

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – VERSION 4
Applicables à compter du 02 Mars 2026

Les présentes conditions générales de vente sont applicables dans leur intégralité pour tout contrat passé entre la société ONE SYSTEM (dit le FOURNISSEUR, le LOUEUR ou le PRESTATAIRE) et ses clients (dit le CLIENT ou le LOCATAIRE).

Aucune dérogation aux présentes conditions ne pourra être admise sans accord express et préalable du FOURNISSEUR.

Le CLIENT est réputé avoir pris connaissance des conditions générales et les avoir acceptées sans réserve en passant commande auprès du FOURNISSEUR.

SOMMAIRE

Article 1 – DEFINITION	2
Article 2 – APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES	2
Article 3 – PRIX / REVISION DE PRIX / AJUSTEMENT DES QUANTITES.....	3
Article 4 – CONDITIONS DE REGLEMENT	4
Article 5 – DUREE - RENOUVELLEMENT – RESILIATION	5
Article 6 – REVERSIBILITE	7
Article 7 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES	7
Article 8 – SOUS-TRAITANCE.....	9
Article 9 – ASSURANCES.....	9
Article 10 – CONFIDENTIALITE	10
Article 11 – RESERVE DE PROPRIETE	10
Article 12 – RECONNAISSANCE DE PROPRIETE	10
Article 13 – EXCLUSIONS.....	11
Article 14 – NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL.....	11
Article 15 – CESSION DU CONTRAT	11
Article 16 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION.....	12
Article 17 – RGPD	13
Article 18 – CLAUSES SPECIFIQUES.....	16

Article 1 – DEFINITION

Les Conditions Générales de vente de la société ONE SYSTEM en qualité de FOURNISSEUR, LOUEUR ou PRESTATAIRE constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services proposés.

Elles sont complétées par des conditions particulières, indépendantes les unes des autres, pour le(s) Service(s) que le CLIENT a choisi(s).

Article 2 – APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

2.1. Acceptation et accès aux CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont systématiquement portées à la connaissance du CLIENT. À la signature du devis, le CLIENT s'engage à télécharger, lire et conserver la version des CGV applicable à la date de signature, accessible en permanence à l'adresse : <http://www.one-system.fr/CG>

Le fait de passer commande ou de signer le devis implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes CGV, qui constituent le socle contractuel applicable à l'ensemble des Services fournis par ONE SYSTEM.

2.2. Articulation avec les Conditions Particulières

Les conditions particulières, détaillant notamment les quantitatifs, les tarifs spécifiques, le périmètre des Services et l'engagement initial, sont matérialisées par le devis signé par le CLIENT.

Sauf accord écrit et exprès de ONE SYSTEM, aucune condition particulière autre que le devis signé ne peut prévaloir sur les présentes CGV.

En cas de contradiction entre les stipulations du devis et celles des présentes CGV, les stipulations du devis prévaudront **uniquement pour les éléments qu'il définit expressément**, à savoir notamment le prix, les quantités, le périmètre des Services et, le cas échéant, la durée spécifique de l'engagement.

Chaque Service souscrit constitue un engagement contractuel distinct et indépendant, sauf stipulation contraire expresse convenue entre les Parties.

2.3. Primauté sur les conditions du CLIENT

Les présentes CGV prévalent sur tout autre document émanant du CLIENT, et notamment sur ses conditions générales d'achat ou tout document équivalent, nonobstant toute clause contraire.

Toute condition contraire opposée par le CLIENT sera, à défaut d'acceptation expresse et écrite de ONE SYSTEM, réputée inopposable, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de ONE SYSTEM.

2.4. Évolution des CGV

ONE SYSTEM se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment.

Toute nouvelle version sera portée à la connaissance du CLIENT par tout moyen utile. De plus, elles sont accessibles sur le site internet de ONE SYSTEM, ainsi que sur le portail MyOS-CUSTOMER.

Sauf contestation écrite du CLIENT dans un délai de 30 jours à compter de sa notification, la nouvelle version des CGV sera réputée acceptée et applicable aux contrats en cours, sous réserve des dispositions légales impératives.

2.5. Tolérance – Non-renonciation – Divisibilité

Le fait pour ONE SYSTEM de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des présentes CGV, ou d'accorder une tolérance, remise ou geste commercial, ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement, ni comme une modification contractuelle ou la création d'un droit acquis au profit du CLIENT.

La nullité éventuelle de l'une des clauses des présentes CGV n'entraîne pas la nullité de l'ensemble des CGV, les autres stipulations conservant leur plein effet.

Article 3 – PRIX / REVISION DE PRIX / AJUSTEMENT DES QUANTITES

Les tarifs en vigueur sont ceux disponibles sur demande chez le FOURNISSEUR.

Les prix des loyers et prestations proposés sont mentionnés dans le devis. Les prix s'entendent hors taxes et sont payables en euros.

Les redevances sont établies suivant les conditions économiques et les derniers indices publiés au moment de la signature. Celles-ci seront révisées à date anniversaire au taux établi par le Syntec selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

P1 = Prix révisé

P0 = Prix révisé de l'année précédente

S0 = Indice SYNTEC de référence retenu à la date de la dernière facturation annuelle

S1 = Dernier indice publié 3 mois avant la date de révision

S'il s'agit d'un service évolutif, la facturation sera automatiquement ajustée en fonction de la consommation réelle du service utilisé (à la hausse ou à la baisse) dans la limite minimum des quantitatifs historiques. Ce point ne nécessitera pas d'avenant au contrat.

Durant la durée du contrat, et en cas de résiliation (anticipée ou non), le CLIENT ne pourra pas diminuer le volume de son service en dessous du volume négocié sur le devis d'origine (ou première facture).

Article 4 – CONDITIONS DE REGLEMENT

4.1. Rythme de la facturation

La facturation des contrats est mensuelle. Les factures seront émises le 1er de chaque mois pour la période à venir. Les factures sont envoyées par voie électronique. Le CLIENT est responsable de s'inquiéter de ne pas avoir reçu de facture dans le courant du mois et doit interroger ONE SYSTEM sur les raisons d'une telle situation. Toute facture, même réputée non reçue par le CLIENT, reste exigible selon les délais évoqués Article 4.2 « Délais et modalité de paiement ».

4.2. Délais et modalité de paiement

Sauf accord express entre les parties, les règlements s'effectueront uniquement par **prélèvement bancaire à 30 jours NET** date de facture. Le CLIENT s'engage à fournir le mandat de prélèvement SEPA applicable à l'ensemble des contrats.

En cas de rejet de prélèvement, ONE SYSTEM sera en droit de facturer un montant forfaitaire de 30€ HT sur la facture suivante, en sus des autres conséquences éventuelles prévues pour défaut de paiement. Ceci afin de compenser les frais bancaires générés par le rejet de prélèvement.

4.3. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 8 fois le taux d'intérêt légal sera exigible (Décret 2009-138 du 09 février 2009).

Pour les professionnels, une indemnité minimum forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement sera exigible par facture (Décret 2012-1115 du 09 octobre 2012).

Pas d'escompte pour règlement anticipé.

4.4. Recouvrement

Tout incident de paiement et/ou retard de paiement déclenchera automatiquement le processus de recouvrement suivant :

Etape n°1 : Au jour de la date d'échéance de la facture (J0), un email de **sensibilisation** est envoyé au(x) contact(s) de facturation du CLIENT afin de lui rappeler l'échéance.

Etape n°2 : A J+7 de la date d'échéance dépassée de la facture, un email **d'avertissement** est envoyé au(x) contact(s) de facturation et au(x) contact(s) de direction du CLIENT afin de le relancer sur le respect de ses engagements.

Etape n°3 : A J+14 de la date d'échéance dépassée de la facture, une **mise en demeure** de payer est envoyée par email au(x) contact(s) de facturation et au(x) contact(s) de direction du CLIENT afin de le relancer sur le respect de ses engagements, le renvoyant à la procédure de résiliation prévue à l'article 5.3.1.

Un courrier recommandé avec accusé de réception, de mise en demeure, reprenant les mêmes termes, est généré et envoyé au CLIENT.

Etape n°4 : A J+45 de la date d'échéance dépassée de la facture, et sous contrôle de l'absence de règlement du CLIENT, le contrat sera **automatiquement résilié, aux torts exclusifs du CLIENT**, conformément à l'article 5.3 des présentes conditions, et le renvoyant aux conséquences de cette résiliation prévue à l'article 5.3.4 des présentes conditions.

Article 5 – DUREE - RENOUVELLEMENT – RESILIATION

5.1. Durée

Sauf spécification dans les conditions particulières, le contrat à durée fixe, indivisible et irrévocable est conclu pour une durée initiale de minimum trente-six (36) mois à compter de la date de la première facture émise (date d'anniversaire).

5.2. Renouvellement du contrat

A l'expiration de cette période initiale, le contrat sera renouvelé pour une période identique par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des PARTIES, par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance du renouvellement, soit la date d'anniversaire (date de la première facture émise).

Dans le cas où le CLIENT dénoncerait le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois au moins avant son expiration, le contrat sera résilié de plein droit à la date anniversaire. **Si le CLIENT fait appel aux services du FOURNISSEUR après la date d'anniversaire alors le contrat sera reconduit automatiquement pour la durée initiale de ce dernier.** La prolongation d'un trimestre ou même d'un mois n'étant pas possible dans les conditions tarifaires que celle de l'engagement initial.

Dans le cadre de ses prestations, le FOURNISSEUR peut être amené à souscrire, auprès de ses partenaires éditeurs ou distributeurs, des licences ou services avec engagement de durée. Dans la mesure où ces engagements sont requis pour fournir les services au CLIENT, ce dernier accepte que certaines conditions de durée, de résiliation ou de modification puissent s'y appliquer, telles que précisées au moment de la commande.

5.3. Résiliation

Suspension provisoire du service

Indépendamment de toute résiliation, le FOURNISSEUR se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, sans préavis ni indemnité, en cas :

- de non-respect des obligations contractuelles du CLIENT,
- de retard ou incident de paiement,
- de risque pour la sécurité des systèmes, des données ou des infrastructures,
- d'usage anormal, frauduleux ou non conforme des Services,
- de risque juridique, réglementaire ou d'atteinte à l'image du FOURNISSEUR.

La suspension ne constitue ni une résiliation ni une renonciation aux droits du FOURNISSEUR. Les sommes dues restent intégralement exigibles pendant la période de suspension.

5.3.1. Résiliation au titre du manquement d'une partie

En cas de manquements par l'une des PARTIES aux obligations du contrat et qui rendraient impossible l'exécution normale de ce dernier, manquements non réparés dans un délai de trente (30) jours à compter de la lettre recommandée avec accusé réception les notifiant (Lettre de mise en demeure), l'autre PARTIE pourra faire valoir la résiliation du contrat sans préjudice des dommages-intérêts.

Plus spécifiquement, tout incident et/ou retard de paiement, malgré les relances du FOURNISSEUR au CLIENT, entraînera automatiquement une résiliation du contrat aux torts exclusifs du CLIENT. Les données seront supprimées dans un délai d'un mois après la date de résiliation, et ce, afin de respecter la clause nommée « droit à l'oubli » imposée par le règlement général de protection des données (RGPD).

5.3.2. Résiliation au titre de l'obsolescence du service

Au-delà de trois (3) mois de fourniture du service, le FOURNISSEUR se réserve le droit de résilier le contrat avec un préavis de trois (3) mois s'il considère que :

- l'obsolescence du matériel ou du logiciel représente une charge trop importante en matière de maintenance et de gestion de la sécurité.
- Les contraintes imposées par nos fournisseurs représentent une charge trop importante en matière de maintenance et de gestion de la sécurité.

Dans ce cas, il sera proposé au CLIENT de faire évoluer le service en fonction de ses besoins au tarif en vigueur au moment du changement. La migration des applications et des données pourra être, à ce moment-là, à la charge du CLIENT en fonction du cas de figure.

5.3.3. Résiliation au titre de perturbations liées à l'usage

À tout moment de la vie du contrat, le FOURNISSEUR se réserve le droit de suspendre le service par une mise hors tension immédiate et éventuellement de résilier le Contrat avec un préavis de trente (30) jours, suite à la lettre de mise en demeure, s'il considère raisonnablement que l'usage du service ou les applications installées sont de nature à perturber le fonctionnement normal de son réseau interne, à en compromettre la sécurité ou l'image de marque du FOURNISSEUR.

5.3.4. Indemnités de résiliation anticipée

Lorsque le CLIENT résilie le Contrat (qui pour rappel est à durée fixe, irrévocable et indivisible) avant la fin de la période prévue contractuellement (conformément à l'art. 5.1) alors le CLIENT devra régler, au comptant, une somme égale à la totalité des échéances restants à courir jusqu'à la fin du (des) contrat(s), période et montants correspondants aux frais engagés et engagements contractuels avec les fournisseurs du PRESTATAIRE (éditeurs et constructeurs permettant de délivrer le service concerné) sur la même durée.

Lorsque le FOURNISSEUR résilie le Contrat du fait d'un manquement du CLIENT aux obligations le concernant (conformément à l'art. 5.3.1) avant la fin de la période prévue contractuellement (conformément à l'art. 5.1) alors le CLIENT devra régler, au comptant, une somme égale à la totalité des échéances restants à courir jusqu'à la fin du (des) contrat(s), période et montants correspondants aux frais engagés et engagements contractuels avec les fournisseurs (éditeurs et constructeurs) sur la même durée du contrat dans le cadre du service engagé. **Le quantum représentant les échéances impayées et les échéances restants à couvrir sera majoré d'une clause pénale de 10%.**

5.3.5. Conditions de résiliation

En cas de résiliation de contrat à la demande du CLIENT, ce dernier devra :

- Solder son compte,
- Régler, au comptant, la facture de résiliation anticipée (dans les cas visés en 5.3.4),
- Régler, au comptant, les frais de restitution des données (conformément à l'art.6),
- Restituer les matériels et les licences mis à disposition dans le cadre du contrat,
- Signer une décharge de responsabilité afin de récupérer les mots de passe.

A défaut de paiement des factures et frais susvisés, le FOURNISSEUR initiera une procédure d'injonction de payer auprès du tribunal de commerce compétent ou tout autre procédure qu'il jugera utile.

Le cas échéant, le FOURNISSEUR transmettra le dossier de contentieux à son conseil.

Conservation des données après résiliation :

Les données hébergées au sein de notre datacenter seront conservées pendant un délai d'un mois à compter de la date effective de fin de contrat.

Article 6 – REVERSIBILITE

En cas de sortie de l'infrastructure hébergée, le CLIENT devra s'acquitter des frais de réversibilité et de frais supplémentaires en fonction du service concerné par le contrat.

Frais de réversibilité (Frais de restitution de données) :

Les frais de restitution des données sont fixés au montant de 1580 € H.T.

Ils représentent un forfait incompressible de 2 journées de prestations unitaires à 790 € H.T.

En cas de dépassement de ce forfait de 2 jours, toute heure entamée en sus sera facturée à 130€ HT l'unité.

Le CLIENT devra communiquer au FOURNISSEUR le contact du repreneur informatique (FOURNISSEUR Tierce ou Personnel interne) ayant les compétences et attributions afin de recevoir les informations confidentielles, mots de passes, listes de comptes, schéma réseau, etc.

Frais supplémentaires :

Exemple de frais supplémentaires : Si le CLIENT souhaite récupérer l'intégralité des machines virtuelles en état de marche.

Dans ce cas, un devis sera produit avec les références et les tarifs en date de sortie des licences Microsoft. Si le CLIENT ne souhaite pas acquérir ces licences alors les données restituées seront les données brutes*.

*Données brutes = fichiers à plat, bases exchange au format EDB, Bases SQL au format MDF/LDF...

Article 7 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES

Lorsque ONE SYSTEM subit une évolution contractuelle (modalités de règlement, rythme de facturation, hausse de prix,) imposée par un Constructeur, Editeurs ou autre fournisseur, ONE SYSTEM sera en droit de répercuter ces dernières dans les mêmes proportions à ses CLIENTS pour l'ensemble des Services concernés, sans que le CLIENT ne puisse s'y opposer.

En cas de contradiction ou de redondance entre les stipulations relatives à la responsabilité, aux exclusions de garantie ou aux limitations de responsabilité figurant dans les présentes Conditions Générales, les dispositions les plus favorables au FOURNISSEUR prévaudront.

Les clauses spécifiques et annexes contractuelles ne peuvent en aucun cas avoir pour effet d'étendre la responsabilité du FOURNISSEUR au-delà des limites définies aux présentes Conditions Générales.

Dépendance aux éditeurs et fournisseurs tiers

Le CLIENT reconnaît que certains Services dépendent de technologies, logiciels, infrastructures ou conditions commerciales imposées par des éditeurs, opérateurs ou fournisseurs tiers.

Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable des évolutions, interruptions, limitations, hausses tarifaires, modifications contractuelles ou décisions unilatérales émanant de ces tiers.

Le CLIENT renonce expressément à tout recours fondé sur ces évolutions.

7.1. Du CLIENT

Le CLIENT s'engage à ne pas faire intervenir de tiers, ni à intervenir lui-même, sur les matériels et logiciels couverts par le présent contrat sans l'accord formel et écrit du FOURNISSEUR. Tout manquement à cette obligation constitue une **faute grave entraînant l'arrêt immédiat des prestations et la résiliation du ou des contrat(s) concerné(s) aux torts exclusifs du CLIENT**, conformément à la procédure prévue à l'article 5.3. Dans cette hypothèse, le CLIENT sera tenu de régler immédiatement, au comptant, l'intégralité des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement, majorée de la clause pénale, conformément à l'article 5.3.4 des présentes.

Le CLIENT agit en tant qu'entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité. Le CLIENT est seul responsable des services et des données, hébergées ou non, mis à sa disposition, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses.

Le CLIENT s'engage notamment à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, le FOURNISSEUR ne saurait être tenu pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. Le FOURNISSEUR ne peut que mettre en garde le CLIENT sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d'activités illicites sur le site, et dégager toute responsabilité solidaire sur l'utilisation des données mises à la disposition des internautes par le CLIENT.

Le CLIENT déclare en conséquence accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, le FOURNISSEUR ne pouvant être recherché ni inquiété à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation de lois ou règlements applicables aux services du CLIENT. Le non-respect par le CLIENT des points visés ci-dessus et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour le FOURNISSEUR de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services du CLIENT et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels le FOURNISSEUR pourrait prétendre.

Il en est de même si le CLIENT utilise de manière avérée la technique du spamming sur le réseau Internet, lequel comportement entraînant sans préavis l'interruption du service et la résiliation des présentes. Dans ces hypothèses, le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement par le FOURNISSEUR des sommes déjà versées.

Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

Le CLIENT s'engage par ailleurs à prendre toutes les assurances nécessaires auprès d'un organisme notoirement solvable afin de couvrir tous les dommages qui lui seraient imputables dans le cadre du présent contrat ou de son exécution.

Le CLIENT s'engage à souscrire à la clause cybercriminalité de son contrat d'assurance responsabilité civile.

Le CLIENT garantit relever indemne le FOURNISSEUR de toute action en revendication de tiers liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal. A ce titre, le CLIENT indemniserait le FOURNISSEUR de tous frais, charges et dépenses que celui-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais raisonnables des conseils du Fournisseur, même par une décision de justice non définitive. Le CLIENT s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait du Fournisseur. En outre, le CLIENT s'engage à intervenir sur demande du FOURNISSEUR à toute instance engagée contre ce dernier ainsi qu'à garantir au FOURNISSEUR de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre lui à cette occasion. En conséquence, le CLIENT s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre le FOURNISSEUR et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du CLIENT au titre du présent contrat.

Le CLIENT est le responsable entier et exclusif des mots de passe « utilisateurs » nécessaires à l'utilisation du service mis à sa disposition. Le FOURNISSEUR dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du CLIENT. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du CLIENT à l'exclusion de celle du FOURNISSEUR. En cas de perte ou de demande de changement du mot de passe par le CLIENT, le FOURNISSEUR pourra facturer ce service au temps passé sur cette opération.

Le CLIENT supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le CLIENT aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe « utilisateurs ». De même, le CLIENT supporte seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Le CLIENT s'engage à informer le FOURNISSEUR dans les 48 heures de toute modification concernant sa situation, et dans les 24 heures de toute perte éventuelle des mots de passe « utilisateurs ».

Le CLIENT s'engage à respecter les obligations réglementaires imposées par la Commission Nationale Informatique et Liberté qui régit le contrôle des flux IP (article L432-2-1 du code du travail).

Les modalités d'un tel contrôle doivent faire l'objet par le CLIENT d'une consultation du comité d'entreprise ou, dans la fonction publique, du comité technique paritaire ou de toute instance équivalente et d'une information des utilisateurs. Le CLIENT s'engage à respecter les articles relatifs à la finalité de la mise en place et aux limites de la collecte d'information.

7.2. Du FOURNISSEUR

En aucun cas le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable de dysfonctionnements liés aux systèmes d'exploitation ou aux logiciels annexes installés par le CLIENT ou par le FOURNISSEUR à la demande expresse du CLIENT ou d'un effacement accidentel de données.

À l'issue de la période de garantie constructeur ou de la garantie ONE SYSTEM, le Fournisseur ne pourra être tenu responsable d'aucun dysfonctionnement, dommage, ou préjudice, direct ou indirect, relatif au matériel livré.

Les Parties conviennent que les obligations du FOURNISSEUR au titre du Contrat sont des obligations de moyens et non de résultats, le FOURNISSEUR s'obligeant à mettre en œuvre tous les efforts nécessaires à l'exécution des services tels que décrits dans le présent contrat. En cas de mise en cause par le CLIENT de la responsabilité du FOURNISSEUR, la réparation de l'éventuel préjudice du CLIENT ne pourra en aucun cas dépasser le montant correspondant aux redevances des services concernés des six derniers mois précédant la mise en jeu de la responsabilité du FOURNISSEUR.

La responsabilité du FOURNISSEUR ne peut en aucun cas être recherchée pour des conséquences indirectes éventuellement préjudiciables résultant de l'exécution du contrat, et ce, que le préjudice soit né dans le chef du CLIENT ou de ses clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou quelque tiers aux présentes que ce soit. Notamment et sans que cette liste soit exhaustive, la responsabilité du FOURNISSEUR ne peut en aucun cas être recherchée pour d'éventuels préjudices économiques, financiers ou commerciaux. Toute assurance couvrant les préjudices indirects reste strictement à la charge du CLIENT.

L'exécution de tout ou partie des prestations peut être affectée par des éléments externes pouvant échapper au contrôle du CLIENT (poussières diverses, électricité statique, variation de tension du réseau électrique, foudre, défauts de climatisation, etc.) pour lesquels le FOURNISSEUR ne saurait en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables. En outre, le CLIENT convient qu'aucune responsabilité n'incombe au FOURNISSEUR à la suite de dommages directs ou indirects résultant notamment :

- De retards ou empêchements apportés à l'exécution du Contrat en raison de conflits sociaux,
- De cas de force majeure ou de conséquence d'événements dont le CLIENT serait responsable,
- D'informations inexactes ou incomplètes communiquées au FOURNISSEUR par le CLIENT,
- De dommages dus à l'inexécution par le CLIENT de ses obligations.

Pour des raisons liées à la sécurité des systèmes et à la responsabilité des interventions, l'accès aux mots de passe d'administration est strictement réservé aux équipes de ONE SYSTEM. Il est expressément convenu qu'aucune co-gestion ou communication partielle de ces accès ne sera consentie au CLIENT ou à tout tiers.

Article 8 – SOUS-TRAITANCE

LE PRESTATAIRE pourra confier à des sous-traitants la réalisation de tout ou partie des prestations prévues au contrat, sans être tenu d'obtenir au préalable l'autorisation du CLIENT. En cas de sous-traitance totale ou partielle, le sous-traitant du PRESTATAIRE sera tenu aux mêmes obligations que le PRESTATAIRE, notamment en matière de confidentialité.

Article 9 – ASSURANCES

Le CLIENT s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance une police couvrant :

- Le vol d'équipements matériels et logiciels sur le site du CLIENT,
- L'incendie, les dégâts des eaux, les risques électriques et les autres éléments CLIENT (poussières diverses, électricité statique, variation de tension du réseau électrique, défauts de climatisation, etc.) pouvant affecter les équipements matériels et logiciels sur le site du CLIENT,
- Les conséquences de piratages informatiques,
- La reconstruction des médias et perte de données informatiques.

Dans les 24 heures suivant tout sinistre, le CLIENT devra en informer, par lettre recommandée avec accusé réception, le FOURNISSEUR.

En cas de destruction totale des équipements, le présent contrat se trouvera résilié de plein droit conformément à l'article 5.3.

En cas d'attaque cybercriminelle (pirate informatique, cryptovirus, etc), le CLIENT devra faire une déclaration POLICE/GENDARMERIE pour attester de l'acte criminel.

Article 10 – CONFIDENTIALITE

Chacune des parties gardera strictement secrètes et s'engage à ne pas divulguer ou communiquer à quiconque, les informations appartenant à l'autre partie, dont elle aurait eu connaissance à la faveur du contrat, et accepte de les considérer comme strictement confidentielles. Ces informations concernent tout document, toute information de quelque nature qu'ils soient, échangés sur quelque support que ce soit et de quelque manière que ce soit, notamment oralement, à l'occasion de réunions ou d'entretiens appartenant à l'autre partie portant notamment sur des aspects économiques, techniques, commerciaux, de savoir-faire ou de méthodologie.

Les parties reconnaissent que les informations communiquées ont a priori un caractère confidentiel sans qu'il soit nécessaire de préciser ou de marquer ces informations comme confidentielles. Sauf accord écrit préalable et express, chacune des parties prendra toutes ses dispositions pour assurer le respect de cette confidentialité et empêcher la divulgation de l'une quelconque de ces informations à des tiers au contrat.

Toutefois, les engagements pris par chacune des parties au titre des présentes ne s'appliqueront pas :

- Aux informations confidentielles divulguées à toute filiale de chacune des parties, consultants, sous-traitants, ou toute autre personne en relation avec la fourniture des services, à condition que la partie ayant divulgué ces informations prennent toutes les précautions nécessaires afin de s'assurer que toutes ces personnes gardent l'information confidentielle ;
- Aux informations relevant notoirement, et préalablement à la signature des présentes, du domaine public ;
- Aux informations devant être divulguées en vertu de la loi ou de la réglementation applicable, ou injonction judiciaire ou administrative.

Dans l'hypothèse où cette mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception reste infructueuse pendant un délai de trente (30) jours après notification, l'autre partie sera fondée à recourir à toute action et/ou voie de droit rendue nécessaire à son encontre et/ou contre tout coauteur ou complice, et à réclamer des dommages et intérêts

Sauf accord écrit contraire entre les parties, les présentes obligations resteront en vigueur pendant toute la durée du présent Contrat plus deux (2) années suivant sa cessation. Si l'une des parties méconnaît ses obligations nées du présent engagement, l'autre partie pourra la mettre en demeure de les respecter.

Article 11 – RESERVE DE PROPRIETE

Chacune des Parties conserve la propriété intellectuelle et/ou industrielle de tout procédé, concept, savoir-faire ou technique, dont elle est détentrice préalablement à l'exécution du présent Contrat.

Tous les éléments préparés pour le CLIENT par le FOURNISSEUR ou ses sous-traitants dans le cadre du présent contrat, notamment et sans que cette liste soit exclusive, tous les logiciels et tous les documents sur quelques supports que ce soient, sont et demeurent la propriété du FOURNISSEUR.

Article 12 – RECONNAISSANCE DE PROPRIETE

Dans tous les cas, les équipements, le matériel d'essai, l'outillage, les moyens techniques, les pièces détachées, documents, programmes et dossiers déposés chez le CLIENT pour permettre l'accomplissement des prestations, restent la propriété exclusive du FOURNISSEUR. En conséquence, le CLIENT ne pourra les nantir, céder, sous-louer, prêter ou communiquer.

En cas de tentative de saisie, le CLIENT devra en aviser immédiatement le FOURNISSEUR, élever toute protestation contre la saisie et prendre toute mesure pour faire reconnaître le droit de propriété du FOURNISSEUR. Si la saisie a eu lieu, le CLIENT devra rembourser au FOURNISSEUR les frais occasionnés par la demande en contradiction.

En cas de cession ou de nantissement de son fonds, le CLIENT devra prendre toutes dispositions nécessaires pour que les biens du FOURNISSEUR ne soient pas compris dans la cession ou le nantissement et pour que le droit de propriété du FOURNISSEUR, et ses droits d'auteur, soient portés en temps utile à la connaissance du cessionnaire ou du créancier nanti.

Article 13 – EXCLUSIONS

Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu du FOURNISSEUR toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le CLIENT reconnaît être un professionnel averti, disposant des compétences nécessaires pour apprécier l'adéquation des Services à ses besoins, et déclare avoir contracté en parfaite connaissance de cause.

Le FOURNISSEUR ne pourra pas être mis en cause :

- Si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 du Code civil (ancien article 1148).
- Si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle de tout autres sinistres : Grève, émeute, acte de guerre, radiations ou catastrophe nucléaire, Réparation, intervention de maintenance, modification, déplacement ou réinstallation des équipements et programmes qui n'auraient pas été effectués par le FOURNISSEUR ou qui auraient été réalisés sans l'accord préalable et le contrôle du FOURNISSEUR, Utilisation anormale ou non conforme à la destination des équipements et logiciels, Choc inhabituel, dommage électrique ou dommage dû à l'eau ou au feu, négligence, défaillance du système de conditionnement d'air, problème de câblage, dommage survenu lors d'un transport par le CLIENT, ou toute autre cause sans rapport avec une utilisation normale des équipements. Absence ou défaillance de service de transport d'information du ou des opérateurs d'accès.
- Si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle de PIRATAGE / CRYPTAGE : Malveillance dont le CLIENT serait victime et trouvant son origine à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entité juridique du CLIENT, par exemple en cas d'intrusion de pirate informatique ou d'attaque virale ciblée contre le CLIENT aboutissant entre autres sur une perte de données.

Dans ces cas, si le FOURNISSEUR accepte de réaliser le service de remise en conditions opérationnelles, celui-ci sera fourni au tarif en vigueur au moment de l'intervention pour la main-d'œuvre, les déplacements et les pièces. Le FOURNISSEUR conservant la faculté de faire toutes réserves sur l'aboutissement de la remise des équipements en état de bon fonctionnement. Les frais facturés par le FOURNISSEUR au CLIENT pour la remise en état pourront faire l'objet d'une demande de prise en charge à son assurance. Il conviendra alors, au CLIENT d'avoir souscrit aux options de « Reconstruction des médias, Perte de données informatiques et cybercriminalité » auprès de son assureur.

Prestation sur devis :

Lorsque le CLIENT demande au FOURNISSEUR un service spécifique non inclus dans les prestations couvertes par la redevance, par exemple un audit de l'infrastructure réseaux et sécurité ou un déménagement..., le FOURNISSEUR soumet un devis à l'accord du CLIENT avant toute intervention.

Évolutions technologiques

Le FOURNISSEUR ne garantit pas la compatibilité future des Services, matériels ou logiciels avec les évolutions technologiques, réglementaires, normatives ou éditeurs, postérieures à la date de souscription du contrat.

Article 14 – NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le CLIENT s'engage à ne pas débaucher ni solliciter, directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, quelconque des intervenants ou salariés du FOURNISSEUR ou de ses sous-traitants (même si la sollicitation initiale est formulée par le salarié) sauf autorisation écrite et préalable du FOURNISSEUR.

Cette obligation est valable pendant toute la durée du contrat, augmentée d'une période de douze (12) mois à la fin du contrat.

En cas de violation, le CLIENT devra verser immédiatement au FOURNISSEUR une indemnité forfaitaire égale au salaire brut de l'employé débauché pendant les douze (12) mois précédant son débauchage (ou s'il n'a pas été embauché pendant au moins douze (12) mois, sa rémunération brute ramenée sur douze (12) mois).

Le FOURNISSEUR pourra en outre demander indemnisation du préjudice réellement subi si celui-ci dépasse les seules charges de salaire.

Article 15 – CESSION DU CONTRAT

Le CLIENT ne sera pas autorisé à transférer ou à céder tout ou partie des droits et obligations du contrat sans l'accord préalable écrit du FOURNISSEUR et ce même dans le cadre d'une procédure collective.

Le FOURNISSEUR se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter librement le contrat à tout tiers à qui il céderait, transférerait ou apporterait tout ou partie de ses activités industrielles et commerciales.

Dans le cadre d'un rachat de contrat initié par le CLIENT, alors il faudra se référer à l'article 5.3.4 (Indemnités de résiliation anticipée).

Article 16 – LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige et de contestations, quelles qu'en soient la nature et la cause, seuls seront compétents les tribunaux du siège social du FOURNISSEUR, même en cas de référé, d'appels en garantie ou de pluralité de défendeurs. Les acceptations, traites, mandats, conditions de port, n'apportent ni novation, ni dérogation à cette clause. Le droit français est seul applicable.

Les Parties reconnaissent expressément que les échanges électroniques (courriels, tickets de support, notifications, journaux systèmes, logs techniques, historiques de connexions, portails clients, plateformes de suivi et horodatages) constituent des moyens de preuve valables, recevables et opposables entre elles.

Article 17 – RGPD

Les limitations et exclusions de responsabilité prévues aux présentes Conditions Générales s'appliquent pleinement aux traitements de données à caractère personnel.

17.1. Préambule

Notre « Politique RGPD » s'inscrit dans le cadre du respect de l'article 28 du Règlement général sur la protection des données à caractère personnel qui impose que soit défini un certain nombre de règles entre le responsable de traitement (vous) et le sous-traitant (nous).

17.2. Objet

La présente politique vise à définir nos droits et obligations respectifs au regard de la protection des données à caractère personnel.

17.3. Portée

La présente politique s'applique lorsque nous agissons comme « sous-traitant » au sens du RGPD. Certaines de nos prestations sont considérées comme relevant de la sous-traitance notamment mais non exclusivement : hébergement, maintenance, centre d'appel, délégation, etc.

La présente politique est considérée comme un document à valeur contractuelle qui s'impose aux parties et ne modifie pas pour autant les termes des contrats conclus.

En cas d'écart entre la présente politique et le ou les contrats conclus entre nous ou nos conditions générales/particulières, cette dernière primera s'agissant de la seule question du traitement des données à caractère personnel.

17.4. Identification du traitement

Il vous appartient d'identifier avec précision les traitements auxquels nous pouvons avoir accès. Pour plus de précisions sur la nature des opérations réalisées, les finalités du traitement, les données et personnes concernées, il est fait renvoi à notre contrat de prestations de services ou nos conditions générales/particulières.

17.5. Instructions du CLIENT

Au titre du RGPD, nous sommes tenus de vous informer immédiatement si l'une de vos instructions nous paraît constituer une violation de la réglementation en matière de données à caractère personnel. Nous ne serons pas tenus de satisfaire à de telles instructions.

17.6. Nos Obligations

En notre qualité de sous-traitant, nous nous engageons à :

- accéder et traiter vos données à caractère personnel conformément à vos instructions ;
- accéder et traiter vos données pour les seules prestations définies entre nous ;

Afin de satisfaire aux obligations du RGPD, nous avons notifié à notre personnel un code de bonne conduite et mettons en œuvre des mesures de sensibilisation régulières.

17.7. Vos Obligations

En votre qualité de responsable de traitement, il vous appartient de nous communiquer par tout moyen, les instructions que nous devons suivre dans le cadre de l'accès et le cas échéant de l'usage de vos données.

Les instructions fournies ne peuvent en aucun cas avoir pour objet ou pour effet de modifier le service auquel vous avez souscrit.

Vous vous engagez par ailleurs :

- à vous conformer à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel en votre qualité de responsable de traitement et tenir garant le DPO désigné par ONE SYSTEM de toute poursuite ou condamnation ;
- à garantir que les données auxquelles nous accédons ou que nous traitons pour votre compte sont les vôtres ou à défaut que vous disposez de toutes les autorisations nécessaires ;
- à nous faire part de toute évolution sur vos traitements de données qui pourrait avoir un impact sur la mise en œuvre et le respect de la présente politique ;
- à nous fournir, si vous en avez désigné un, les coordonnées de votre DPO ou référent RGPD ;
- à nous fournir en tant que de besoin les informations nécessaires à la tenue de notre registre des traitements de données en qualité de sous-traitant.

17.8. Obligation de sécurité

Chaque partie met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de nature à sécuriser et protéger les traitements de données à caractère personnel.

Nous vous proposons à ce titre une palette de solutions techniques et fonctionnelles mais vous êtes seul décisionnaire de la mise en œuvre ou non de ces mesures.

Il vous appartient d'évaluer vos risques et la manière de les traiter.

Vous devez en permanence vous assurer que les profils utilisateurs sont correctement paramétrés – de même tous les codes doivent être paramétrés (ne pas conserver les codes constructeurs ou opérateurs) et modifiés de manière régulière. Vous devez porter une attention particulière à votre flotte mobile.

17.9. Flux transfrontières

Nous nous réservons le droit de procéder, dans le cadre de nos prestations, à des flux de données transfrontières hors de l'EU, mais vous garantissons le respect par l'entité locale désignée (une filiale de notre société ou un prestataire tiers) du respect du droit des données à caractère personnel.

17.10. Fin du contrat

À l'expiration du contrat et au plus tard le dernier jour du contrat, il vous appartient de nous indiquer si nous devons supprimer ou vous restituer les données à caractère personnel. Une fois les données supprimées ou restituées nous n'en gardons aucune copie et ne serons donc pas en mesure de vous adresser une nouvelle copie des données.

17.11. Contrôle de la Cnil

Nous nous engageons à nous informer mutuellement d'un éventuel contrôle de la Cnil et prendrons, au besoin, les mesures nécessaires pour répondre aux questions posées par l'autorité de contrôle.

17.12. Violation de sécurité

Si nous identifions au sens de nos services une violation de sécurité, nous nous engageons à vous en aviser sans délai afin que vous puissiez réaliser vous-même la notification à la Cnil. Nous nous engageons à vous communiquer toutes les informations nécessaires pour satisfaire à cette obligation de notification.

En cas de violation de données à caractère personnel sur vos propres équipements, vous êtes tenu de nous en aviser sans délai si cette violation est susceptible d'impacter la fourniture de notre prestation.

17.13. Sous-traitance ultérieure

Vous nous autorisez à avoir recours à nos propres sous-traitants (sous-traitants ultérieurs). Nous vous garantissons que le sous-traitant que nous choisissons est lui-même conforme au RGPD.

17.14. Audit

Vous pouvez auditer notre conformité aux obligations définies aux présentes une fois par an.

Sauf en cas de violation de sécurité avérée, cet audit est réalisé par la voie d'un questionnaire de conformité que vous voudrez bien nous adresser à la date d'anniversaire de notre contrat.

En cas de violation de données, cet audit peut être réalisé sous la forme d'une inspection sur place dont les conditions seront définies d'un commun accord.

17.15. Registre des traitements

En fonction des seuils définis par le RGPD, chaque partie est tenue pour ce qui la concerne de tenir un registre des opérations de traitements. Chaque partie s'engage à communiquer à l'autre, à première demande, toutes les informations nécessaires à la tenue dudit registre.

17.16. Responsabilité

Conformément à l'article 82 du RGPD, notre responsabilité en tant que sous-traitant ne peut être engagée que dans les cas limitatifs suivants :

- nous n'avons pas respecté les obligations prévues dans le RGPD qui nous incombent spécifiquement en tant que sous-traitants ou
- nous avons agi en-dehors de vos instructions documentées ou ;
- nous avons agi contrairement à vos instructions écrites.

Dans tous les cas, la réparation du préjudice et le plafond de réparation sont ceux définis dans notre contrat de prestation ou nos conditions générales/particulières.

Les limitations et exclusions de responsabilité prévues aux présentes Conditions Générales s'appliquent pleinement aux traitements de données à caractère personnel.

17.17. Révision

En cas d'évolution réglementaire ou de recommandations de la Cnil, nous nous réservons le droit de modifier la présente politique. Toute nouvelle politique vous est notifiée avant son entrée en vigueur.

Article 18 – CLAUSES SPECIFIQUES

18.1. INFOGERANCE

18.1.1. Définition

L'ensemble des services réunis dans l'offre « INFOGERANCE » vise au maintien en conditions opérationnelles du système informatique, réseaux et télécoms du CLIENT, à l'amélioration de la performance de ce système, ainsi qu'à l'assistance aux utilisateurs, et à l'accompagnement du dirigeant du CLIENT dans la gouvernance de son système d'information.

L'offre « INFOGERANCE » est conçue de manière modulable, le CLIENT pouvant choisir le périmètre, les services et les options qui seront effectivement inclus dans le contrat.

18.1.2. Maintien en conditions opérationnelles

Définition

Le service de maintien en conditions opérationnelles a pour objet de maintenir en bon état de fonctionnement les matériels et logiciels concernés.

Ce service comporte trois prestations :

- La gestion des interventions,
- La gestion des tiers-mainteneurs,
- La remise en conditions opérationnelles des matériels après une panne ou un dysfonctionnement.

Le service de maintien en conditions opérationnelles ne comprend pas l'assistance aux utilisateurs dans leur usage de matériels ou logiciels en bon état de fonctionnement, cette dernière prestation faisant l'objet de l'article 18.1.3 « Assistance » du présent contrat.

Périmètre

La remise en conditions opérationnelles peut concerner les postes de travail informatique, les serveurs, les équipements réseaux (Routeurs, Switchs, Hubs), les équipements de sécurité, les périphériques de stockage et les périphériques d'archivage.

Les conditions générales au contrat, et l'inventaire de parc listent l'ensemble des matériels inclus dans la prestation et précise, pour chaque matériel le cadre contractuel correspondant. Tout matériel non spécifiquement inclus est considéré comme exclu de la prestation.

Gestion des intervention

La gestion des interventions est pilotée et coordonnée par le FOURNISSEUR. Le FOURNISSEUR met à la disposition du CLIENT l'adresse de messagerie du service SUPPORT pour les demandes d'intervention.

Le service SUPPORT analyse la demande de l'utilisateur et l'oriente, selon son diagnostic, soit vers les services de maintenance et de remise en conditions opérationnelles, soit vers les services d'assistance s'il est établi que les matériels ou logiciels sont en bon état de fonctionnement. Dans ce dernier cas, et si le CLIENT a souscrit à cette prestation, l'article 18.1.3 « Assistance » du présent contrat s'applique pleinement.

La gestion des interventions permet de suivre un incident depuis sa déclaration jusqu'à sa résolution. Le diagnostic et le traitement des incidents sont effectués par le service SUPPORT via une prise en main à distance ou via une intervention sur site.

Dans la mesure du possible, les appels sont traités en temps réel. En cas de non-disponibilité immédiate, les demandes font l'objet d'un rappel dans le délai contractuel convenu avec LE CLIENT.

Le FOURNISSEUR procède à l'ouverture d'un ticket d'incident et réalise un diagnostic téléphonique ou un télédiagnostic (prise de main à distance) qui lui permet de qualifier la nature du dysfonctionnement puis, le cas échéant, déclenche une intervention sur site.

Le FOURNISSEUR pilote les opérations et en particulier, s'il y a lieu, prend en charge la coordination des tiers extérieurs (constructeurs, éditeurs, tiers mainteneurs ...).

Lorsque le dysfonctionnement a été résolu et que le matériel est de nouveau en conditions opérationnelles, le FOURNISSEUR procède à la clôture du ticket d'incident.

Maintenance Hardware des matériels

La maintenance hardware des matériels consiste en la réparation physique des matériels en panne par échange standard ou remise en état des sous-ensembles défectueux.

La maintenance hardware est assurée, selon les matériels, dans différents cadres contractuels correspondant aux choix du CLIENT :

- Maintenance hardware réalisée par un Tiers (constructeur ou tiers mainteneur) dans le cadre d'une extension de garantie souscrite directement par le CLIENT, en notifiant au préalable l'intervention d'un tiers sur le périmètre du contrat au FOURNISSEUR.
- Maintenance hardware réalisée par le FOURNISSEUR : Les conditions particulières stipulent les services et options effectivement souscrits par le CLIENT, avec une facturation de la réparation sur devis si le matériel est hors garantie. Dans ce cas, les délais contractuels d'intervention ne sont pas applicables. Le cas échéant, un remplacement par du matériel neuf peut être préconisé.

18.1.3. Assistance

Définition

L'assistance est une activité de conseil technique auprès du CLIENT. Les bénéficiaires de ce service concernent exclusivement les utilisateurs. L'assistance vise à les conseiller sur le meilleur usage d'un poste de travail informatique.

Le FOURNISSEUR met à la disposition du CLIENT une assistance technique :

- par email à support@one-system.fr
- par téléphone au 09 72 52 05 46 du lundi au vendredi de 8h30-12h00 et de 14h00 à 17h30. Ou bien de 7h à 19h en continu à condition d'avoir souscrit à l'option « horaire étendu » dans les conditions particulières.
- par internet via <http://myos-customer.one-system.fr>

Mode de fonctionnement de l'assistance et détermination du prix

L'assistance utilisateurs fonctionne en illimitée. Il s'agit de la résolution par email, téléphone ou prise de main à distance de problèmes fonctionnels gênants pour l'utilisateur (en dehors des aspects fonctionnels des outils métiers comme Magnus, Quadratus, SAGE, Solidworks, EBP, Fiducial etc.. car ces logiciels disposent d'une assistance dédiée dans un contrat différent).

Dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs, le calcul du montant de la redevance prend en compte le nombre d'utilisateurs ayant accès au service d'assistance et la complexité des équipements informatiques et réseaux, présents chez le CLIENT.

Les études spécifiques et recommandations ne sont pas couvertes par le système de redevance et doivent faire l'objet de devis spécifiques. Les éléments concourants au calcul de la redevance, ainsi que son montant, sont indiqués aux conditions particulières du présent contrat.

18.1.4. Maintenance préventives

La maintenance préventive des équipements représente une ou plusieurs visites par an (intervention proactive).

Cela comprend :

- Le contrôle des équipements stratégiques (espaces disques, consommation mémoire et processeur, mise à jour Windows, antivirus et antispyware, mises à jour drivers et firmware, des sauvegardes, optimisation de l'ensemble...)
- L'actualisation de l'inventaire de parc,
- L'actualisation de l'inventaire Team Viewer,
- La réalisation d'un échantillon d'ISU,
- La vérification de l'état de garantie des équipements,
- ...

Le tarif de maintenance préventive est fonction du nombre d'équipements et donc du nombre de journées par an.

Les journées de maintenance préventive réalisées sur site n'ont pas pour but de traiter les demandes particulières des utilisateurs.

18.1.5. Reporting

Selon l'option souscrite par le CLIENT, le PRESTATAIRE s'engage à fournir au CLIENT un rapport mensuel par email récapitulant l'ensemble de ses interventions, et précisant l'objet et la nature de ces dernières. L'option figure sur les conditions particulières du présent contrat.

18.1.6. Horaires étendus

Se référer à l'article 18.1.3.

18.1.7. Limitations

Systèmes propriétaires

Le service de maintenance ne comprend pas la remise en état des équipements lorsque les pièces détachées ou éléments logiciels nécessaires ne sont plus disponibles en raison de l'arrêt de fabrication par les éditeurs ou constructeurs ou dont les stocks détenus par les fabricants sont épuisés, et qu'il n'existe pas d'éléments compatibles de remplacement.

Environnement des équipements

Dans tous les cas, la maintenance n'inclut pas :

- la remise à neuf des équipements,
- le travail sur les installations électriques du CLIENT,
- la maintenance des accessoires, pièces ou produits non fournis par le FOURNISSEUR,
- la peinture ou le ravivage des matériels ou la fourniture des matériaux nécessaires à cet effet.

18.1.8. Remise en conditions opérationnelles

Descriptif

A la suite d'un dysfonctionnement ou d'une réparation physique, le FOURNISSEUR assure la remise en exploitation du matériel dans un état d'exploitation correspondant aux derniers supports de sauvegardes disponibles. Le CLIENT assure la garde et l'intégrité de ces supports, et est tenu de les mettre à la disposition du FOURNISSEUR.

Cette prestation comprend, si nécessaire, la réinstallation par le FOURNISSEUR du système d'exploitation et des logiciels installés préalablement ou figurant dans l'annexe du contrat. LE CLIENT devra fournir les originaux des logiciels et des licences. Sauf spécification contraire, sont exclus du périmètre de la prestation tous les logiciels métiers ainsi que tous les logiciels installés et tous les paramétrages effectués par le CLIENT lui-même ou par tout autre prestataire.

Restauration des données

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le CLIENT reste responsable des données présentes sur son installation informatique. En conséquence, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer la sauvegarde de ses données. La responsabilité du FOURNISSEUR en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée. (Voir l'article 13. Exclusions)

Délais

Le délai d'intervention pour la remise en conditions opérationnelles correspond au temps qui s'écoule, selon le cas, entre la fin de la réparation physique du matériel et le commencement de la remise en conditions opérationnelles, dans les cas de pannes hardware ; entre le signalement du dysfonctionnement et le commencement de la remise en conditions opérationnelles, dans les autres cas.

La garantie de délai d'intervention (GTI) pour la remise en conditions opérationnelles, comptabilisé en heures ou jours ouvrés, dépend du niveau choisi par le CLIENT, et figure sur les conditions particulières du présent contrat.

Prérequis techniques et logistiques

Le CLIENT s'engage à donner au FOURNISSEUR l'accès à toutes les informations, installations et équipements nécessaires à l'exécution des prestations. Le CLIENT autorise expressément le FOURNISSEUR à se connecter à distance sur son réseau et sur chaque équipement afin que le FOURNISSEUR puisse effectuer les diagnostics avant intervention ou fournir les services du présent contrat. Le CLIENT s'engage à fournir les clés d'accès et les mots de passe nécessaires à cette connexion. Le CLIENT doit obligatoirement mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements mise régulièrement à jour, composée au minimum d'un pare-feu, de solutions antivirus, de solutions antispam et d'un ou plusieurs niveaux de sauvegarde.

Le FOURNISSEUR préconise l'installation d'onduleurs et la mise en place de lignes électriques dédiées et sécurisées pour l'ensemble des équipements pour éviter toute défaillance d'origine électrique.

Le FOURNISSEUR préconise l'installation d'une liaison Internet supplémentaire afin de faciliter la prise de main à distance et renforcer la tolérance aux pannes en cas de problème sur la liaison principale.

Prérequis d'inventaire de parc et annuaire des utilisateurs

Pour les services de Maintien en Conditions opérationnelles (MCO) et les services d'Assistance utilisateurs, un inventaire de parc, accompagné d'un annuaire des utilisateurs doivent être établis par le FOURNISSEUR et vérifiés/complétés par le CLIENT via son accès MyOS-CUSTOMER. Ces derniers, établissent de manière précise les équipements et les utilisateurs couverts par le présent contrat.

Le FOURNISSEUR mettra à jour les informations associées aux équipements qu'il est amené à faire évoluer. Dans le cas où ces évolutions modifieraient le périmètre des équipements/utilisateurs couverts par le présent contrat, cela ne nécessitera pas d'avenant puisqu'il s'agit d'une facturation « relevé de compteurs ». Si le CLIENT est amené à modifier un élément quelconque de son parc, notamment en cas d'extension de son parc, il devra, soit le notifier au FOURNISSEUR, soit le saisir sur son espace MyOS-CUSTOMER.

Déplacement du matériel

En cas de déplacement des équipements, le CLIENT s'engage à aviser le FOURNISSEUR par écrit trente jours au moins à l'avance.

Aux frais du CLIENT, le FOURNISSEUR surveillera le démontage et l'emballage des équipements et procédera à leur inspection sur le nouvel emplacement. LE CLIENT fournira la main-d'œuvre et le matériel nécessaires au démontage, à l'emballage et au transfert des équipements. Les frais de stockage éventuels et de transport du matériel sur le nouveau site seront à la charge du CLIENT.

LE CLIENT sera responsable des pertes et dommages éventuels dus au transfert des équipements.

18.2. LOCATION

18.2.1. Définitions

Dans le présent contrat et ses annexes éventuelles, les mots ou expressions suivants auront la signification ci-après :

MATERIEL : les matériels ou équipements informatiques (y compris les accessoires) décrits aux Conditions Particulières représentées par le devis lui-même.

LIVRAISON : la mise à disposition du matériel (ou des éléments du matériel en cas de livraison(s) partielle(s) à l'entrée, au rez-de-chaussée de l'adresse du LOCATAIRE ou de celle précisée aux Conditions Particulières représentées par le devis lui-même. Un procès-verbal de livraison pourra être signé par les parties à cette opération ou, à défaut, un bon de livraison. Une copie devra être remise au LOUEUR.

MISE EN ORDRE DE MARCHE - INSTALLATION : toutes actions et prestations devant permettre l'utilisation de tout ou partie du matériel (notamment implantation physique, climatisation, branchements électriques, téléphoniques et autres, chargement des logiciels, configurations, formation du personnel...). Ces prestations ou actions sont à la charge et aux risques du LOCATAIRE qui prend toutes mesures nécessaires à leur mise en œuvre.

En cas de financement d'exemplaire de logiciel, le LOCATAIRE s'engage à utiliser celui qui sera mis à disposition dans le cadre du présent contrat dans le respect de la licence d'utilisation qu'il aura régularisée avec le fournisseur et / ou l'éditeur. Le LOCATAIRE ne peut prétendre à aucune remise, prorogation ou diminution de loyer, ni à la résiliation ou à dommages et intérêts de la part du LOUEUR en cas de manquement à une disposition de la licence et ce même si cela conduit à une interdiction d'utilisation du logiciel. Entre le LOUEUR et le LOCATAIRE, les dispositions du présent contrat prévalent sur celles qui régissent ou constituent la licence.

18.2.2. Assurances

Cas particulier sur l'assurance dans le cadre des contrats de location de matériels :

Responsabilité du LOCATAIRE : Depuis la date de livraison jusqu'à la restitution du matériel, le LOCATAIRE assume la qualité de gardien détenteur et la responsabilité de tous préjudices ou dommages subis par le matériel ou causés par lui, à des personnes ou à des biens, même s'ils sont intervenus à la suite d'un vice de construction ou d'un défaut de montage et quelle que soit la cause du dommage, même s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

Responsabilité civile : En conséquence, le LOCATAIRE s'engage à souscrire et à maintenir jusqu'à restitution dudit matériel, une police d'assurances garantissant sa responsabilité civile pour tous dommages causés par le matériel et à obtenir pour le LOUEUR la qualité d'assuré additionnel en tant que propriétaire du matériel.

Responsabilité dommages et pertes du matériel : Le LOCATAIRE s'engage par ailleurs à couvrir les risques encourus par le matériel tels que vol, incendie, explosion, bris de machines et autres dégradations quelle qu'en soit l'origine, par une police d'assurances dont le bénéfice sera transféré au LOUEUR en cas de sinistre ; ces garanties devront être maintenues jusqu'à restitution du matériel au LOUEUR. En aucun cas, le LOUEUR ne saurait être tenu responsable de la carence du LOCATAIRE. Le LOCATAIRE s'oblige, à première demande du LOUEUR à lui communiquer l'attestation d'assurances.

Modalités : Chacune des polices ci-dessus doit être souscrite par le LOCATAIRE à ses frais exclusifs et sous son entière responsabilité, pour compte commun du LOCATAIRE et du LOUEUR. Elles comportent de la part des assureurs, les engagements suivants :

- Règlement au LOUEUR seul des indemnités consécutives aux dommages subis par le matériel,
- Abandon de recours contre le LOUEUR,
- Inopposabilité au LOUEUR des causes de déchéance ou de réduction proportionnelle d'indemnité, d'éventuelles omissions, insuffisances de déclarations ou fausses déclarations du LOCATAIRE,
- Notification au LOUEUR, avec préavis d'un mois, de toute annulation, suspension ou réduction des garanties,
- Avis au LOUEUR de tout retard dans le paiement des primes.

Déclarations : Dans les 48 heures suivants tout sinistre subi ou provoqué par le matériel, le LOCATAIRE informe le LOUEUR et la compagnie d'assurances par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de vol ou de dégradation volontaire du matériel, le LOCATAIRE effectue sous sa responsabilité toutes déclarations d'usage auprès des services de police et administratifs compétents.

En ce qui concerne sa responsabilité civile, il accomplit toutes formalités requises auprès de sa compagnie d'assurances.

Si nécessaire, il doit faciliter par tous moyens appropriés les opérations d'expertises.

Tous les risques non couverts et notamment les risques de pertes d'exploitation restent à la charge du LOCATAIRE qui a la faculté de souscrire toute police d'assurances complémentaire qu'il estimera nécessaire.

Faute d'exécution de l'une quelconque des conditions ci-dessus, le LOCATAIRE devra verser une somme correspondant à la valeur résiduelle du matériel non couvert par l'assurance ou continuer de payer les loyers.

À l'expiration pour quelque cause que ce soit du présent contrat, les dispositions du présent article continueront à produire leurs effets.

18.2.3. Livraison – Installation et Exploitation du matériel

Avant la Livraison du matériel, le LOCATAIRE prendra en temps utile toutes dispositions nécessaires à l'installation du matériel. La prise d'effet de la location ne pourrait être différée pour l'une de ces raisons ou toute autre raison imputable au LOCATAIRE.

Il résulte de la définition de la Livraison que tous les frais de manutention à l'intérieur des locaux sont à la charge du LOCATAIRE.

Les risques de perte ou de dommages que peut courir le matériel ne sauraient être à la charge du LOUEUR.

Le LOCATAIRE est tenu de vérifier que le matériel n'a subi aucun dommage visible du fait du transport. S'il y a lieu, le LOCATAIRE devra préciser la nature des réserves auprès du transporteur et en informer immédiatement le LOUEUR par lettre recommandée avec accusé de réception ainsi que le Fournisseur (ou Vendeur).

Le LOCATAIRE s'engage expressément à utiliser le matériel conformément aux manuels d'utilisation du constructeur livrés avec dernier, ou téléchargeable sur le site du constructeur pendant toute la durée de la location. En particulier, il devra souscrire un contrat de maintenance auprès du constructeur ou de toute autre entreprise ayant l'agrément du constructeur et du LOUEUR. Le LOCATAIRE entretiendra le matériel, et y compris le gros entretien, à ces frais exclusifs.

Le LOUEUR, n'étant pas le constructeur ou le fabricant du matériel, ne peut être tenu pour responsable des dommages ou pertes subis par le matériel ou des défauts qui l'affectent, quelle qu'en soit la cause, et de tout préjudice financier ou commercial, ou de toute action intentée par un tiers contre le LOCATAIRE. Le LOCATAIRE exerce alors toute action contre le constructeur ainsi qu'à l'encontre de l'entreprise effectuant la maintenance. Cependant, le LOCATAIRE devra, préalablement à toute poursuite judiciaire contre le constructeur en informer le LOUEUR (lettre recommandée avec avis de réception) afin de permettre au dit LOUEUR d'intervenir dans l'action déclenchée par le LOCATAIRE si le LOUEUR l'estime utile à la protection de ses intérêts.

A compter de la Livraison du matériel et jusqu'à la fin de la location, le LOCATAIRE, en sa qualité de gardien détenteur du matériel, est responsable de tous dommages causés par celui-ci ou à l'occasion de son fonctionnement.

Le LOCATAIRE est et demeure responsable selon le Droit commun de tous risques de détérioration ou de perte et/ou destruction totale ou partielle du matériel.

L'immobilisation temporaire du matériel pour cause de panne, entretien ou réparation ne pourra donner lieu à réduction de loyer ou indemnité quelconque.

La réduction de loyer voire la résiliation du contrat ne pourra avoir lieu même si ce bien est indisponible plus de 40 jours.

Le LOCATAIRE avisera immédiatement (lettre recommandée avec accusé de réception) le LOUEUR de tout dommage ou détérioration du matériel quelle qu'en soit la cause, afin de permettre, dans les conditions précisées ci-après, et sous réserve des clauses d'exclusion figurant dans les polices d'assurances, la mise en œuvre de l'article "Assurances" ci-dessus.

En effet, afin de garantir le matériel au mieux des intérêts des deux parties, le LOCATAIRE souscrit une police d'assurances, dans les conditions prévues à l'article "Assurances".

Le LOCATAIRE s'interdit toute modification du matériel loué sans l'accord préalable du LOUEUR.

Toute pièce remplacée ou accessoire incorporé dans le matériel pendant la location, deviendra aussitôt et sans récompense la propriété du LOUEUR.

Sous réserve des dispositions de l'article « Mise à disposition », ci-après, le matériel ne pourra être déplacé par le LOCATAIRE sans l'accord du LOUEUR, sur un site autre que celui dans lequel il exploite son activité, comme indiqué à l'adresse de facturation du devis (Conditions Particulières). Toutes opérations de déplacement autorisées par le LOUEUR seront effectuées sous le contrôle du constructeur et/ou de l'entreprise chargée de la maintenance, et ce, aux frais du LOCATAIRE.

Le LOCATAIRE ne pourra ni sous-louer, ni prêter, ni mettre à disposition de personnes n'appartenant pas au personnel de son entreprise, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, tout ou partie du matériel sans l'accord écrit du LOUEUR.

Mise à disposition : Dans le cas où le LOCATAIRE mettrait à disposition des membres de son entreprise, certains matériels « portables », il fera signer par lesdites personnes un engagement d'utilisation du matériel que pour les besoins de son entreprise, exclusivement. Notamment ce document fera référence aux risques encourus par l'utilisation de logiciels dont la licence n'aurait pas été concédée à ladite entreprise. Ce document soulignera aussi la vigilance indispensable des utilisateurs de matériel « portable », gardien du matériel, contre les risques de vol.

Il est rappelé que le LOCATAIRE a choisi en toute indépendance le ou les logiciels et convenu directement avec l'éditeur les modalités de livraison de ce(s) dernier(s).

Le LOCATAIRE déclare avoir parfaite connaissance des conditions d'utilisation du ou des logiciels établis par l'éditeur dont une copie lui a été remise et s'oblige à s'y conformer.

Tout litige lié au fonctionnement ou à l'utilisation du ou des logiciels devra être réglé entre le constructeur et/ou l'éditeur et le LOCATAIRE. Ce dernier ne pourra invoquer un tel litige pour ne pas honorer ses engagements résultant du présent contrat de location. De manière générale, le LOCATAIRE s'engage à respecter l'intégralité des droits de l'éditeur sur le ou les logiciels fournis, tant pendant la durée contractuelle initiale qu'en cas de prolongation du contrat. Le LOCATAIRE garantit le LOUEUR et ses ayants droit contre tous recours des titulaires de ces droits ou de tout autre tiers, et l'indemniserà le cas échéant de toute conséquence dommageable de pareils recours.

Le LOCATAIRE renonce expressément à se prévaloir à l'encontre du LOUEUR, de quelque exception que ce soit, qu'il pourrait faire valoir contre l'éditeur du ou des logiciels. De plus, le LOCATAIRE dégage le LOUEUR de toute obligation de garantie d'éventuels vices ou défauts relatifs à la conformité, au fonctionnement ou aux performances du ou des logiciels, même si ces vices et défauts sont découverts au cours de la location.

En fin de location ou en cas de résiliation du contrat de location entraînant la restitution des biens loués, le LOCATAIRE devra :

- certifier par écrit, au LOUEUR et à l'éditeur, dans un délai de 8 jours qu'il a cessé toute utilisation des programmes concernés
- effacer ou détruire les programmes et les copies de programmes
- restituer la documentation accompagnant les programmes

Le LOCATAIRE assure le financement et l'organisation de l'enlèvement et du traitement des déchets issus du matériel loué. Toute disposition contraire est inopposable au LOUEUR.

18.2.4. Transfert des droits

Le LOCATAIRE reconnaît irrévocablement au LOUEUR le droit de transférer la propriété du matériel et/ou de céder le présent contrat de location ou tout ou partie des droits, en particulier de créance, à tout tiers, ci-après dénommé « Bénéficiaire » avec faculté de substitution. De convention expresse, le présent contrat est transmissible par simple endos avec dispense de notification au LOCATAIRE. Avisé par tout moyen d'un tel transfert et/ou cession, le LOCATAIRE y consent sans restriction ni réserve et s'oblige à signer tout document nécessaire à la régularisation juridique et administrative de cette opération ainsi qu'à payer toutes sommes dues en vertu des présentes au Bénéficiaire.

Le LOCATAIRE ayant choisi sous sa seule responsabilité, le loueur, le fournisseur et le matériel, il renonce à tout recours contre le Bénéficiaire - réputé n'avoir aucune connaissance en matière de conception, fabrication et/ou maintenance - quelle qu'en soient la nature et le motif, s'engage à lui remettre une autorisation de prélèvement conformément à l'article 4.2 et s'interdit d'invoquer l'exception d'inexécution notamment de prestations, objet d'un contrat distinct, pour interrompre, suspendre ou réduire le paiement des loyers. Le LOCATAIRE reste donc garant solidaire avec le LOUEUR d'origine, le fournisseur ou le constructeur pour les sommes dues par ce dernier au Bénéficiaire, notamment en cas de résolution de la vente.

Le Bénéficiaire transfère au LOCATAIRE les garanties techniques attachées au matériel pendant la durée de la location et lui donne mandat d'ester en justice. Celui-ci, sous réserve d'en avoir informé au préalable le Bénéficiaire, agit directement et à ses frais au cas où la garantie peut être mise en jeu. Les indemnités perçues seront affectées à garantir au Bénéficiaire l'exécution du présent contrat. Le LOCATAIRE est également mandaté pour intenter, à ses frais, l'action en résolution de la vente en appelant à la cause le Bénéficiaire en sa qualité de propriétaire du matériel. Pendant le cours des instances, le LOCATAIRE demeure tenu de payer les loyers convenus.

18.2.5. Résiliation

En complément de l'article 5.3, en cas de résiliation régulière, le LOCATAIRE devra, dans un délai de quinze jours calendaires, restituer dans les entrepôts du LOUEUR, ou tout autre lieu fixé par ce dernier, le matériel au LOUEUR, et lui verser une indemnité calculée sur la base de l'article 5.3.4.

Dans le cas où le LOCATAIRE refuserait de restituer le matériel, il suffirait pour l'y contraindre d'une ordonnance rendue par Monsieur le Président du Tribunal de Commerce ou de Grande Instance dont dépend le LOUEUR, sur simple requête ou par voie de référé.

En outre, tous les frais occasionnés au LOUEUR par la résiliation du contrat ainsi que tous les frais de déconnexion, d'emballage, de manutention et de transport du matériel sont à la charge du LOCATAIRE.

L'état de cessation des paiements (au sens du droit de la faillite) de l'une des parties entraîne, de plein droit et sans recours à la juridiction prévue à l'Article 5.3.1, la résiliation du présent contrat

Si l'Administrateur désigné par le tribunal dans le cadre de la "faillite" renonce à la continuation dudit contrat, expressément ou tacitement du fait de son défaut de réponse dans le mois de la mise en demeure adressée à l'Administrateur. Cette résiliation est sans préjudice de tous dommages et intérêts à l'encontre de la partie en cessation des paiements, au titre du dommage que l'autre partie éprouverait pour n'avoir pas été informée en temps utile de cette situation et des risques encourus.

18.2.6. Evolution du matériel

Durant le contrat, en réponse à toute demande effectuée par le LOCATAIRE au titre d'une évolution du matériel, et sous réserve de l'accord du LOUEUR, ce dernier pourra faire des propositions d'évolution par ajout ou échange de tout ou partie du matériel.

18.2.7. Garantie du matériel

La durée de garantie du matériel reste propre au matériel et non rattachée à la durée contractuelle du contrat.

Également, le contrat infogérance ne couvre pas le remplacement du matériel défaillant en cas de panne (uniquement prestation de changement et les frais de déplacement sont couverts par le contrat infogérance/MCO).

18.3. DELEGATION DE PERSONNELS (MISE A DISPOSITION DE PERSONNELS)

Lorsque le CLIENT préfère disposer des services de personnel technique de manière régulière sur son site, le PRESTATAIRE peut mettre à disposition du CLIENT un ou plusieurs personnels. Le montant facturé dépend alors du nombre de jours de présence du personnel technique et non du nombre d'actes d'assistance réalisés. Le prix de cette prestation est indiqué aux conditions tarifaires figurant dans les conditions particulières.

La charge de travail effectuée par le personnel technique délégué correspondra au temps de présence contractuel et sera estimée selon les usages de la profession.

Le personnel technique délégué se conformera aux règles de travail et de sécurité du CLIENT. Le CLIENT est tenu au respect des normes d'hygiène et de sécurité vis-à-vis du personnel délégué intervenant dans ses locaux, à l'information sur les consignes de sécurité dans lesdits locaux, et à sa présence effective, ou celle de l'un de ses représentants qualifiés, pendant la durée de l'intervention dudit personnel de telle sorte que toutes mesures utiles puissent être immédiatement prises en cas d'accident.

18.4. IMOBILE by SRVCOM

18.4.1. DEMANDE DE RIO

Le CLIENT du FOURNISSEUR qui souhaite la Portabilité de son ou ses numéros mobiles auprès d'un Opérateur Receveur devra, lors de la Souscription à une offre d'abonnement de cet Opérateur Receveur, présenter une demande de Portabilité de son ou ses numéros mobiles. L'Opérateur Receveur est seul chargé de mettre en œuvre la demande de Portabilité du CLIENT, en ce compris l'ensemble des actes nécessaires à cette demande, en particulier auprès de ONE SYSTEM, afin de procéder au nom et pour le compte du CLIENT à la résiliation du ou des Contrats ONE SYSTEM pour le(s)quel(s) la demande de Portabilité est effectuée. La demande de résiliation sera réputée effectuée auprès de ONE SYSTEM, à compter de la date à laquelle le CLIENT aura présenté à l'Opérateur Receveur sa demande de Portabilité de son ou ses numéros mobiles. La résiliation interviendra le jour du portage effectif dudit numéro, étant précisé que lorsque le CLIENT n'aura pas exécuté en tout ou partie la Période minimale d'engagement qui lui est applicable, les sommes restantes dues, au titre de ladite Période minimale d'engagement, deviendront immédiatement exigibles. Le CLIENT ne pourra se retourner vers ONE SYSTEM, ni tenir responsable ONE SYSTEM à raison de sa demande de Portabilité effectuée auprès d'un Opérateur Receveur, ainsi que de ces conséquences.

ONE SYSTEM fournit à ses CLIENTS un accès aux RIO correspondant aux numéros des téléphones mobiles («MSISDN»), pour lesquels ils ont souscrit un ou des Contrats ONE SYSTEM. Cet accès est fourni dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de la mise en service des Lignes du CLIENT, sous forme électronique au travers du Service « Parc on line ».

Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'éligibilité à la Portabilité et les avoir acceptés. La demande de Portabilité sera inéligible dans les cas suivants :

- Si la demande de portage comporte un ou des numéros mobiles et un ou des relevés d'identité opérateur (RIO) qui ne correspondent pas entre eux,
- Si le ou les numéros, pour le(s)quel(s) le portage est demandé, sont inactifs au jour du portage, ou le deviennent entre la date de la demande de portage et le jour du portage,
- Si les données figurant sur la demande de Portabilité du numéro mobile sont incomplètes ou erronées,
- Si la demande de portage n'est pas demandée par le CLIENT ayant procédé à la Souscription du contrat auquel se rattache la demande de Portabilité du numéro mobile,
- Si le ou les numéros pour le(s)quel(s) le portage est demandé, ont déjà fait l'objet d'une demande de portabilité en cours,
- Si la date de résiliation des Services souscrit par le CLIENT a déjà été fixée à sa demande, à une date antérieure à la date de portabilité du ou des numéros mobiles souhaitée.

Lorsque ONE SYSTEM notifie à l'Opérateur Receveur l'inéligibilité de la demande de portabilité du CLIENT, l'Opérateur Receveur doit en informer le CLIENT, sans que le CLIENT ne puisse reprocher quoi que ce soit à ONE SYSTEM à ce titre.

18.4.2. PORTABILITE

La Portabilité du numéro mobile permet, en France métropolitaine, à un CLIENT d'un opérateur de téléphonie mobile (ci-après "Opérateur Donneur"), de conserver son numéro mobile «MSISDN», lorsqu'il change d'opérateur (ci-après « Opérateur Receveur »).

Lorsque ce CLIENT souscrit un contrat d'abonnement auprès d'un Opérateur Receveur, en demandant la portabilité de son ou ses numéros mobiles « MSISDN », ce CLIENT mandate l'Opérateur Receveur pour traiter sa demande et résilier les services que ce CLIENT avait souscrits auprès de l'Opérateur Donneur, au titre des numéros mobiles à porter. La Portabilité du numéro mobile est un service fourni sur demande du CLIENT, il ne concerne que le seul numéro de mobile « MSISDN » et en aucun cas les services qui y étaient attachés, souscrits auprès de l'Opérateur Donneur. Il appartient donc au CLIENT de souscrire auprès de l'Opérateur Receveur les services de son choix.

18.4.3. DECHARGE

La responsabilité Du Prestataire ne saurait être également engagée :

- en cas de mauvaise utilisation du Service par le CLIENT et/ou par ses correspondants,
- en cas de mauvaise installation du Terminal ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation de la Carte non conforme à son usage,
- en cas de suspension ou d'interruption de l'accès au Service pour inexécution par le CLIENT de ses obligations, notamment de son obligation de paiement,
- en cas d'utilisation du Service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque Carte, et plus généralement, d'utilisation du Service par une personne non autorisée,
- du fait des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquelles le CLIENT peut avoir accès par l'intermédiaire des services vocaux ou Internet,
- en cas de modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques,
- en cas d'aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à l'Opérateur par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordées les installations de l'Opérateur,
- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique,
- en cas de force majeure
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable au FOURNISSEUR.

18.4.4. RESPONSABILITE CLIENT

Le CLIENT est entièrement responsable de l'utilisation de l'intégralité des Services liés à son abonnement jusqu'à l'expiration du contrat d'abonnement.

18.4.5. UTILISATION

Lorsque le CLIENT souscrit à une offre de Services comprenant un nombre de communications voix, data ou SMS illimité, le type de communications voix, data et SMS concernés, les éventuelles restrictions telles que plage horaires, comportement raisonnable ou destinations sont précisées dans le guide et/ou le catalogue tarifaire relatifs à cette offre. Lorsque les communications voix ou SMS illimités sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre deux personnes physiques et pour un usage non lucratif direct. Le CLIENT s'engage à adopter un comportement raisonnable lorsqu'il émet des communications dans le cadre d'une offre de Services contenant des illimités et ce, afin de permettre à tous les Abonnés d'accéder au réseau dans des conditions optimales.

Tous les forfaits ILLIMITES s'entendent pour des appels, plafonnés à 25H par ligne, hors numéros spéciaux et GSM Data, hors jours fériés. La durée par appel est limitée à 2H, au-delà le tarif Hors forfait sera appliqué.

Tous les sites de streaming ne sont ni accessibles ni autorisés. La facturation au-delà du forfait comme indiquée ci-dessus sera définie par la grille tarifaire en vigueur. En cas d'utilisation frauduleuse et/ou non conforme aux indications le contrat pourra être suspendu sans délai à compter d'une simple notification adressée par tous moyens puis résilié. Le Prestataire se réserve le droit de refacturer les communications ou SMS émis irrégulièrement ou interdits au prix d'une communication hors forfait, au tarif mentionné dans l'annexe tarifaire.

Constituent notamment des cas d'utilisation non-conformes d'une offre de Services comprenant des communications voix, data ou SMS illimités :

- Le détournement de l'offre,
- L'utilisation des offres, des communications ou des SMS aux fins d'en faire un commerce,
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de Services en tant que passerelle de réacheminement de communications, les appels depuis un boîtier radio ou depuis et vers une plateforme

18.5. iX365 by MICROSOFT

18.5.1 Engagement par Type de Licence

Les licences Microsoft souscrites dans le cadre du service iX365 peuvent faire l'objet de modalités d'engagement spécifiques, en fonction des conditions commerciales en vigueur au moment de la souscription.

Le CLIENT est informé que certaines licences peuvent être soumises à des engagements de durée liés à leur type ou à leur volume, susceptibles d'entraîner des conditions de modification ou de résiliation particulières.

Les détails relatifs à ces engagements, lorsqu'ils existent, seront précisés dans les documents contractuels ou devis associés à chaque commande.

18.6. HOUSING by ONE SYSTEM

18.6.1. Objet du service

Le service HOUSING consiste à mettre à disposition du CLIENT un espace physique dans le datacenter de ONE SYSTEM afin d'y héberger son infrastructure informatique. Ce service comprend la mise à disposition de l'espace convenu, l'alimentation électrique selon les modalités contractuelles, la connectivité réseau et l'accès sécurisé aux installations physiques et numériques.

18.6.2. Accès et sécurité

L'accès du CLIENT à son espace est strictement encadré et s'effectue conformément aux procédures de sécurité définies par le FOURNISSEUR. Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des consignes de sécurité physique et logique en vigueur au sein du datacenter.

18.6.3. Gestion des accès physiques

Toute intervention du CLIENT au sein du datacenter de ONE SYSTEM est strictement encadrée. Le CLIENT devra, préalablement à toute intervention, justifier de son identité et sera accompagné en permanence par un collaborateur habilité de ONE SYSTEM pendant toute la durée de sa présence sur site.

Le CLIENT s'engage à informer le FOURNISSEUR ONE SYSTEM au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance (hors cas d'urgence), de la date et de l'heure envisagées de son intervention.

Cette demande devra être formulée et confirmée par courrier électronique (e-mail) et devra préciser l'identité, la société et les coordonnées de la personne devant accéder au site.

La demande d'intervention devra en outre être formulée et validée par une personne habilitée au sein de l'organisation du CLIENT, dûment identifiée par ONE SYSTEM.

La présentation d'une pièce d'identité officielle en cours de validité sera exigée à l'entrée du datacenter.

En cas de situation d'urgence avérée, le CLIENT pourra solliciter un accès en heures non ouvrées (HNO), soit sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), en contactant le numéro d'astreinte suivant : 09 74 35 02 51. Dans ce cas, l'intervention donnera lieu à une facturation forfaitaire de déclenchement d'un montant de **neuf cents euros** (900 €) hors taxes (HT), à laquelle s'ajoutera une facturation horaire complémentaire au tarif de **cent quarante-neuf euros** (149 €) HT par heure.

Le décompte du temps d'intervention commencera à la réception de l'appel d'astreinte et prendra fin au départ effectif du CLIENT des locaux de ONE SYSTEM.

Toute heure entamée sera due dans son intégralité.

18.6.4. Responsabilité du CLIENT

Le CLIENT demeure seul responsable :

- Du contenu hébergé au sein de son emplacement, y compris le matériel, les logiciels, les données et les configurations.
- Du maintien en conformité légale et réglementaire des traitements de données réalisés via ses équipements.
- De l'administration, de la maintenance et de la supervision de ses équipements.

18.6.5. Responsabilité du FOURNISSEUR

Le FOURNISSEUR s'engage à assurer :

- La disponibilité de l'espace d'hébergement et des infrastructures associées (énergie, climatisation, sécurité physique).
- La continuité du service, dans la limite des conditions prévues au présent contrat et sous réserve des éventuelles interruptions dues à des cas de force majeure ou à des opérations de maintenance planifiées.

18.6.6. Limitations

Le FOURNISSEUR n'assume aucune responsabilité quant aux défaillances, pertes de données, interruptions flux internet ou dommages liés directement ou indirectement au matériel ou aux logiciels installés par le CLIENT dans la baie.

16.6.7. Assurances

Le CLIENT s'engage à souscrire une police d'assurance couvrant ses équipements et ses responsabilités, et à fournir une attestation sur demande du FOURNISSEUR.

18.7. IA by ONE SYSTEM

18.7.1. Objet

ONE SYSTEM propose des solutions d'intelligence artificielle développées sur mesure, ayant pour finalité l'analyse, l'aide à la décision, l'optimisation de processus, la simulation ou la recommandation, sur la base des besoins exprimés par le CLIENT.

18.7.2. Propriété intellectuelle

L'ensemble des solutions d'intelligence artificielle développées par ONE SYSTEM, incluant notamment les algorithmes, modèles, architectures, règles métiers, logiques de traitement, méthodes d'apprentissage, codes, prompts et documentations associées, demeure la propriété exclusive de ONE SYSTEM.

Le CLIENT bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et limité à ses besoins internes, pour la durée du contrat.

ONE SYSTEM se réserve le droit de réutiliser tout ou partie des briques génériques, savoir-faire, méthodes et composants techniques développés dans le cadre du projet, y compris à des fins d'amélioration, de démonstration, de commercialisation ou de référence, sous réserve du respect de la confidentialité des données du CLIENT.

18.7.3. Résultats générés

Sauf stipulation contraire prévue aux conditions particulières, les résultats générés par les solutions d'intelligence artificielle développées par ONE SYSTEM dans le cadre du contrat sont la propriété du CLIENT.

Cette propriété n'emporte aucun transfert de responsabilité.

Le CLIENT demeure seul responsable de l'exploitation, de l'usage et de l'interprétation desdits résultats.

18.7.4. Données du CLIENT

Les données fournies, traitées ou exploitées dans le cadre des solutions d'intelligence artificielle demeurent la propriété exclusive du CLIENT. ONE SYSTEM agit en qualité de sous-traitant au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Le CLIENT demeure seul responsable de la conformité légale, réglementaire et contractuelle des données transmises.

18.7.5. Responsabilité et conformité des données

Le CLIENT garantit que les données fournies :

- respectent les lois et règlements français et européens en vigueur,
- ne portent pas atteinte aux droits des tiers,
- ne contiennent aucun contenu illicite ou prohibé, notamment mais non exclusivement : contenus pédopornographiques, haineux, diffamatoires, frauduleux, terroristes, ou relevant de pratiques de concurrence déloyale.

ONE SYSTEM ne saurait être tenue responsable du contenu, de l'origine, de la licéité ou de l'usage des données fournies par le CLIENT.

En cas de suspicion de non-conformité ou d'usage illicite, ONE SYSTEM se réserve le droit de suspendre immédiatement le service, sans préavis ni indemnité.

18.7.6. Aide à la décision

Les solutions d'intelligence artificielle développées par ONE SYSTEM constituent des outils d'aide à la décision.

Elles ne se substituent en aucun cas :

- au jugement humain,
- aux obligations légales, réglementaires ou de sécurité du CLIENT,
- ni à ses responsabilités opérationnelles.

Toute décision prise sur la base des recommandations, analyses ou simulations produites par l'IA relève de la responsabilité exclusive du CLIENT.

18.7.7. Performances et gains estimés

Les gains, performances ou économies éventuellement présentés (financiers, énergétiques, organisationnels ou opérationnels) constituent des estimations non contractuelles, fondées sur des hypothèses et des scénarios.

ONE SYSTEM est tenue à une obligation de moyens et ne garantit en aucun cas l'atteinte de résultats chiffrés.

18.7.8. Qualité des données et limites

Le CLIENT reconnaît que la performance des solutions d'intelligence artificielle dépend directement de la qualité, de l'exhaustivité et de la fiabilité des données fournies.

ONE SYSTEM ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à des données erronées, incomplètes, biaisées ou obsolètes.

18.7.9. Fin de contrat et données

À la cessation du contrat, les données du CLIENT seront, selon son choix et sur instructions écrites :

- soit restituées,
- soit détruites dans un délai de 30j.

ONE SYSTEM ne conservera aucune copie des données après leur restitution ou destruction, conformément aux obligations légales et réglementaires.