



Indemnisation d'une perte de donnée

Par Phibo83

Bonjour

Siite à une mise a jour, mon hebergzur de site web professionnel a perdu plus de 2 ans d emails que je ne pourrai pas récupérer ! Il reconnait néanmoins l'erreur technique et me demande de lui apporter une preuve justifiant du montant du préjudice. Le problème est que cette perte ne touche pas directement le CA immédiat de mon activité bien que la messagerie concernée en est la messagerie principale...Comment donc évaluer le montant d'un tel préjudice ? Surplus de travail, perte de contact, de suivi et d'historique etc...mais par quels éléments irrefutables évaluer cela ?

Vous remerciant de vos conseils

Philippe

Par yapasdequoi

Bonjour,

Si ce sont des informations numériques essentielles, l'hébergeur doit faire des sauvegardes et pouvoir restaurer si besoin, parfois il peut repartir avec une image antérieure depuis la dernière sauvegarde, en ne perdant que quelques jours ou heures d'activité.

Il faut vous référer au contrat pour savoir quel est le niveau de garantie concernant les sauvegardes.

Et si ces données sont si importantes pour vous, il est fort imprudent de ne pas avoir gardé un double (numérique ou imprimé !)

Par AGeorges

Bonjour Phibo,

Merci d'abord de préciser ces deux points :

- Avez vous AUSSI perdu votre agenda ou juste vos mails ?
- J'espère pour vous que vos contrats et factures n'ont été que des PJ et non des morceaux de textes à l'intérieur des mails.

Pour répondre à votre question, il va falloir que :

1. Vous estimez la part de votre CA liée au post-traitement des mails, sur la base du temps de traitement. Il est probable que les mails de plus de trois mois aient été traités entièrement, mais justement, cela vous permet de déterminer un délai de traitement de mail.

- vous recevez un premier mail, date 1

- vous échangez,

- vous finalisez ou pas. date 2

Des calculs vous diront :

- le pourcentage de mails qui entraînent un CA

- le délai moyen (date 2 - date 1).

Avec ces chiffres, et sauf cas particuliers (maintenance périodique, etc) vous pourrez par exemple dire, avec preuves statistiques à l'appui :

- les derniers 3 mois de mails que vous m'avez perdus auraient généré un CA de x?. En conséquence, je vous demande un dédommagement de 80% (?) de cette perte.

[ne demandez pas 100% car une estimation peut toujours être contestée. Autant rester raisonnable].

Ce travail d'analyse sera aussi utile car il vous permettra de faire du "forecasting" et de prévoir vos résultats de demain en fonction de votre activité mail d'aujourd'hui.

Sur le plan des mails, vous allez cesser de gérer vos mails via l'interface internet de votre hébergeur, et vous allez installer un logiciel gratuit qui rapatriera lesdits mails sur votre ordinateur et VOUS permettra de gérer les sauvegardes. Vous avez par exemple un oiseau du tonnerre pour ça.