Continuité et réversibilité.

Version 1.0 · en vigueur le 15 novembre 2026

1. Objet et portée

1.1. Ce que couvre cette page. Trois engagements : garder vos sites et outils disponibles malgré une panne ou une attaque (sauvegardes, reprise), assurer la continuité de votre dossier chez nous (passation interne), et vous rendre ce qui vous appartient quand notre contrat prend fin (export, restitution, suppression attestée).

1.2. À quoi elle s'applique. Les sauvegardes et les objectifs de reprise valent pour les sites, applications, outils d'IA et automatisations que BONBAY héberge, maintient ou administre au titre d'un contrat d'hébergement ou de maintenance. Pour un système que vous hébergez vous-même, ou chez un fournisseur que vous administrez, notre rôle se limite à ce que le devis attribue à BONBAY (article 9.3 des CGV). La passation interne et la réversibilité valent pour tous nos clients.

1.3. Articulation. Cette page précise les articles 9, 15 et 15.1 des CGV, les points D.6 et D.9 de leur annexe D et la section 12 de notre politique de données personnelles. Elle répond à l'article 32.1.c du RGPD, qui demande de pouvoir rétablir la disponibilité des données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés. Nos mesures générales sont dans Sécurité de l'information ; nos prestataires, dans Sous-traitants ultérieurs ; le lieu et le droit applicable à vos données, dans Souveraineté des données.

2. Sauvegardes

ÉLÉMENT	RÈGLE
Contenu	Fichiers, bases de données, configuration des serveurs et des outils
Fréquence	Chaque jour
Chiffrement	Avant l'envoi, avec des clés gardées dans notre coffre d'accès, distinctes de celles de l'hébergeur
Lieu	Scaleway, à Paris : un second fournisseur français, dans une autre région que l'hébergement OVHcloud (Roubaix, Gravelines)
Conservation	30 jours glissants, puis effacement automatique
Protection	Copies verrouillées contre la modification et l'effacement pendant leur durée de conservation

ÉLÉMENT	RÈGLE
Surveillance	Chaque sauvegarde est vérifiée automatiquement ; un échec nous alerte et il est corrigé au plus tard le jour ouvré suivant

2.1. Avant une modification. Avant une mise à jour importante, une migration ou une opération sensible en production, nous prenons un point de restauration supplémentaire, conservé jusqu'à la validation du résultat.

2.2. Tests de restauration. Chaque trimestre, nous restaurons des sauvegardes réelles dans un environnement séparé et vérifions que le site ou l'outil fonctionne. Chaque test fait l'objet d'un compte rendu daté : périmètre, durée mesurée, anomalies, corrections. Une sauvegarde qui n'a jamais été restaurée reste une hypothèse.

2.3. Vos propres copies. Les copies que vous conservez de votre côté sont utiles, mais elles ne remplacent pas notre obligation de sauvegarde quand le contrat la prévoit (article 9 des CGV).

---

3. Objectifs de reprise

3.1. Deux objectifs. Pour les sites et outils que nous maintenons, nous visons une perte de données de 24 heures au plus (RPO) et une remise en service sous 8 heures ouvrées (RTO) après un sinistre. Ces objectifs figurent dans l'annexe d'hébergement de chaque contrat ; un niveau de service différent n'existe que s'il est écrit au contrat.

3.2. Heures ouvrées. Sauf contrat d'astreinte, les heures ouvrées vont de 9 h à 18 h, du lundi au vendredi, hors jours fériés en France. Un sinistre constaté le vendredi à 16 h est traité jusqu'à 18 h, puis dès le lundi à 9 h : la remise en service intervient au plus tard le lundi à 15 h.

SITUATION	CE QUE NOUS FAISONS
Panne d'un serveur chez OVHcloud	Remise en service sur un autre serveur à partir de la dernière sauvegarde
Suppression ou erreur de manipulation	Restauration du fichier, de la table ou du site entier, à la date choisie avec vous
Rançongiciel ou compromission	Reconstruction sur des systèmes sains à partir d'une sauvegarde antérieure à l'attaque, après analyse (voir Incidents et notification)
Fournisseur d'IA indisponible	Bascule vers le modèle de remplacement prévu au devis, ou fonctionnement en mode dégradé sans IA

3.3. Plan de reprise. Chaque client hébergé a un plan de reprise écrit : ordre de remise en service, dépendances, contacts, décisions qui vous reviennent. Il est testé chaque année et le compte rendu du test vous est remis sur demande. Nos conseils généraux sur le sujet figurent sur la page Sauvegardes et reprise.

---

4. Continuité de votre dossier chez nous

4.1. Un dossier d'exploitation. Chaque client a, dans Nexus, un dossier d'exploitation tenu à jour à chaque livraison : architecture, hébergement, accès ouverts, procédures de déploiement et de restauration, contacts. Une autre personne habilitée de BONBAY peut reprendre le dossier à partir de lui, sans dépendre de la mémoire de celle qui le suivait.

4.2. Changement d'interlocuteur. Si la personne qui suit votre dossier change, vous êtes informé et un nouvel interlocuteur vous est nommé sous 2 jours ouvrés. Les accès de la personne qui part sont retirés le jour de son départ (voir Accès à vos systèmes).

4.3. Un contrat avec la société. Le décès, l'incapacité ou le remplacement du président ne met pas fin à votre contrat : BONBAY désigne un interlocuteur habilité (article 15.1 des CGV).

4.4. Rien qui vous rende dépendant. Vos noms de domaine, comptes d'hébergement et comptes de fournisseurs d'IA sont ouverts à votre nom chaque fois que c'est possible. Un nom de domaine enregistré pour vous reste le vôtre, même en cas de différend sur une facture (article 15 des CGV).

4.5. Cessation d'activité. Si BONBAY cessait son activité, vos données, accès et livrables vous seraient restitués selon les articles 12, 13 et 15.1 des CGV, dans le respect des règles de la procédure applicable.

---

5. Fin de contrat : export et restitution

5.1. Ce que vous récupérez. Sur demande, nous vous remettons sous 15 jours ouvrés, dans des formats ouverts :

ÉLÉMENT	FORMAT REMIS
Données	Export des bases (SQL), tableaux (CSV), données structurées (JSON)
Contenus	Fichiers d'origine et médias, dans leur résolution d'origine
Code	Dépôt Git complet, avec son historique
Configuration et documentation	Dossier d'exploitation, procédure de déploiement, liste des dépendances et de leurs licences
Accès	Liste des comptes, transfert à vos noms des comptes d'administration et des noms de domaine

5.2. Quand demander. La demande se fait avant la fin du contrat ou dans les 30 jours qui suivent. L'export standard est inclus, avec une séance de passation de 2 heures avec votre nouveau prestataire ; une migration vers un autre outil, une transformation de format ou une assistance supplémentaire est chiffrée à part (article 15 des CGV).

5.3. Hébergement et services en nuage. Quand nous vous fournissons un service de traitement de données au sens du règlement (UE) 2023/2854 sur les données, vous bénéficiez en plus des droits de changement de fournisseur qu'il prévoit : préavis de 2 mois au plus, période de transition

de 30 jours au plus, export dans un format structuré et lisible par machine.

5.4. Le code. Le code développé spécifiquement pour vous vous appartient dans les conditions de l'article 12 des CGV : la cession est écrite au devis et prend effet au complet paiement. Nos composants génériques et nos bibliothèques antérieures restent à BONBAY et vous sont concédés en licence pour l'usage du livrable. Les composants libres restent régis par leur licence, listée à la livraison.

---

6. Suppression et attestation

ÉTAPE	DÉLAI	PREUVE
Export remis	15 jours ouvrés après la demande	Bordereau de remise
Suppression de nos copies (serveurs, coffre, documents, postes)	30 jours au plus après la fin du contrat	Attestation écrite
Effacement des sauvegardes	Au terme de leur rotation de 30 jours	Mentionné dans l'attestation

6.1. Jamais avant vous. Aucune suppression définitive ne précède votre information et le délai de récupération de 30 jours prévu à l'article 15 des CGV. Si un export est en cours à ce moment, la suppression suit sa remise. Pour les données personnelles, c'est l'obligation de l'article 28.3.g du RGPD : les supprimer ou les renvoyer au terme de la prestation, et détruire les copies.

6.2. L'attestation. Elle est signée par le président et liste ce qui a été supprimé, où et à quelle date, y compris les comptes et secrets effacés du coffre. Elle vous est envoyée sous 5 jours ouvrés après la suppression.

6.3. Sauvegardes résiduelles. Pendant leur dernier cycle, les sauvegardes qui contiennent encore vos données sont isolées des usages courants et ne sont jamais réutilisées (point D.9 de l'annexe D).

6.4. Ce que la loi nous oblige à garder. Nos factures sont conservées 10 ans (article L123-22 du Code de commerce) et les pièces du contrat 5 ans après sa fin. Ce sont nos documents, pas vos données : les données de vos clients, salariés ou usagers ne relèvent pas de ces durées.

---

7. Ce qui dépend de vous, et nos limites

7.1. Systèmes que vous administrez. Pour un hébergement ou un service souscrit et administré par vous ou par un tiers, les sauvegardes, la disponibilité et les délais de rétablissement relèvent de vous ou de ce fournisseur, sauf mission confiée à BONBAY (articles 9.3 et 9.4 des CGV).

7.2. Pas de disponibilité absolue. Nos objectifs ne sont pas une promesse de disponibilité permanente (article 9.2 des CGV). Un sinistre qui toucherait en même temps nos deux fournisseurs, ou la décision d'une autorité, peut allonger les délais ; nous vous le disons dès que nous le savons.

7.3. Fournisseurs d'IA. Les échanges conservés brièvement par un fournisseur d'IA pour la sécurité de son service suivent ses propres conditions, vérifiées à la commande et écrites dans l'annexe D. Nous demandons leur suppression quand l'offre le permet.

7.4. Formats. Les données d'un logiciel en ligne que vous avez choisi ne sortent que dans les formats qu'il permet. Nous vous le signalons au devis.

7.5. Copies hors de notre contrôle. Les copies que vous avez faites vous-même, ou partagées avec des tiers, ne sont pas couvertes par notre attestation.

---

8. Contact et mise à jour

8.1. Contact. Une demande d'export, de restauration ou d'attestation : contact@bonbay.fr, en précisant le site ou l'outil concerné. Votre demande d'export est confirmée par écrit sous 2 jours ouvrés, avec sa date de remise.

8.2. Version. Version 1.0, en vigueur le 15 novembre 2026. Cette page est revue chaque année (prochaine revue : novembre 2027) et à chaque changement important, par exemple un changement de fournisseur de sauvegarde. Un changement qui vous concerne vous est annoncé par e-mail. Les autres engagements sont réunis sur la page Centre de confiance.