création de produits dérivés du code source de la solution ou de tout autre service proposé sur la base de la solution, ou de toute partie de celle-ci.
 - Location, location en crédit-bail, prêt, vente, redistribution, sous location, concession de sous-licence de la solution, en tout ou partie.
 - Traitement de données ou d'informations pour un tiers ou pour votre propre compte en utilisant la solution et/ou l'innovation ou en ayant, d'une façon ou d'une autre, accès.
 - Développement de mots de passe autre que les clés de licence ou tentatives de contournement des clés de licence de la solution.
 - L'utilisation de(s) propriétés intellectuelles contenues dans la solution pour la conception, le développement, la fabrication, ou la concession de licences ou la distribution d'accessoires ou d'autres applications logicielles ou à tout autre forme que celles expressément prévues par la présente licence.
12. Le service et, en particulier, la solution, peuvent être utilisés pour la reproduction de contenu pour autant que cette utilisation se limite à la reproduction de contenus non protégés par des droits d'auteur, ou de contenu dont vous avez la propriété, ou de contenus protégés par des droits privatifs qui vous y autorise, ou de contenu que la loi vous autorise à reproduire. Le titre et les droits de propriété intellectuelle associés aux contenus conservés ou accessibles via le service et/ou la solution ne vous sont pas cédés dans le cadre de la présente licence. Ces contenus peuvent être protégés par des droits d'auteur ou d'autres lois et traités sur la propriété intellectuelle et peuvent être soumises à des conditions d'utilisation non énoncées par la tierce partie fournissant lesdits contenus. Sauf accord exprès préalable écrit du concédant, la présente licence ne vous concède aucun droit d'utilisation de tels contenus et ne garantit pas la disponibilité permanente de ceux-ci.
13. Vous acceptez d'utiliser le service et, en particulier, la solution, dans le respect de la loi applicable à la licence, à savoir la loi française, et de toute réglementation applicable susceptible d'être concernée par votre utilisation.

GARANTIE, EXCLUSION DE GARANTIE

14. En votre qualité de professionnels non consommateurs, vous reconnaissez et acceptez expressément que, dans les limites autorisées par la législation en vigueur l'utilisation du service et, en particulier, de la solution, sont fournis « en l'état », « tel quel » et « selon disponibilités », avec tous leurs défauts et sans garantie d'aucune sorte, le concédant excluant par la présente toute garantie et conditions relatives aux services (y compris ses composantes), explicite, tacite ou légale, y compris, mais de façon non limitative, des garanties implicites et/ou les conditions de qualité marchande, de qualité satisfaisante, d'adéquation à un usage particulier, d'exactitude, de jouissance paisible et non-violation de droits de tiers.
15. Le concédant garantit que, pendant les quatre-vingts (80) jours suivant la livraison de la licence, la solution est l'innovation, si elles sont mises en œuvre conformément aux instructions, fonctionnera à toutes égards pour l'essentiel conformément à ses documentations.
16. Vous êtes invité à transmettre toute réclamation concernant la garantie à votre correspondant commercial, pendant cette période de quatre-vingts (80) jours. Le concédant rejette toutes les autres garanties et déclaration expresse ou implicite relative au service, à la solution et/ou innovations.
17. Plus particulièrement, le concédant ne garantit pas que la solution et/ou l'innovation seront exempts d'erreurs, que toutes les erreurs pourront être corrigées ou que la solution et/ou l'innovation répondra à vos besoins.
18. Le concédant ne garantit pas l'absence de problème lors de l'utilisation du service et, en particulier, de la solution, l'adéquation à vos besoins des fonctions ou des services contenus dans ou fournis par ledit service et/ou ladite solution, la non-interruption ou l'absence d'erreurs dans le fonctionnement dudit service et/ou ladite solution, la mise à disposition de continue du service, la compatibilité de la solution avec un logiciel, une application ou un service de tierce partie.
19. Le concédant garantit que le service est opéré par la société IS Management qui est certifiée ISO27001-2017 et HDS (hébergeur de données de santé) en tant qu'hébergeur – infogéreur sur le niveau 6 (sauvegardes externalisées de données de santé). Le service est donc conforme aux exigences définies dans le référentiel de certification HDS, version 1.1 final de mai 2018, certificat N°C-HDS012021-0CU00318 obtenu le 7 janvier 2021.
20. Vous reconnaissez que le service et/ou la solution ne sont pas destinés ou adaptés à un usage dans des situations ou dans des environnements où une défaillance, des retards, des erreurs ou une inexactitude pourrait provoquer la mort, des blessures ou de graves dommages corporels ou écologiques, notamment, mais sans s'y limiter, le fonctionnement d'installations nucléaires, de systèmes de navigation ou de communications aériennes, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de dispositifs de sécurité, de dispositifs d'armement, ou d'appareils de gestion de santé, notamment de maintien artificiel en vie.

21. Dans toute la mesure permise par la loi en application, le concédant ne sera en aucun cas responsable d'une perte de vos fichiers et/ou vos données, ou d'un dommage causé à ceux-ci, ni de toute blessure, tous dommages accidentels, spéciales, incorporel, indirect ou consécutif, y compris, mais de façon non limitative, les dommages résultant de manque à gagner, perte de clientèle, perte de bénéfices ou d'économies, perte de marchés, perte d'exploitation, corruption ou perte de données, échec de transmission ou de réception de données (y compris, mais sans s'y limiter, le matériel et les instructions), interruption des activités ou tout autre dommage commercial ou pertes commerciales résultant de ou relatif à votre utilisation ou votre inaptitude à utiliser le service et/ou la solution, quelle qu'en soit la cause et même si le concédant a été informé de la possibilité de tels dommages.
22. Certaines juridictions ne permettant pas la limitation ou l'exclusion de la responsabilité en particulier en matériel de dommages corporels, indirects ou accessoires, il est possible que cette limitation ne vous concerne pas. Si néanmoins seule une limitation de responsabilité peut s'appliquer, il sera reconnu que la responsabilité totale du concédant envers vous au titre de tout dommage (en dehors de ce que la législation pourrait exiger de manière impérative) n'excèdera en aucun cas de la somme de ce que vous avez payé en contrepartie de la mise à disposition du service pendant les douze (12) mois précédant immédiatement la date de l'événement initial ayant entraîné ce préjudice.

TRAITEMENT DES DONNEES

Confidentialité

23. Le concédant s'engage à considérer comme confidentiel, et à ne pas reproduire ou divulguer, autrement que pour le seul besoin d'exécution du service en application des présentes CGU, les informations et documents que vous lui avez confiés pour la mise en œuvre du service et qui, à raison de leur contenu technique, commercial ou financier devrait être tenu pour confidentiel comme important des éléments non divulgués publiquement et/ou purement personnel à la partie concernée. Données à caractère personnel
24. Le concédant s'engage à respecter scrupuleusement la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel et reste à cet égard responsable des obligations que la réglementation applicable met en sa charge.
25. Vous garantissez que vous avez également procédé à l'ensemble des obligations qui vous incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement 2016/679 du Parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, les abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).
26. Les informations nominatives demandées par le concédant sont indispensables à l'exécution par ses services et ses obligations contractuelles pour la mise à disposition du service, pour le traitement des commandes, l'établissement des factures et d'éventuels contrats de garantie. Ces informations sont susceptibles d'être communiquées à des tiers, uniquement pour les besoins de l'exécution du service.
27. Conformément à la loi informatique et libertés et au règlement général sur la protection des données, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et votre droit à la portabilité en envoyant un courriel à dpo@ma-sauvegarde.com. Vous pouvez également contacter la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) ou tout autre autorité de contrôle au sens du « règlement général sur la protection des données » en cas de réclamation. Données personnelles sauvegarde
28. Vous êtes seule responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence et de l'intégrité des données qui sont recueillies à des fins de sauvegarde. En conséquence, vous garantissez le concédant contre tout recours, plaintes ou réclamations émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient sauvegardées dans le cadre de l'exécution du service.
29. En conséquence, vous vous engagez à assurer, à vos frais la défense du concédant dans toute procédure qui seraient diligentée contre ce dernier au motif d'une donnée sauvegardée via le service porte atteinte aux droits d'utilisation du tiers.
30. Le concédant s'engage à vous notifier toutes violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et en avisant le contact principal désigné. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de vous permettre, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Il est de votre responsabilité d'assurer la communication visant à informer vos clients, personnes

DUREE DE LA LICENCE

31. La présente licence prend effet à la date de sa validation et/ou de la première utilisation du service (elle prend effet au moment où le premier de ces deux événements survient).
32. La présente licence prend fin à la cessation de la relation commerciale, quelle qu'en soit la cause et quel qu'en soit la forme.
33. Ainsi, à la cessation de la relation commerciale pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, vos droits découlant de la présente licence prendront automatiquement fin et cesseront d'être effectif sans qu'une notification préalable soit nécessaire et toutes les obligations du concédant cesseront automatiquement.
34. En conséquence, dès la cessation de la relation commerciale vous donnant accès à la présente licence, vous vous engagez à détruire et supprimer tout élément (notamment par l'HAD des installations de l'agent et la suppression des éventuels supports logiciels, documentations, copies) de la solution en votre possession.

TERRITOIRE D'APPLICATION DE LA LICENCE

35. La présente licence est concédée pour le territoire suivant, exclusivement : France.

INTERPRETATION, REGLEMENT DES DIFFERENTS

36. Vous vous obliger à exécuter de bonne foi les engagements souscrits en application des présentes CGU.
37. Si, pour une quelconque raison, un tribunal compétent juge une stipulation des présentes CGU invalide ou inapplicable, cette stipulation sera appliquée dans la plus grande mesure possible et les autres stipulations CGU resteront pleinement en vigueur et produiront leurs effets.
38. Les présentes CGU sont régis par le droit français et doivent être interprétées conformément à ce dernier. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est spécifiquement exclue.
39. Tout différend qui naîtrait de l'interprétation, de l'exécution, de l'inexécution, ou des suites, ou conséquences de la présente convention serait soumise à la médiation, préalablement à toute action judiciaire ou arbitrale.
40. Les parties désignées d'ordres et déjà, le centre interprofessionnel de médiation et d'arbitrage (ci-après CIMA) sis 32, Quai Perrache 69 002 Lyon (www.cima-mediation.com) en tant qu'instance de médiation qui, selon son règlement, procédera à la désignation d'un médiateur ou d'un collège de médiateurs.
41. En cas d'échec de la médiation dans les trois (3) mois de l'acceptation de ses fonctions par le médiateur ou le collège de médiateurs, le litige sera tranché par arbitrage du CIMA dans le cadre d'une procédure d'arbitrage, selon le règlement d'arbitrage national et international du CIMA par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement. Le siège de l'arbitrage sera à Lyon. Le droit applicable à la procédure sera le droit français. La langue de la procédure sera le français.

Conditions générales d'utilisation (addendum santé)

GARANTIES, EXCLUSIONS DE GARANTIES

Exclusions de garanties

1. En votre qualité de professionnel non – consommateur, vous reconnaissez accepter expressément que les garanties de niveau de service exprimées ci-après (DMIA et PDMA) sont les seules garanties apportées excluant par la présente toutes autres garanties et conditions relatives aux services (y compris ses composantes), explicites, tacite ou légales, y compris, mais de façon non limitative, les garanties implicites et/ou les conditions de qualité marchande, de qualité satisfaisante, d'adéquation à un usage particulier, d'exactitude, de jouissance paisible.
2. Plus particulièrement, le concédant ne garantit pas que la solution et/ou l'innovation qu'elle renferme seront exempts d'erreurs, que toutes les erreurs pourront être corrigées ou que la solution et/ou l'innovation répondra à vos besoins.

3. Le concédant ne garantit pas l'absence de problème lors de l'utilisation du service et, en particulier, de la solution, l'adéquation à vos besoins des fonctions ou des services contenus dans ou fournis par ledit service et/ou ladite solution, la non- interprétation ou l'absence d'erreur dans le fonctionnement dudit service et/ou de ladite solution, la compatibilité de la solution avec un logiciel, une application ou un service de tierce partie.
4. Vous reconnaissez que le service et/ou la solution ne sont pas destinés ou adaptés à un usage dans des situations ou dans des environnements où une défaillance, des retards, des erreurs ou une inexactitude pourrait provoquer la mort, des blessures ou de graves dommages corporels ou écologiques, notamment, mais sans s'y limiter, le fonctionnement d'installations nucléaires, de systèmes de navigation ou de communications aériennes, de systèmes de contrôle du trafic aérien, de dispositifs de sécurité, de dispositifs d'armement, ou d'appareils de gestion de santé, notamment le maintien artificiel en vie.
5. Dans toute la mesure permise par la loi en application, le concédant ne sera en aucun cas responsable d'une partie de vos fichiers et/ou vos données, ou d'un dommage causé à ceci, ni de toute blessure, tous dommages accidentels, spéciales, corporelles, indirectes ou consécutifs, y compris, mais de façon non limitative, les dommages résultant d'un manque à gagner, perte de clientèle, perte de bénéfices ou d'économies, perte de marchés, perte d'exploitation, corruption ou perte de données, échecs de transmission ou de réception de données (y compris, mais sensibilité, le matériel et les instructions), interruption des activités ou tout autre dommage commercial ou pertes commerciales résultant de ou relatifs à votre utilisation ou votre inaptitude à utiliser le service et/ou la solution, quelle qu'en soit la cause et même si le concédant a été informé de la possibilité de tels dommages.

Garantit le niveau de service

6. Les garanties de niveau de service comprennent :
 - La PDMA (ou RPO) pour pertes de données maximales admissibles qui correspond à l'intervalle de temps entre deux sessions de sauvegardes.
 - La garantie de temps de rétablissement du service en cas d'incident, désigné par DMIA pour Durée Maximale d'Interruption Acceptable (ou RTO)
7. Par défaut, dans le cadre de la DMIA et de la PDMA, les durées d'indisponibilité et les dépassements des délais de rétablissement sont calculés en heures ouvrées.
8. La durée de la PDMA est précisée aux conditions particulières sans toutefois pouvoir être inférieur à quinze (15) minutes. Le concédant se réserve ponctuellement le droit d'augmenter la PDMA, dans le cadre d'opérations de maintien en condition opérationnelle ou de maintenance de l'infrastructure, sans pour autant excéder huit (8) heures ouvrées.
9. DMIA du service de sauvegarde : six (6) heures ouvrées.
10. DMIA du service de restauration : une (1) heure ouvrée.
11. Le déclenchement du délai de rétablissement est calé sur le signalement du dysfonctionnement par vous-même. La fin du délai de rétablissement est calée sur la date et heure de disparition du défaut. Les parties déclarent que les informations délivrées par les systèmes de supervision du concédant et les services de support du concédant ont la valeur d'un écrit au sens de l'article 1362 du Code civil français.

TRAITEMENT DES DONNEES

Données de santé

12. Toutes les manipulations des données sauvegardées, qu'elles soient ou non des données de santé à caractère personnel, obéissent aux mêmes règles. Néanmoins, pour pouvoir prétendre à effectuer la sauvegarde d'éventuelles données de santé à caractère personnel dans un environnement déporté, impliquant le respect de leur confidentialité et pour la veille de leur sécurité, le concédant garantit que le service est opéré par la société I.S. Management qui est certifié ISO27001 : 2017 est HDS (hébergeur de données de santé) en tant qu'hébergeur – infogéreur sur le niveau 6 (sauvegarde externalisé de données de santé). Le service est donc conforme aux exigences définies par le ministère des solidarités et de la santé dans le référentiel de certification HDS, version 1.1 final de mai 2018, certification N°C-HDS-012021-0CU00318 obtenu le 7 janvier 2021. La notification de l'obtention de la certification pourrait être transmise sur simple demande.
13. Les données sauvegardées sont sécurisées par le biais d'une infrastructure privée, située en France dans des centres serveurs appartenant à un (ou plusieurs) hébergeur(s) certifiés(s) HDS « hébergeur d'infrastructures physiques » au minimum sur les niveaux 1 et 2 avec une garantie de disponibilité supérieure à 99,5 %.
14. Vous acceptez d'utiliser le service et, en particulier, la solution, dans le respect des dispositions de l'article L1111 – 7 du code de la santé publique, notamment en termes de délais et de modalités de consultation des données de santé à caractère personnel.
15. Vous reconnaissez être dûment informé des bonnes pratiques et de l'état de l'art en la matière pour réaliser les actions nécessaires sur vos responsabilités. Toutes ces informations sont disponibles en ligne sur les sites de l'agence du numérique en santé (<https://esante.gouv.fr>) et l'ANSSI (<https://www.ssi.gouv.fr>). Vous devez notamment être en conformité avec la politique générale de sécurité des systèmes d'information de santé (<https://esante.gouv.fr/securite/pgssi-s/espace-de-publication>).
16. Vous reconnaissez être informé que les données de santé à caractère personnel sont déposées par vous-même, par vos clients, par les utilisateurs ou par les patients eux-mêmes sur vos ordinateurs sauvegardés par l'intermédiaire du service en se connectant obligatoirement aux solutions logicielles utilisées par des moyens d'authentification forte conforme aux référentiels de sécurité applicables mentionnés à l'article L1110-4-1 du code de la santé publique, dont le référentiel d'authentification des acteurs de santé et les référentiels d'interopérabilité et de sécurité de la PGSSI-S.
17. Vous garantissez :
 - Que les personnes concernées par les données de santé à caractère personnel qui seront sauvegardés par l'intermédiaire du service ont été informés de l'usage qui est faite desdites données et que leur ont été communiquées les mentions imposées par la réglementation sur la protection des données à caractère personnel ainsi que celles relatives à l'hébergement externalisé des données de santé à caractère personnel ainsi qu'aux modalités d'accès et de communication de celles-ci. À ce titre, vous vous engagez à justifier par tous moyens et dans les meilleurs délais de la délivrance de ces informations aux personnes concernées.
 - Prendre en compte et garantir les droits que les personnes concernées par les données de santé à caractère personnel peuvent exercer à tout moment, à savoir, notamment, le droit d'opposition pour motif légitime, le droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données. Il est à noter que toute modification ou suppression de données spécifiques à une personne physique, réalisée sur l'ordinateur sauvegardée par le service, sera automatiquement récupéré au niveau des données sauvegardées conformément à la PDMA (perte de données maximale admissible). Et à la période de rétention convenu en application du contrat par lequel la solution est mise à votre disposition.
18. Il est de votre responsabilité de vérifier que tous les moyens ont été mis en œuvre pour anonymiser ou chiffrer les données de santé à caractère personnel sur les ordinateurs dont les données sont sauvegardées par le service. En cas de chiffrement, la clé de chiffrement n'est jamais fournie au concédant.
19. Il est de votre responsabilité d'informer le concédant par tout moyen et sans délai lors d'une détection ou d'un signalement d'un incident majeur notamment lors de l'altération ou de la divulgation non autorisés de données de santé à caractère personnel, en provenance d'un client, d'un patient ou d'une personne physique dont les données de santé à caractère personnel sont sauvegardées par l'intermédiaire du service.
20. Le concédant s'engage à vous notifier toutes violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et en avisant le contact principal désigné. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de vous permettre, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Il est de votre responsabilité d'assurer la communication visant à informer vos clients, patients, personnes physiques ou morales à l'origine du dépôt des données de santé à caractère personnel.
21. Il est de votre responsabilité de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la conservation des données de santé à caractère personnel au-delà de la période de rétention convenue en application du contrat par lequel la solution est mise à votre disposition.