

**Art. 1\_ Objet et Portée****Sect. 1.01 Objet**

Les présentes dispositions ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des Modules de Service de LA SOCIETE groupés sous l'appellation DO'SERVICES. Elles peuvent être complétées par des Conditions Spécifiques propres à chaque Module de Service concerné notamment pour les Services d'Infogérance de Téléphonie, de Gestion et de Sûreté.

**Sect. 1.02 Hiérarchie : rappel**

Il est rappelé que les présentes Conditions particulières sont indissociables de l'ensemble contractuel dénommé Contrat tel que défini à l'Annexe «DEFINITIONS».

Conformément à cette Annexe, les termes et expressions du Contrat qui débutent par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, au masculin ou au féminin, ont la signification qui leur est donnée dans ladite Annexe.

**Le Client reconnaît expressément que le terme « Contrat » tel que défini à L'Annexe DEFINITIONS est formé des documents contractuels visés à la définition du terme « Contrat ».**

**Art. 2\_ Pré-requis**

Le Client certifie qu'il est propriétaire des Équipements du Client / MATERIEL ? et Logiciels sur lesquels s'effectueront les Services ou qu'il a l'accord du propriétaire pour faire effectuer l'assistance sur lesdits Équipements du Client et Logiciels. Il certifie également qu'il est en règle dans le nombre de licences d'utilisation des Logiciels qu'il utilise.

Seuls sont couverts par les dispositions du Contrat les Équipements du Client / MATERIEL ? et Logiciels qui sont dans un état de fonctionnement correct et à un niveau de révision agréé par La SOCIÉTÉ.

**Art. 3\_ Évolution de la couverture de Services****Sect. 3.01 Ajout nouveaux Services.**

Sauf accord contraire des Parties tout nouveau Service bénéficiera des Services de maintenance en cours au titre d'une Commande précédente et ce pour la durée restant à courir avec un minimum de reconduction de un (1) an pour l'ensemble des Services. Les redevances afférentes à tout nouveau Service seront calculées au prorata temporis de l'année en cours.

**Sect. 3.02 Modifications des Services proposés**

Le Client reconnaît que l'exécution des Services par la SOCIETE, requiert le maintien effectif sur le marché des produits des Constructeurs ou Editeurs.

Dès lors et si en cours d'exécution d'une Commande, un Constructeur ou un Editeur venait à annoncer la fin de vie d'un produit, la cessation de sa maintenance et/ou de la fourniture des pièces détachées associées, les Parties se réuniront aux fins de convenir des modalités de continuation ou de cessation de tout ou partie des Services concernés.

À défaut d'accord entre les Parties sur les termes du nouveau Bon de commande, la SOCIETE sera alors en droit de résilier tout ou partie de la Commande concernée selon les modalités visées aux CGV.

**Art. 4\_ Exclusions :**

Sont en outre exclus des redevances de Service :

- (i) toute intervention de la SOCIETE en dehors des tranches horaires au titre du niveau de Service souscrit au sein de la Commande ;
- (ii) la fourniture nécessitée par le fonctionnement normal du Matériel et l'usure normale des pièces par cet usage, tels que : câbles, prises de courant, prises réseau, carters, bacs papiers, écrans, housses, piles, batteries, accumulateurs, rubans encreurs, agrafes, papier, cartouches de sauvegarde, toners, cartouches d'encre, claviers, souris, casques, téléphones fixes, DECT ou mobiles, et toutes fournitures ou accessoires ;
- (iii) la pose d'accessoires optionnels ou spéciaux ;
- (iv) le cas échéant, les coûts de location de nacelles et/ou tous autres moyens nécessaires à l'accessibilité des Matériels et, le cas échéant selon l'étendue des Services souscrits, les Équipements du Client, pour les besoins de leur maintenance.
- (v) le temps de déplacement et de présence de la SOCIETE sur le Site, dès lors que les Matériels et devaient s'avérer inaccessibles ou indisponibles aux opérations de maintenance ;
- (vi) les travaux de récupération de données du Client ;
- (vii) la maintenance évolutive des Logiciels et firmware, à savoir l'installation et/ou la configuration de toute mise à jour et/ou nouvelle version rendue disponible sur le marché par l'Editeur ;

- (viii) la formation des interlocuteurs dédiés du Client ou de l'un quelconque de son personnel sur les Matériels ;
- (ix) les interventions qui trouvent leur origine dans un problème dont ledit Matériel n'est pas la cause ;
- (x) les révisions générales et reconstructions effectuées en atelier, lorsqu'elles ne font pas partie des réparations d'entretien courant.

Toute intervention technique issue de ces exclusions entraînera une facturation de la main d'œuvre et du déplacement ainsi qu'une facturation des éventuelles pièces détachées que la SOCIÉTÉ serait amenée à changer du fait de cette erreur. Ces facturations se feront aux prix en vigueur au jour de l'intervention ou sur devis préalable soumis à l'acceptation du Client. Toute intervention de la SOCIETE en dehors des tranches horaires au titre du niveau de Service souscrit au sein de la Commande sera facturée selon les CGV en Heures Non Ouvrées (HNO).

**Art. 5\_ Périmètre technique**

Les interventions proposées par la SOCIÉTÉ sont prévues dans les environnements précisés dans l'annexe « **Catalogue des services** » des Services concernés (Infogérance, Téléphonie, Gestion, Sûreté). Dans le cadre de son processus de référencement produits et solutions, la SOCIÉTÉ valide les versions logicielles nouvellement sorties, ainsi que les nouveautés matérielles. Seules celles-ci sont maintenues par les techniciens de la SOCIÉTÉ, dans un environnement donné.

Tout autre produit/solution n'entrant pas le cadre du Catalogue des Services infogérance fera l'objet d'une validation préalable par la SOCIÉTÉ. Dans le cas où le produit ou la solution peut être maintenu par le service technique de la SOCIÉTÉ, celui-ci devra être stipulé en annexe du présent Contrat.

**Sect. 5.01 Prérequis techniques**

La réalisation des Services implique la collaboration active et régulière du Client tout au long de la période de maintenance souscrite et est notamment subordonnée à :

- (i) l'installation, la mise en œuvre et l'utilisation des Matériels et Logiciels dans le respect des spécifications, instructions et/ou normes qui leur sont spécifiquement applicables,
- (ii) l'installation effective des évolutions des Logiciels, Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client et des dans les dernières versions et/ou mises à jour supportées par les Constructeurs ou Editeurs,
- (iii) la sauvegarde régulière, sur support distinct, des Logiciels et fichiers de configuration des Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client, dans leurs versions N et N-1, qui devra en tout état de cause être mise à la disposition de la SOCIETE en cas de demande de sa part,
- (iv) l'obtention de tout droit et/ou autorisation des Constructeurs le cas échéant nécessaire à la SOCIETE aux fins d'intervenir effectivement sur les Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client dans le cadre de la maintenance,
- (v) l'organisation d'un accès, au profit de la SOCIETE, aux Sites, Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client, en ce incluse la mise à disposition d'un local lui permettant de procéder aux opérations requises au titre de la maintenance et/ou au stockage des pièces détachées dont le Client assurera alors la garde,
- (vi) la mise à disposition d'un accès internet permettant à la SOCIETE la prise en main à distance des Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client, et

- (vii) la désignation, par le Client, d'un maximum de deux (2) interlocuteurs dédiés disposant des compétences et qualifications requises aux fins :
  - (a) de réceptionner les Matériels de remplacement et/ou les pièces détachées,
  - (b) centraliser les dysfonctionnements constatés à l'occasion de l'utilisation des Matériels et/ou de la Solution,
  - (c) notifier ces dysfonctionnements à la SOCIETE, en ce compris toutes informations utiles et nécessaires en vue de leur diagnostic effectif,
  - (d) le cas échéant, mettre en œuvre et/ou répercuter aux utilisateurs des produits les éléments de traitement des dysfonctionnements constatés et qui leur auront été communiqués par la SOCIETE, et
  - (e) d'accueillir, accompagner et assister la SOCIETE lors de ses interventions sur Site, de l'informer de toutes les règles et consignes en matière d'hygiène et de sécurité le cas échéant en vigueur sur le Site concerné, et dès lors les Matériels et le cas échéant selon les Services souscrits, des Équipements du Client seraient susceptibles de présenter un risque pour les intervenants de la SOCIETE, de réaliser les interventions requises selon les directives et sous la supervision de la SOCIETE.

**Art. 6\_ Prix et conditions Financières**

Le prix du Service souscrit est détaillé dans le Bon de Commande.

**Sect. 6.01 Révision des prix des Services**

Le prix de la redevance des Services proposés est constitué d'un montant fixe récurrent établi selon les fonctionnalités choisies dans le Catalogue des Services proposé par la SOCIÉTÉ et les tarifs correspondants, en vigueur à la date de prise

d'effet des engagements. La date d'établissement des prix du Service est indiquée pour chaque Service.

En cas de modification des Services proposés les redevances pourront également être révisées. Sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, soixante (60) jours avant la date d'expiration du Contrat, les nouvelles conditions au Service s'appliqueront de plein droit. Le désaccord du Client dûment notifié à La SOCIÉTÉ entraînera donc la résiliation du contrat pour le Service concerné, dans les conditions applicables.

Les prix et redevances afférents aux Services sont sujets à augmentation, par application des barèmes successifs de la SOCIÉTÉ. Cette augmentation résultera, dans le respect des lois et règlements en vigueur, de la combinaison des éléments suivants :

- Les augmentations des tarifs des fournisseurs de la SOCIÉTÉ notamment en conséquence des variations du taux de change et/ou du prix des produits pétroliers ;
- L'application de la formule de révision des prix suivante :  

$$P = P_0 [0.15 + 0.85(S/S_0)]$$
 P = Prix recherché à la date de la révision / P<sub>0</sub> = Prix à la date de la dernière révision / S = Indice du coût horaire du travail tous salariés, France entière, publié par l'INSEE, à la date de la révision / S<sub>0</sub> = le même indice à la date de la dernière révision.

Si l'indice cessait d'être publié, il serait remplacé par un indice ayant le même caractère. Tous droits et taxes applicables au Contrat et à ses avenants seront facturés en sus, éventuellement modifiés en fonction de la législation. L'ajustement de prix s'établit sur une augmentation minimum de Quatre virgule Neuf Pourcents (4,9%) annuel à la date d'anniversaire du Contrat, dans le cas où l'indice calculé serait inférieur.

#### Sect. 6.02 Facturation des Services

Les factures d'abonnements sont périodiques.

Le montant de la redevance est facturé en terme à échoir, à l'exception de la période comprise entre la Date de Livraison Effective et le début de la période de facturation qui est facturé à terme échu.

#### Sect. 6.03 Reconduction

En cas de renouvellement du Service dans les conditions ci-après, la SOCIETE se réserve la faculté de modifier ses conditions tarifaires applicable audit Service, sous réserve d'en avoir informé le Client au plus tard Trois (3) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

À défaut d'accord entre les Parties sur les nouvelles conditions tarifaires au plus tard un (1) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours, la SOCIETE se réserve la faculté de dénoncer la Commande dans les conditions visées ci-après.

#### Art. 7\_ Prise d'effet et Durée du Service souscrit

Les présentes conditions prennent effet, pour chaque Service souscrit, à la première des deux dates suivantes :

- soit à compter de la date d'ouverture du Service définie par la première connexion au Service par le Client,
- soit à compter de la première Prestation afférente au Service réalisée chez le Client,
- soit à compter de la signature du Bon de Commande afférent au Service souscrit.

Les engagements entrent en vigueur à la date de prise d'effet et pour une durée irrévocable spécifiée en fonction de la formule choisie par le CLIENT.

Le Contrat est conclu pour une période minimale d'engagement attachée à chaque Service souscrit (ci-après dénommée «**Période minimale d'engagement**» ou «**Période initiale**»). Sauf dispositions spécifiques, cette Période minimale d'engagement court à compter de la mise en service de chaque Service. Par défaut, et sauf dispositions dérogatoires, la Période minimale d'engagement sera de trois (3) ans. La Souscription d'un Service complémentaire peut être attachée à une Période minimale d'engagement appliquée sur ce Service complémentaire ou sur le Service principal auquel le Service complémentaire est associé.

#### Art. 8\_ Reconduction :

En cas de non résiliation d'un Service par l'une des Parties par lettre recommandée avec avis de réception dans les conditions visées à l'article 9 ci-dessous, le Service

sera reconduit tacitement pour une durée d'un an, et à un prix réajusté selon les conditions du § Art. 6\_ ci-dessus.

#### Art. 9\_ Résiliation

L'une ou l'autre des Parties peut mettre un terme à la délivrance du(des) Service(s) souscrit(s) par lettre recommandée, trois (3) mois avant la date d'échéance indiquée dans le Bon de Commande afférent audit Service. Ceci s'applique, même en cas de vente ou destruction du Matériel.

Dans l'hypothèse d'une résiliation anticipée d'un Service à l'initiative du Client, quel qu'en soit le motif, et en l'absence de manquement de la SOCIETE à ses obligations, le Client sera redevable à la SOCIÉTÉ d'une pénalité pour résiliation anticipée.

Dans le cas de résiliation anticipée d'un Service récurrent à l'initiative du Client, ce dernier devra payer :

- pour les Services au forfait, l'intégralité des forfaits restant à courir jusqu'à l'échéance prévue majoré de dix (10) pourcents par année non réalisée (l'année en cours comptant pour une),
- toutes Prestations réalisées pour la mise en œuvre du Service (Frais d'accès au Service, Frais de Mise en Service, Prise en Main ...)
- pour les Services à la consommation réelle (variable), la moyenne de consommation mensuelle calculée depuis la date de prise d'effet du Service multipliée par le dernier prix unitaire facturé, ce calcul étant proratisé au nombre de mois restant à courir jusqu'à l'échéance normale du Contrat. Les Services nécessitant des investissements et prévisions à moyen terme (engagement de commande auprès des Constructeurs et Editeurs, approvisionnement en pièces détachées, formation et recrutement du personnel, financement des stocks de consommables, des systèmes informatiques de gestion etc.).

#### Art. 10\_ Garantie de réversibilité

Pour tous les Services proposés par la SOCIETE, une garantie de réversibilité est assurée. La SOCIETE s'engage à restituer ou éventuellement détruire, au choix du Client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de soixante (60) jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

Le CLIENT devra mettre à disposition de la SOCIETE les ressources nécessaires pour répliquer les Données. Ces ressources devront être validées par la SOCIETE pour s'assurer qu'ils sont conformes aux compétences de la SOCIETE et aux types et volumes de Données à répliquer.

La SOCIETE s'engage à ne conserver aucune Donnée relative au CLIENT ultérieurement à la date de remise des Données. Le coût de récupération des Données sera supporté par le CLIENT sur la base du temps passé au tarif « Chef de Projet ». A la demande du Client, un devis préalable pourra être soumis.

Le CLIENT s'engage à collaborer activement avec la SOCIETE afin de faciliter la récupération des Données. La SOCIETE fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un tiers. L'assistance d'une tierce personne ou entreprise extérieure est possible sous réserve d'accord préalable de la SOCIETE. Dans ce cas, la SOCIETE précisera les modalités d'intervention que devront suivre obligatoirement le Client et le tiers intervenant. La SOCIETE se réserve toutefois le droit d'interdire l'intervention sur Site du tiers si quelquefois les conditions de confidentialité et de sécurité, ne sont pas respectées.

Dans ce cas, le tiers devra assurer un transfert de compétence auprès de la SOCIETE, pour que ce dernier puisse réaliser convenablement la Prestation. Tous les frais liés à ce transfert de compétence seront à la charge exclusive du Client (frais du prestataire tiers et frais de formation du ou des collaborateurs de la SOCIETE). Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement des indicateurs de performance et de qualité seront revus. Sur demande du Client la SOCIETE pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble de destination. A la demande du Client, la SOCIETE pourra effectuer des Prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces Prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur « Chef de Projet » de la SOCIETE au moment de la notification de la réversibilité.