

ARTICLE 1 : GÉNÉRALITÉS

- a) Ces conditions générales de vente (ci-après désignées "CGV") s'appliquent sans réserve à tous les services que fournit IT-Awareness Sàrl (ci après désignée "IT-Awareness") à toute personne morale ou physique (ci-après désignée "Client").
- b) Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant d'effectuer toute commande de prestation auprès d'IT-Awareness et les accepte sans restriction.
- c) Les CGV peuvent être modifiées à tout moment et sont spontanément alors transmises au Client par voie électronique. Tout changement permet au Client de résilier un contrat avant terme sans pénalité et sans préavis.

ARTICLE 2 : CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

- a) Lors de l'inscription du Client auprès d'IT-Awareness, il lui est demandé d'indiquer les coordonnées habituelles (adresse, nom, courriel, téléphone, etc) ainsi que la liste des personnes autorisées à interagir avec IT-Awareness pour le compte du Client.
- b) Les modifications des coordonnées du Client et de la liste des personnes de contact doivent être annoncées sans délai par courriel à contact@it-awareness.swiss. L'état des coordonnées enregistrées peut être demandé par le client à tout instant et une copie lui est transmise par courriel.
- c) IT-Awareness ne demande jamais qu'on lui communique un mot de passe, peu importe le contexte ou les circonstances.
- d) Les coordonnées du Client sont traitées avec une absolue confidentialité et tout le soin requis est apporté pour garantir leur sécurité et leur intégrité.
- e) La liste des Clients n'est jamais utilisée pour du mailing à l'extérieur des activités directes de IT-Awareness et par IT-Awareness, n'est jamais ni cédée ni mise à disposition de tiers.

ARTICLE 3 : CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX SERVICES

- a) Diagnostic
 - a) La prestation prend en charge au maximum 4h d'intervention pour les PME qui ont jusqu'à 10 collaborateurs, et 8h au delà de 10 collaborateurs.
 - b) L'intégralité des données recueillies sont considérées comme particulièrement confidentielles et sont traitées avec toute la diligence requise. Elles restent à disposition du Client en tout temps et seront détruites sur sa demande express.
 - c) Le rapport qui est transmis au Client au terme de la prestation est strictement confidentiel et le Client n'est pas autorisé à le diffuser ou à le faire circuler en dehors de son entreprise sans autorisation écrite express de IT-Awareness. Les collaborateurs à qui une copie du rapport sera transmise doivent être préalablement informés de ces CGV et spécifiquement de la restriction de diffusion. IT-Awareness se réserve tous les droits de dommages et/ou préjudices en cas de non respect de ces dispositions.
- b) Sauvegardes externalisées
 - a) La prestation consiste à réserver un espace dédié et sécurisé sur les infrastructures hébergées de IT-Awareness et à accompagner le Client afin qu'il puisse y effectuer les sauvegardes de ses postes de travail et de ses serveurs selon un protocole déterminé.

- b) Le client reconnaît qu'aucun accès physique aux infrastructures d'IT-Awareness n'est possible.
 - c) Le contrat est souscrit pour une durée minimale de un (1) mois et se renouvelle tacitement de mois en mois. Le Client peut résilier tout contrat pour son prochain terme moyennant un préavis d'un mois pour la fin d'un mois.
 - d) Le Client accepte que l'espace de stockage qui lui a été attribué soit libéré dès l'extinction du contrat et il s'organise pour récupérer ses données avant cette date si nécessaire. La destruction sécurisée des données effectuée par IT-Awareness au terme du contrat est irréversible.
 - e) L'espace de stockage mis à disposition peut être crypté à la demande du Client afin de maximiser le niveau de confidentialité des données que celui-ci confie à IT-Awareness tout comme le flux de données entre les locaux du Client et ceux de l'infrastructure d'IT-Awareness.
 - f) L'espace alloué sera protégé et ne sera accessible qu'au travers du protocole pré-établi d'entente avec le Client et exclusivement depuis l'adresse IPv4 du Client (adresse publique allouée par le fournisseur d'accès à internet).
 - g) Une surveillance des connexions au service de sauvegarde est automatiquement activée et le Client sera contacté et informé si des anomalies sont détectées.
- c) Maintenance et contrôle de serveur Synology
- a) avec l'option d'un contrôle **mensuel**, les correctifs de sécurité publiés par le constructeur ne sont traités qu'au terme de chaque échéance. Les alertes matérielles sont prises en charge dans un délai de 7 jours ouvrables. Le Client est néanmoins informé des correctifs disponibles au fur et à mesure par courriel.
 - b) avec l'option d'un contrôle **hebdomadaire**, tous les correctifs rendus disponibles par le constructeur sont installés aussi rapidement que possible. Les alertes matérielles sont prises en charge dans un délai de 8h ouvrables
 - c) IT-Awareness ne saurait être tenue responsable d'un incident technique -de quelque nature que ce soit- survenu dans l'intervalle de deux contrôles successifs.

ARTICLE 4 : RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS D'IT-AWARENESS

- a) IT-Awareness s'engage à fournir un service de très haute qualité et engage toutes les ressources à sa disposition dans ce but. Du fait de la haute technicité de son domaine d'activité, elle n'est tenue qu'à une obligation de moyen.
- b) IT-Awareness surveille l'ensemble de son parc informatique avec une extrême vigilance.
- c) La maintenance de sa propre infrastructure est effectuée continuellement et des alertes proactives sur les composants essentiels garantissent un temps de réponse aussi court que possible.
- d) IT-Awareness s'engage à pratiquer une veille technologique permanente en relation avec ses activités.
- e) IT-Awareness a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle couvrant l'intégralité de ses activités et ses actions lors d'interventions chez le Client lorsque c'est nécessaire. Les attestations d'assurances sont disponibles sur demande par courriel à contact@it-awareness.swiss.

- f) Les collaborateurs de IT-Awareness sont soumis sans exception à la charte d’Ethique et de Confidentialité qui est publiée sur le site <https://www.it-awareness.swiss>.
- g) La responsabilité de IT-Awareness ne saurait être engagée dans le cas d’une faute ou d’une négligence de la part du Client, lors du non-respect des conseils ou consignes que IT-Awareness a transmis au Client ou en cas de Force Majeure (voir CGV, art. 6).
- h) IT-Awareness se réserve le droit d’interrompre régulièrement la disponibilité de ses infrastructures techniques pour en effectuer la maintenance ou apporter les améliorations requises. Ces interruptions seront autant que possible annoncées par courriel au moins 24h à l’avance et toutes les mesures seront prises afin de les écarter au maximum.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

- a) Le Client s’engage à fournir ses coordonnées complètes et valides ainsi qu’à signaler à IT-Awareness tout changement dans un délai de 30 jours ouvrables. Le courriel étant le seul contact officiel entre IT-Awareness et le Client, le maintien à jour de ces données est essentiel. Toute modification doit être transmise sans délai à l’adresse contact@it-awareness.swiss.
- b) Le Client accepte toute sollicitation et/ou commande de prestation auprès de IT-Awareness venant de l’un des contacts qu’il a lui même désignés lors de son inscription et/ou ajoutés par la suite. Toute commande de prestation effectuée par l’un de ces contacts est valide et ne peut être résiliée avant le premier terme du service.
- c) Le Client est seul responsable de la confidentialité des codes d’accès qui lui sont transmis par IT-Awareness permettant l’accès aux services/données souscrites. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires afin de garantir que seules les personnes autorisées y auront accès et s’engager à prévenir IT-Awareness immédiatement dans le cas où une fuite paraît vraisemblable. Spécifiquement, ces codes ne doivent jamais être transmis par courrier électronique ou messagerie instantanée ; le recours à un système spécialisé et sécurisé, (IT-Awareness fournit gratuitement un tel système à l’adresse <https://www.it-awareness.swiss/confidentiel>).
- d) Le cas échéant, le Client s’engage à n’utiliser l’espace de sauvegarde alloué que pour l’usage prévu (sauvegardes des postes de travail et/ou des serveurs) et s’interdit tout stockage de données enfreignant les lois en vigueur (droit d’auteurs, droit des marques, contenu répréhensible, etc).
- e) Dans le cadre de la prestation de sauvegarde externalisée seule, le Client reconnaît que IT-Awareness ne fournit que l’espace de stockage sécurisé externe aux locaux du Client et il relève de la responsabilité du Client de vérifier que les données qu’il sauvegarde sont intègres et que les sauvegardes sont effectuées régulièrement.
- f) Le Client ne peut prétendre à aucun dommage ni indemnité en raison de problèmes techniques de quelque nature que ce soit.

ARTICLE 6 : FORCE MAJEURE

- a) La responsabilité de IT-Awareness ne saurait être engagée si ses obligations contractuelles sont empêchées ou limitées en raison d’évènements indépendants de sa volonté (tels que, mais non limités à, incendie, inondation, catastrophe naturelle, coupure d’approvisionnement électrique, guerre, etc).

ARTICLE 7 : FACTURATION

- a) Les tarifs des forfaits et des abonnements périodiques sont garantis pour la période contractuelle initialement souscrite. Ils sont susceptibles d'être modifiés pour les périodes ultérieures avec un préavis d'un mois pour la fin d'un mois.
- b) Tous les prix sont indiqués TTC (TVA incluse).
- c) Le règlement des factures s'effectue par virement IBAN sur le compte bancaire de IT-Awareness au moyen des instructions figurant sur chaque facture émise. Aucun bulletin de versement ne pourra être imprimé ou transmis.
- d) Les factures sont émises le premier jour de la mise en service du contrat concerné (jour J) avec une échéance à 30 jours. En cas de dépassement du délai de règlement, le processus de relance est appliqué ainsi :
 - a) J+30 : échéance normale de la facture
 - b) J+40 : relance par courriel
 - c) J+50 : relance par courriel
 - d) J+60 : suspension des services fournis
 - e) J+70 : les contrats en cours sont résiliés avec effet immédiat et le Client doit récupérer ses données de façon autonome
 - f) J+80 : les données qui nous ont été confiées, le cas échéant, sont détruites de façon sécurisée et irréversible
- e) Nous nous réservons le droit d'utiliser les moyens de recouvrement habituels.

ARTICLE 8 : RÉSILIATION

- a) Le Client peut résilier un contrat en cours pour le prochain terme moyennant un préavis d'un mois pour la fin d'un mois par courriel à contact@it-awareness.swiss. Un accusé-réception sera retourné avec la date effective qui sera appliquée pour la fin de la prestation.
- b) Le Client reconnaît que la résiliation unilatérale du contrat ne donne droit à aucun remboursement quel que soit le motif.

ARTICLE 9 : FOR

- a) Tous les litiges concernant les contrats de IT-Awareness (exécution, résiliation, etc) sont soumis au droit suisse, le for exclusif étant à Genève sous réserve d'un recours au Tribunal Fédéral à Lausanne.