



CONDITIONS GENERALES DE VENTE "INFOGERANCE"

VERSION 0

Applicables à compter du 01 Janvier 2014

Entre (tampon du client)

Ci-après dénommé LE CLIENT

Et

One System – Rue de la CHAPELLE – ZA LES FOLLIOUSES 01700 MIRIBEL

Ci-après dénommé LE PRESTATAIRE

ARTICLE 1. DEFINITIONS

1.1. - L'OFFRE « INFOGERANCE PME »

L'ensemble des services réunis dans l'offre « INFOGERANCE PME » 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, à l'administrateur et au dirigeant du CLIENT.

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

1.2. - LE CONTRAT

Le présent contrat comprend trois parties :

- Les conditions générales présentent la nature, le descriptif, les modes de fonctionnement et les limites des prestations.
- Les conditions particulières stipulent les services et options effectivement souscrits par le client
- L'annexe d'inventaire de parc détaille les matériels et équipements inclus dans le périmètre du présent contrat.

ARTICLE 2. MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

2.1. - DEFINITION

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 3 « Assistance » du présent contrat.

2.2. - PERIMETRE

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.

L'avenant au contrat liste 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 exclus de la prestation.

2.3. - GESTION DES INTERVENTIONS

La gestion des interventions est pilotée et coordonnée par le PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE 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 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.

Lors de la demande, Le CLIENT doit se munir de la carte de garantie, correspondant au matériel faisant l'objet du dysfonctionnement, qui comporte le ou les numéros de série, les conditions de garantie et les coordonnées du constructeur. Il est expressément convenu que Le CLIENT assure la garde des cartes de garanties matérielles et logicielles dont il a la propriété ou la jouissance. En aucun cas cette garde ne peut-être confiée au PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE procède à la clôture du ticket d'incident.

2.4. - MAINTENANCE HARDWARE DES MATERIELS

2.4.1 Modalités

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.
- Maintenance hardware réalisée par le PRESTATAIRE pour un montant forfaitaire annuel, inclus dans le présent contrat. Les conditions particulières stipulent les services et options effectivement souscrits par le client.
- Maintenance hardware réalisée par le PRESTATAIRE, avec une facturation de la réparation sur devis (matériels 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.

2.5. - REMISE EN CONDITIONS OPERATIONNELLES

2.5.1 Descriptif du service

A la suite d'un dysfonctionnement ou d'une réparation physique, le PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE.

Cette prestation comprend, si nécessaire, la réinstallation par le PRESTATAIRE 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.

2.5.2 Restauration des données

La restauration des données, sous réserve que les sauvegardes aient été correctement faites et contrôlées par le CLIENT qui en assure la réalisation et en porte l'entière responsabilité, est comprise dans la prestation. Toutefois si le CLIENT fournit des sauvegardes en mauvais état ou incomplètes, tout dépassement anormal de temps sera facturé soit dans le cadre d'un autre service souscrit par le CLIENT, soit au tarif horaire en vigueur.

Le client procédera régulièrement aux sauvegardes de ses données. Il est recommandé au client d'effectuer une sauvegarde quotidienne sur supports différents étiquetés, de les stocker dans un endroit protégé du vol et des incendies et de contrôler régulièrement l'intégrité des supports.

2.5.3 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 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.

2.6. - DETERMINATION DU PRIX

En contrepartie du service de Maintien en Conditions Opérationnelles, le CLIENT versera une redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle dont le montant est indiqué aux conditions particulières du présent contrat.

La détermination du prix dépend notamment des facteurs suivants :

- Les infrastructures et les équipements concernés par le maintien en conditions opérationnelles dont la liste est jointe en annexe au présent contrat.
- Les options incluses ou exclues et le niveau d'engagement du PRESTATAIRE pour la garantie des délais d'intervention, tels que figurant dans les conditions particulières.

ARTICLE 3. ASSISTANCE

3.1. - DEFINITIONS

L'assistance est une activité de conseil technique auprès du CLIENT.

Les bénéficiaires de ce service peuvent être les utilisateurs, l'administrateur de l'infrastructure informatique et réseaux, ou le dirigeant du CLIENT.

Pour les utilisateurs, l'assistance vise à les conseiller sur le meilleur usage d'un poste de travail informatique.

Pour l'administrateur, l'assistance comprend le conseil pour la meilleure administration et la meilleure supervision de l'infrastructure du CLIENT.

Pour le Dirigeant, l'assistance a pour objet la fourniture d'informations décisionnelles pour la meilleure gestion, la meilleure maîtrise des coûts et l'évolution de l'infrastructure informatique, réseaux et sécurité du CLIENT.

3.2. - ASSISTANCE AUX UTILISATEURS ET ADMINISTRATEURS

3.2.1 Descriptif du service

Le PRESTATAIRE met à la disposition du CLIENT un centre de services pour les demandes d'assistance (Help desk / Support). Toute demande du CLIENT est adressée au centre de services du PRESTATAIRE par téléphone, mail ou fax. Le help desk a un numéro téléphonique d'appel spécifique. Ce service pourra être sous-traité à un prestataire de services spécialisé dans le domaine.

Le centre de services analyse la demande de l'utilisateur ou de l'administrateur et l'oriente, selon son diagnostic, soit vers les services d'assistance, experts de la question posée par l'utilisateur ou l'administrateur, soit vers les services de maintenance si le matériel n'est pas en conditions opérationnelles. Dans ce dernier cas, et si le CLIENT a souscrit à cette prestation, l'article 2 « Maintien en conditions opérationnelles » du présent contrat s'applique pleinement.

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 PRESTATAIRE procède à l'ouverture d'un ticket d'assistance puis à l'assistance par téléphone. Lorsque l'assistance ne peut être menée à distance, il déclenche une intervention d'assistance sur site ou une télé-assistance.

3.2.2 Périmètre

L'assistance concerne l'usage des terminaux et postes informatiques, les serveurs, les communications réseaux, les mesures de sécurité et plus généralement les fonctionnalités systèmes (messagerie, impression, sauvegarde ...)

Elle ne concerne pas l'assistance aux fonctions avancées des logiciels bureautique, ni l'assistance à l'usage des logiciels métiers.

3.2.3 Délais

Le délai d'intervention pour l'assistance sur site dépend du niveau d'engagement choisi par le CLIENT. Il est comptabilisé en heures ou jours ouvrés et figure sur les conditions particulières du présent contrat.

3.2.4 Reporting

Selon la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE s'engage à fournir au CLIENT un reporting de l'ensemble de ses interventions d'assistance précisant le nom de l'utilisateur ou du poste de travail, la nature de l'assistance et les moyens mis en œuvre. Ce reporting est établi selon la fréquence choisie par le CLIENT. Celle-ci figure sur les conditions particulières du présent contrat.

3.3. - CONSEIL-EXPERT A L'ADMINISTRATEUR

3.3.1 Descriptif du service

Le conseil-expert à l'administrateur a pour objet le conseil par le PRESTATAIRE pour l'administration et la supervision des infrastructures informatiques, réseaux et sécurité du CLIENT.

Ce conseil peut concerner les opérations suivantes :

- La surveillance, le paramétrage et la gestion des serveurs et des sauvegardes,
- La mise à jour des systèmes de sécurité,
- L'évolution des configurations réseaux et l'installation de nouveaux équipements et logiciels,
- Le déploiement de nouveaux postes de travail et périphériques,
- La gestion des postes de travail,
- L'optimisation des fonctionnements,
- Des études spécifiques.

La liste détaillée de ces opérations ainsi que la fréquence des interventions en conseil figurent aux conditions particulières du présent contrat.

3.3.2 Reporting

Selon la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE s'engage à fournir au CLIENT un reporting pour chacune de ses interventions en conseil précisant l'objet et la nature des interventions. Ce reporting est établi selon la fréquence choisie par le CLIENT. Celle-ci figure sur les conditions particulières du présent contrat.

3.4. - ASSISTANCE AUX DIRIGEANTS

3.4.1 Descriptif du service

Pour le Dirigeant, l'assistance a pour objet la fourniture d'informations décisionnelles pour la meilleure gestion, la meilleure maîtrise des coûts et l'évolution de l'infrastructure informatique, télécoms et sécurité du CLIENT.

Elle peut comprendre des tableaux de bord incluant divers indicateurs sur le parc informatique (équipements, logiciels, flux de données, coûts d'investissement et de fonctionnement.)

Elle peut comprendre des notes sur les évolutions technologiques et des recommandations sur les optimisations possibles.

Le contenu de l'assistance ainsi que la fréquence des rapports figurent dans les conditions particulières du présent contrat.

3.5. - MODES DE FONCTIONNEMENT DE L'ASSISTANCE ET DÉTERMINATION DU PRIX

Le CLIENT peut choisir entre trois modes de fonctionnement : la redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle, la délégation de personnel et la prestation sur devis. Ces systèmes peuvent se combiner.

3.5.1 Redevance

En contrepartie de l'accès au centre d'assistance et des services d'assistance évalués forfaitairement, le PRESTATAIRE facture une redevance mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Pour 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.

Pour l'assistance aux administrateurs, la redevance dépend notamment du nombre de serveurs, du nombre de postes connectés, de la complexité des équipements informatiques, réseaux et sécurité, et du périmètre d'assistance choisi par le CLIENT.

Pour le conseil-expert à l'administrateur, la redevance dépend notamment du nombre de jours de conseil par mois.

Pour l'assistance aux dirigeants, la redevance dépend essentiellement de la fréquence des rapports remis au 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 concourant au calcul de la redevance, ainsi que son montant, sont indiqués aux conditions particulières du présent contrat.

3.5.2 Délégation de personnel

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.

Le personnel technique délégué par le PRESTATAIRE chez le CLIENT, juridiquement dépendant du PRESTATAIRE, peut intervenir aussi bien en assistance à utilisateurs, à administrateur ou à dirigeant.

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.

3.5.3 Prestation sur devis

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

ARTICLE 4. ORGANISATION - OBLIGATIONS RECIPROQUES

4.1. - CONFIDENTIALITE

LE PRESTATAIRE s'engage à respecter les règles de confidentialité en vigueur chez le CLIENT, et s'engage, sauf autorisation de la part du client, à ne communiquer à des tiers aucun renseignement confidentiel recueilli dans le cadre de ses prestations pour le CLIENT.

4.2. - ENGAGEMENTS RECIPROQUES

Il est rappelé que les prestations de services en matière de télécoms, réseaux, informatique et sécurité exigent une étroite et active collaboration entre les deux Parties aux présentes. A cet effet, une démarche commune doit être mise en place et l'échange permanent d'informations doit permettre l'exercice de la mission confiée au PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE et le CLIENT désigneront dans les jours précédant l'entrée en vigueur du présent contrat un correspondant permanent pour le suivi et l'avancement de la réalisation des prestations.

Le CLIENT ne pourra faire intervenir sur les matériels et logiciels couverts par le présent contrat, d'autres intervenants que le PRESTATAIRE, qu'avec l'accord formel et écrit du PRESTATAIRE.

4.2.1 Pré-requis techniques et logistiques

Le CLIENT s'engage à donner au PRESTATAIRE l'accès à toutes les informations, installations et équipements nécessaires à l'exécution des prestations. Le CLIENT autorise expressément le PRESTATAIRE à se connecter à distance sur son réseau et sur chaque équipement afin que le PRESTATAIRE puisse effectuer les diagnostics avant intervention ou fournir les services comme décrit à l'article 4 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 et de solutions antivirus.

Le PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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.

4.2.2 Pré-requis d'inventaire de parc

Pour les services de Maintenance en Conditions opérationnelles (article 2 du présent contrat) et les services d'Assistance (article 3 du présent contrat), un inventaire du parc informatique et réseaux du CLIENT doit être établi par le CLIENT, établissant de manière précise les équipements inclus dans le présent contrat. Cet inventaire devra être annexé au présent contrat dont il constitue une partie intégrante.

Cet inventaire devra comporter les références des matériels avec leurs numéros de série, les numéros et les dates de fin des contrats d'extension de garantie, la description des systèmes d'exploitation et des logiciels bureautiques utilisés pour chaque poste, le numéro de version et de révision des logiciels, les dispositifs de sécurité du serveur (système de sauvegarde ou périphériques redondants...), les imprimantes et la gestion des impressions, les routeurs et tous les éléments actifs du réseau, le plan de sauvegarde, le plan d'adressage, l'analyse des connexions extérieures, le recensement des groupes, le recensement des partages et des droits de partage, le diagramme fonctionnel des connexions, les noms et n° de téléphone des contacts du client.

Si le CLIENT n'est pas en mesure ou ne souhaite pas réaliser lui-même cet inventaire, le PRESTATAIRE pourra le réaliser moyennant la facturation d'un service spécifique.

Dans tous les cas, le contrat ne pourra prendre effet avant, d'une part la réalisation de cet audit par le CLIENT et sa validation par le PRESTATAIRE, ou bien sa réalisation par le PRESTATAIRE, et d'autre part la mise en place des recommandations nécessaires à l'exécution du présent contrat.

LE PRESTATAIRE mettra à jour les informations associées aux équipements qu'il est amené à faire évoluer. Dans le cas où ces évolutions modifieraient de manière sensible le périmètre des équipements couverts par le présent contrat, un avenant sera proposé au CLIENT par le PRESTATAIRE.

Si le CLIENT est amené à modifier un élément quelconque de son parc, notamment en cas d'extension de son parc, il devra le notifier au PRESTATAIRE.

4.3. - DEPLACEMENT DU MATERIEL

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

Aux frais du CLIENT, le PRESTATAIRE 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.

4.4. - LIMITATIONS

4.4.1 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.

4.4.2 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 PRESTATAIRE, la peinture ou le ravivage des matériels ou la fourniture des matériaux nécessaires à cet effet.

4.5. - EXCLUSIONS

Le PRESTATAIRE ne sera pas tenu d'intervenir dans le cadre du contrat pour des réparations ou remises en exploitation rendues nécessaires par l'un ou plusieurs des cas suivants :

- Utilisation anormale ou non conforme à la destination des équipements et logiciels,
- 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,
- Catastrophe naturelle, telle qu'une inondation, un incendie, la foudre ou un tremblement de terre,
- 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 PRESTATAIRE ou qui auraient été réalisés sans l'accord préalable et le contrôle du PRESTATAIRE,
- 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.

Dans ces cas, si le PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE conservant la faculté de faire toutes réserves sur l'aboutissement de la remise des équipements en état de bon fonctionnement.

4.6. - 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.

4.7. - PROPRIETE INDUSTRIELLE ET INTELLECTUELLE

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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE.

4.8. - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le CLIENT prend l'engagement de ne pas débaucher ni solliciter, directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, l'un quelconque des intervenants ou salariés du PRESTATAIRE ou de ses sous- traitants.

En cas de survenance d'une telle sollicitation ou débauchage, sans préjudice des dispositions de ce contrat, le CLIENT devra verser au PRESTATAIRE des dommages et intérêts qui ne sauraient être inférieurs au salaire annuel brut, auxquels viennent s'ajouter les charges sociales, de l'intervenant ou employé ainsi sollicité ou débauché.

4.9. - RESPONSABILITE

Les Parties conviennent que les obligations du PRESTATAIRE au titre du CONTRAT sont des obligations de moyens et non de résultats, le PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE, 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 PRESTATAIRE.

La responsabilité du PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE ne saurait en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables.

En outre, le CLIENT convient qu'aucune responsabilité n'incombe au PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE par le CLIENT,
- De dommages dus à l'inexécution par le CLIENT de ses obligations.

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.

4.10. - PAIEMENT DES REDEVANCES

Les montants des redevances figurant aux conditions particulières du présent contrat correspondent à des prix nets, hors taxes, auxquels s'ajouteront les taxes applicables et en vigueur à la date de facturation. Le CLIENT s'engage à payer ces redevances aux échéances fixées.

Les redevances sont portables et non quérables. Les redevances et autres sommes éventuellement dues en vertu des présentes sont payables à réception de facture.

En cas de non-paiement à son échéance, toute somme due portera intérêt à compter de ladite échéance et jusqu'à paiement intégral au taux de l'escompte de la Banque de France majoré de cinq points et ce sans formalités préalables, le franchissement de la date d'échéance constituant à lui seul pour le débiteur une mise en demeure. La présente clause n'exclut pas une action éventuelle en résolution, dommages et intérêts ou indemnités.

En cas de désaccord sur une partie d'une facture, le CLIENT s'oblige à payer sans retard la partie non contestée. Aucune compensation de sommes éventuellement dues par le PRESTATAIRE au CLIENT et de sommes dues par le CLIENT au titre du présent CONTRAT ne pourra être effectuée sans l'accord préalable du PRESTATAIRE.

En cas d'extension de l'installation, le montant de la redevance est réajusté. Aucune modification de l'installation ne peut entraîner la réduction de la redevance avant l'expiration de la période en cours et sous réserve que le CLIENT en fasse la demande dans les formes et délais décrits à l'article 5.13.

4.11. - REVISION DE PRIX

Les redevances sont établies suivant les conditions économiques et les derniers indices publiés au moment de la signature. Les redevances seront révisées à date anniversaire au taux de 2%.

4.12. - DUREE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION DU CONTRAT

Ce contrat est conclu pour une période initiale de trois ans à compter de la date de prise d'effet. Il est renouvelable ensuite par tacite reconduction d'année en année, sauf si l'une des Parties au contrat l'a dénoncé par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois au moins avant son expiration.

Dans le cas où le client dénoncerait le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard trois mois avant la date anniversaire de reconduction tacite, le montant des rémunérations prévues pour la période en cours sera dû au PRESTATAIRE.

En cas de manquements par l'une des Parties au contrat aux obligations essentielles des présentes et qui rendraient impossible l'exécution normale du contrat, manquements non réparés dans un délai de trente jours à compter de la lettre recommandée avec accusé réception les notifiant, l'autre Partie pourra faire valoir la résiliation du contrat.

Ce contrat sera résilié de plein droit en cas de déclaration du CLIENT en redressement judiciaire ou liquidation judiciaire. Dans ce cas, le montant de la redevance et toutes sommes dues éventuellement en vertu du CONTRAT, deviennent immédiatement exigibles.

4.13. - 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 PRESTATAIRE.

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 PRESTATAIRE, élever toute protestation contre la saisie et prendre toute mesure pour faire reconnaître le droit de propriété du PRESTATAIRE. Si la saisie a eu lieu, le CLIENT devra rembourser au PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE ne soient pas compris dans la cession ou le nantissement et pour que le droit de propriété du PRESTATAIRE, et ses droits d'auteur, soient portés en temps utile à la connaissance du cessionnaire ou du créancier nanti.

4.14. - 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

Dans les 24 heures suivant tout sinistre, le CLIENT devra en informer par lettre recommandée le PRESTATAIRE.

En cas de destruction totale des équipements, le présent contrat se trouvera résilié de plein droit.

4.15. - CESSION

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 PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE se réserve la facilité 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.

4.16. - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les titres des articles des présentes Conditions Générales ne servent qu'à titre de référence et ne peuvent être interprétés comme limitant ou ayant effet sur le contenu même des dispositions du contrat.

Si l'une quelconque des dispositions du contrat est nulle et sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions qui continueront à s'appliquer.

Aucune action, quels qu'en soient la nature, le fondement ou les modalités, née de ce contrat, ne peut être intentée par les Parties au contrat plus de deux ans après l'apparition de son fait générateur.

Le manquement d'une partie à faire exécuter, à tout moment ou pendant une période de temps, les stipulations du présent Contrat ou le manquement de toute partie à exercer tout droit au titre du présent Contrat ne pourra pas être interprété comme une renonciation à ces stipulations ou à ses droits et n'affectera en aucune manière le droit de cette partie de faire exécuter par la suite cette stipulation ou d'exercer ce droit.

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 PRESTATAIRE, 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.

Fait en double exemplaire.

Fait à

Le

Le CLIENT

Le PRESTATAIRE

Représenté par

Représenté par

(Nom et fonction)

(Nom et fonction)

(Paraphe, cachet et signature)

(paraphe, cachet et signature)

Précédée de la mention manuscrite

" Bon pour acceptation "