

Art. 1_ Engagements applicables

Les conditions seront constituées des documents contractuels suivants, cités dans l'ordre décroissant selon lequel ils prévalent les uns par rapport aux autres :

1. Le contrat validé par le client
2. Le bon de commande validé par le CLIENT ;
3. Les Conditions Spécifiques ;
4. Les Conditions Particulières ;
5. Les conditions générales de la SOCIETE;

Les documents et informations commerciaux relatifs au service, aux logiciels et aux matériels sont exclus du champ contractuel et n'ont aucune valeur obligatoire. En l'absence de dérogations, les prescriptions des présentes conditions sont seules applicables, quelles que soient les conditions générales et particulières d'achat du CLIENT ainsi que tous les autres documents similaires. Les dispositions des conditions contiennent l'intégralité des conventions entre les parties. Elles annulent et remplacent toutes conventions et discussions, oraux ou écrits, antérieures. En cas de divergence entre le contenu desdits documents, les stipulations du document portant le numéro le moins élevé dans la liste ci-dessus primeront.

L'acceptation des stipulations du document portant le numéro le moins élevé ci-dessus par le Client implique son adhésion à toutes les stipulations portant un numéro supérieur ; étant précisé que toutes les clauses dérogatoires complémentaires au contrat seront d'interprétation stricte et devront pour être valables être préalablement acceptées par écrit par LA SOCIETE. La signature du bon de commande entraîne l'acceptation de l'ensemble des documents contractuels indiqués ci-dessus. Les déclarations et garanties expressément contenues dans les conditions sont les seules acceptées par la SOCIETE et se substituent à toute autre déclaration et/ou garantie expresse ou tacite. Le Contrat ne pourra être modifié ou amendé que par un écrit signé par les représentants autorisés des deux Parties.

Art. 2_ Objet

Les présentes conditions générales d'infogérance et d'assistance technique s'appliquent à la solution de services dont le Numéro d'enregistrement est infra. Cette solution regroupe différents modules auxquels sont associés des couvertures de service et un mode de facturation spécifique. Le client s'engage irrévocablement pour la durée spécifiée. Si la solution regroupe des matériels dont les durées de couverture de services sont différentes (ajout de matériels au fur et à mesure de la vie de la solution) les articles des présentes s'appliquent à chacun d'entre eux y compris pour la fin du contrat. Les prestations s'entendent pour le site précisé. En cas de changement de lieu d'utilisation et sauf accord écrit du PRESTATAIRE, le contrat ne continue à s'appliquer que si le nouveau lieu d'utilisation est situé dans le même département géographique. LE PRESTATAIRE s'engage à assurer les services définis dans le présent contrat, constitué des présentes conditions générales et des conditions particulières annexées.

Le présent article exprime l'intégralité des obligations du PRESTATAIRE et l'étendue de sa responsabilité dont il fixe expressément les limites. Toute modification des données contractuelles de base fera l'objet d'un avenant dûment validé par les 2 parties.

Le client certifie qu'il est propriétaire des produits sur lesquels s'effectuera l'assistance ou qu'il a l'accord du propriétaire pour faire effectuer l'assistance sur les dits produits. Il certifie également qu'il est en règle dans le nombre de licences d'utilisation des divers systèmes d'exploitation et de logiciels.

Seuls sont couverts par les dispositions de ce contrat les produits qui sont dans un état de fonctionnement correct et à un niveau de révision agréé par LE PRESTATAIRE. LE PRESTATAIRE s'engage à assurer les prestations en fonction des éléments souscrits dans le présent contrat, et des conditions particulières ci-après. Les conditions générales ci-avant sont également applicables. LE PRESTATAIRE réalise l'ensemble de ces prestations dans le cadre d'une obligation de moyen.

Art. 3_ Date de prise d'effet et durée

Les présentes conditions prennent effet 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 signature du Bon de commande.

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 du Contrat, 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. 4_ Exclusions :

Les services d'infogérance couverts forfaitairement ne comprennent pas :

Toute erreur de manipulation ou d'utilisation du matériel qui nécessiterait une intervention technique : Elle entraînera une facturation de la main d'œuvre et du déplacement ainsi qu'une facturation des éventuelles pièces détachées que LE PRESTATAIRE serait amené à changer du fait de cette erreur. Ces facturations se feront aux prix en vigueur au jour de l'intervention. Les interventions hors périmètre du matériel couvert : si un matériel est couvert par un module de services et que l'intervention sur site ou par téléphone demandée par le client trouve son origine dans un problème dont ledit matériel n'est pas la cause, alors l'intervention est facturable.

Les réparations dues à tout élément accidentel extérieur ou contraire à l'utilisation normale du matériel (accidents, malveillance, sabotage, incendie, fluctuation anormale de courant, hors normes EDF, déficiences d'alimentation, orage, dysfonctionnements liés au réseau public Internet, mauvaise utilisation du matériel, fausse manœuvre ou toute autre cause que l'usage normal de l'équipement). Dans ce cas, les frais de réparation (pièces, main-d'œuvre et déplacement) sont à la charge de l'utilisateur.

La fourniture nécessitée par le fonctionnement normal du matériel et l'usure normale des pièces par cet usage, tels que : carters, bacs papiers, écrans, housses, piles, batteries, rubans encreurs, agrafes, papier, cartouches de sauvegarde, toners, cartouches d'encre, claviers, souris et toutes fournitures similaires. De même, est exclue du présent contrat, la pose d'accessoires optionnels ou spéciaux.

Les révisions générales et reconstructions effectuées en atelier, lorsqu'elles ne font pas partie des réparations d'entretien courant.

Les réparations consécutives à des travaux d'entretien ou de réparation, démontage ou modification des équipements, effectués par un personnel autre que celui du PRESTATAIRE. Les réparations consécutives à l'emploi de fournitures ou consommables non conformes aux spécifications du constructeur, ou à défaut, aux recommandations du PRESTATAIRE.

Art. 5_ Obligations du client :

Le client s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires d'accessibilité aux programmes sources et à leurs sauvegardes pour reconstituer les fichiers, les programmes et les données qui viendraient à être altérés ou perdus. Le client est seul responsable de la sauvegarde des informations dont il est propriétaire.

Les produits informatiques sont conçus pour fonctionner dans certaines conditions d'alimentation électrique, d'humidité, de température et de conditionnement de l'air, telles que définies dans la documentation relative à la préparation du lieu d'utilisation. Le client s'engage à réparer et à maintenir le lieu d'utilisation des produits dans un état conforme à ces spécifications.

Le client s'engage à assurer au personnel du PRESTATAIRE le libre accès aux produits faisant l'objet de l'assistance, à lui communiquer toutes informations nécessaires à l'exécution des dits services et à maintenir près des produits un espace de travail adéquat. Un représentant du client doit être présent sur le lieu d'utilisation lors de chaque intervention du PRESTATAIRE. Le personnel du PRESTATAIRE s'interdit d'exécuter toute intervention en l'absence d'un représentant du client.

Art. 6_ Services proposés**Sect. 6.01 ABONNEMENT service infogérance**

Ce forfait est attaché à la raison sociale (code client) et offre les services suivants :

- Engagement de délai d'intervention sur site sous 6 heures ouvrables.
- Gestion des garanties sur les équipements prévus au contrat : enregistrement des garanties et suivi des échéances, gestion de la garantie en cas de panne auprès des constructeurs (pour les matériels existants, vous devez fournir au PRESTATAIRE la copie de l'ensemble des documents contractuels avec l'AR de l'enregistrement : dans le cas contraire, vos équipements seront considérés hors garanties). La gestion des serveurs est obligatoire dans le cadre du contrat. Dans le cas où le client ne souscrit pas à l'option sur ses PC, le temps de gestion des garanties sera pris en UT.
- Mise à disposition de toute la traçabilité des interventions réalisées dans le cadre du contrat d'infogérance.
- Organisation des réunions de suivi de l'infogérance par l'Ingénieur d'affaires (au minimum une fois par trimestre si vous avez plus de 8 demi-journées planifiées par an). Ces réunions sont organisées dans le cadre des journées sur site sur un temps défini, en début ou fin de prestation, en présence du responsable technique en charge de votre infogérance.

Sect. 6.02 Premium

Ce forfait est attaché à la raison sociale (code client) et offre les services suivants :

- Engagement de rappel du support client (hotline) sous 1 heure
- Engagement de délai d'intervention sur site sous 4 heures ouvrables
- Accès à l'extranet de gestion de l'infogérance (en cours de développement)
- Organisation des réunions de suivi de l'infogérance par l'Ingénieur d'affaires six (6) fois dans l'année au minimum. Ces réunions sont organisées dans le cadre des journées sur site sur un temps défini, en début ou fin de prestation, en présence du responsable technique en charge de votre infogérance.

Sect. 6.03 Gestion des garanties :

Le prestataire enregistre les garanties de chacun des équipements dans son ERP. En cas de pannes hardware, le prestataire assure la coordination avec le constructeur pour un dépannage dans les délais contractuels de la garantie souscrite par le client. Dans le cas d'équipements non fournis par le prestataire, le client devra fournir tous les documents relatifs à la garantie souscrite, sans quoi ce service ne pourrait être appliqué.

Sect. 6.04 Supervision

Surveillance de l'infrastructure du client en temps réel sur les équipements recensés en annexe.

Rapport envoyé ou mis à disposition du client quotidiennement sur les organes surveillés.

En cas de dysfonctionnement(s) :

- * un contact client est établi pour avertissement et déterminer la ligne de conduite à tenir
- * Si demandé, une alerte est signifiée au support client pour intervention dans le cadre d'une prestation curative, soit en contrat juste consommé, soit selon un forfait établi.

Sect. 6.05 Logiciel de gestion de parc

L'option "gestion parc SRV et PC" permet la remontée automatique des configurations matérielles de l'ensemble des serveurs et PC du réseau supervisé (cf. § supervision). L'accès est disponible au client. Le déploiement sur l'ensemble des PC est à la charge du client.

Sect. 6.06 Télémaintenance Planifiée

Périodiquement, selon les conditions du contrat, une connexion en télémaintenance est établie pour surveiller les équipements recensés en annexe du contrat. Un rapport est envoyé ou mis à disposition du client pour chaque intervention réalisée.

Dans le cas d'un dysfonctionnement constaté :

- * un contact client est établi pour avertissement et déterminer la ligne de conduite à tenir
- * Si demandé, une alerte est signifiée au support client pour intervention dans le cadre d'une prestation curative, soit en contrat juste consommé, soit selon un forfait établi.

Sect. 6.07 Prestation préventive sur site

Périodiquement, selon les conditions du contrat, un technicien se déplace sur site afin de réaliser les prestations dites préventives. Les actions à réaliser seront prioritairement de nature préventive afin de garantir le bon fonctionnement des équipements liés au contrat. Cependant, le client pourra soumettre au technicien, impérativement dès son arrivée (pour la bonne organisation de sa prestation), une liste des opérations qu'il souhaite voir aborder.

En cas de dysfonctionnements majeurs ne pouvant être traités entièrement dans le cadre de cette prestation, une suite est proposée au client :

- par une intervention de type curative (UT), sur site ou en télémaintenance
- par une intervention de type régie supplémentaire
- par une prestation spécifique facturable en dehors du contrat
- Un rapport est envoyé ou mis à disposition du client sur la prestation réalisée

Sect. 6.08 Prestation PCAI (Plan de Continuité d'Activité Informatique)

Suite à la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité Informatique, Le prestataire propose d'intervenir, périodiquement dans l'année, afin de tester les procédures mises en place (Plan de gestion de Crise, Plan de Secours et Plan de Reprise d'Activité), vérifier les équipements spécifiques (spare) et maintenir les procédures et outils associés au PCAI. Une prestation s'applique pour un serveur (virtuel ou physique) et une application logicielle uniquement. Le client devra donc souscrire autant de prestation PCAI qu'il aura d'application à valider.

Sect. 6.09 Prestation de Coordination

Périodiquement, une visite de coordination est programmée entre le client et l'ingénieur du bureau d'étude du PRESTATAIRE. Cette rencontre permet de faire le point, avec la direction de l'entreprise, sur :

- les actions réalisées
- La complétude ou non des opérations réalisées
- Les dysfonctionnements rencontrés et les actions mises en place pour y pallier
- Les axes d'amélioration de l'infrastructure
- Le recalibrage des interventions de télémaintenance, régie et coordination si nécessaire en fonction des besoins et attentes du client
- les projets à venir pouvant impacter de près ou de loin l'infrastructure du client
- Enfin, mesurer la satisfaction du client sur les interventions réalisées, selon un guide préétabli

Un rapport est envoyé ou mis à disposition du client sur cette prestation de coordination, avec un plan d'actions.

Sect. 6.10 Prestation de Responsable Opérationnel de Compte (ROC)

Un interlocuteur privilégié sera nommé Responsable Opérationnel de Compte. Le ROC sera l'interlocuteur unique de toutes vos demandes relatives à vos projets et à la coordination d'incidents graves et bloquants. Il sera directement joignable par mail ou téléphone portable aux heures ouvrées. Seule une personne dédiée chez le client pourra le solliciter de cette manière. En aucun cas, le ROC ne se substituera pas au support client mis à votre disposition, le support client restant le premier service à contacter en cas de panne.

Périodiquement, selon les conditions du contrat, le ROC interviendra sur site pour assurer des prestations de conseil, d'aide à la décision, de diagnostic, d'interviews utilisateurs, d'analyse ou de recherche de solution. Lorsqu'une intervention a lieu en dehors du site principal, des frais de déplacement sont facturés (au réel sur justificatif) ainsi que le temps nécessaire pour s'y rendre (Aller et Retour). Dans tous les cas, le client sera informé préalablement du montant estimatif.

Sect. 6.11 Extranet pilotage de l'infogérance

Le prestataire met à disposition du client, une solution logicielle sécurisée, accessible via le Web pour le pilotage des services d'infogérance. Les principales fonctionnalités proposées sont les suivantes :

- Mise à disposition d'une main courante permettant un échange fiable entre les techniciens du PRESTATAIRE et le responsable client
- Visualisation et édition des comptes rendus des prestations d'infogérance
- Consultation de l'indice de qualité des prestations préventives.
- Centralisation des coordonnées et références des prestataires liés au système d'information du client
- Consultation du Dossier Technique d'Infogérance contenant :
 - le schéma synoptique du réseau LAN et WAN du client
 - l'inventaire des équipements gérés dans le cadre du contrat d'infogérance
 - le suivi des échéances des systèmes antivirus, pare-feu, passerelle AV, garanties constructeurs ...
 - un coffre-fort avec accès limité et sécurisé pour la gestion des mots de passe de la plate-forme informatique du client.

Sect. 6.12 Unité de Temps (UT)

1 U.T. = ¼ heure. L'UT est valable pendant toute la durée du contrat. Le minimum facturable est la base U.T. précisée dans le contrat. Le renouvellement est automatique, de la base initialement souscrite dès épuisement des UT en cours.

Dans le cas de contrat hors forfait (juste consommé), les UT sont utilisées pour les prestations dites curatives, hors supervision et télémaintenance.

Elles sont prévues pour des interventions à distance via le support client, pour de la télémaintenance curative, ou pour des interventions sur site.

Dans le cas de contrat "au forfait", les UT sont utilisées pour les prestations hors périmètre.

Sect. 6.13 Demi-journée planifiée flottante

Ces ½ journées sont utilisées à la demande du client. Elles sont valables pendant toute la durée du contrat. Le minimum facturable est la base précisée dans le contrat. Le renouvellement est automatique, de la base initialement souscrite dès épuisement.

Sect. 6.14 Support client (Hotline)

Ce service est ouvert selon les horaires stipulés dans les conditions générales. Les interlocuteurs clients qui solliciteront ce service devront disposer de compétences suffisantes pour dialoguer efficacement avec les techniciens et apporter un pré-diagnostic précis. Ils devront être en mesure d'appliquer les consignes préconisées.

Les services du support client sont dédiés aux prestations curatives et ne saurait pallier aux conséquences d'une formation insuffisante à l'utilisation des logiciels utilisés. Dans ce dernier cas, le prestataire proposera au client une solution pour accompagner l'interlocuteur.

Tout appel au support client est facturé au temps passé, par ¼ heure, tout ¼ heure commencé étant facturable.

Sect. 6.15 Forfaits curatifs

L'ouverture d'un contrat au forfait fera l'objet de préconisations par le prestataire. Celles-ci devront obligatoirement être suivies par le client avant le début des prestations. Pendant toute la durée contractuelle du contrat, le prestataire préconisera des évolutions permettant de maintenir dans de bonnes conditions les équipements prévus au contrat. Le client devra obligatoirement s'y soustraire. Dans le cas où le client ne suit pas les préconisations, le prestataire se réserve le droit d'exclure tout ou partie des matériels mis en cause.

Les forfaits curatifs ne sont applicables qu'aux postes de travail, au(x) serveur(s) et aux infrastructures réseaux liés à ce(s) serveur(s) désigné(s) dans le présent contrat, en annexe. Les interventions sont limitées aux périmètres techniques et aux exclusions explicités au § « Périmètre technique et exclusions ».

Le forfait curatif ne comprend pas les pièces détachées. Le forfait est révisable chaque année à l'initiative du prestataire en fonction des volumes d'intervention et de l'évolution des matériels pris en charge (quantités et vétustés).

Le forfait curatif implique obligatoirement la mise en place de la solution de supervision (cf. § supervision) et du logiciel de gestion de parc associé (cf. § Logiciel de gestion de parc). Les équipements faisant l'objet d'un forfait curatif doivent être référencés dans ce dernier.

6.15.I Serveur(s) : *Au minimum, chaque serveur devra être muni d'une sauvegarde externalisée pour permettre la restauration des données. Le prestataire sera déchargé de toute obligation dans le cas d'un défaut de sauvegardes journalières réalisées hors exploitation. Seules les interventions curatives sur sites sont incluses dans ce forfait, déplacement inclus.*

6.15.II Postes de travail : *Conjointement avec le client, le prestataire décidera des postes de travail à maintenir dans le cadre de ce forfait, en fonction de leurs criticités et de leurs vétustés. Seules les interventions curatives sur sites sont incluses dans ce forfait, déplacement inclus.*

6.15.III Support Client (hotline) : *Les appels vers le support client sont illimités pour les équipements répertoriés en annexe, dans une limite de temps par incident de nature curative, précisée au contrat. Au-delà, la suite de l'incident sera facturée en sus, selon les termes du contrat. Ce forfait inclut également toute la gestion curative de vos sauvegardes, sans limite de temps, quel que soit la nature de l'intervention (support client et sur site).*

6.15.IV Forfait curatif plafonné : *Ce forfait ne peut être appliqué que pour des contrats souscrits pour 3 ans et plus. Chaque forfait curatif (serveurs, postes de travail et support client) peut faire l'objet d'un forfait plafonné. Grâce à ce service, le client sera facturé par intervention curative, au juste consommé, via les unités de temps (UT : cf. § lié). Un plafond est calculé automatiquement selon le périmètre du contrat. Le prestataire s'engage à ne pas facturer le client au-delà de ce forfait, dans l'année en cours. En cas de dépassement dans l'année, le prestataire continuera à assumer les interventions de nature curative selon le forfait souscrit (serveurs, postes de travail et/ou support client), dans la limite des conditions d'ajustement.*

- (i) **Conditions d'ajustement du forfait :** *En cas de dépassement du forfait, le prestataire se réserve le droit de l'ajuster en fonction de la consommation réelle du client. Chaque trimestre, le prestataire calculera la consommation d'Unité de Temps du client. Si le cumul de la consommation trimestrielle est supérieur de cinquante pourcent (50%) à la consommation théorique calculée au prorata temporis, le prestataire se réserve le droit d'un ajustement du plafond et du montant forfaitaire en cours d'année. Dans le cas contraire, cet ajustement s'effectuera annuellement, à date anniversaire, en fonction de la consommation réelle, pour l'année suivante.*

Sect. 6.16 Services étendus

6.16.I Horaires étendus Support client : Si le client souscrit à ce service, il pourra contacter le support client aux plages horaires suivantes :

- Journée continue du lundi au jeudi de 8H à 18H30
- Journée continue le vendredi de 8H à 18H00
- le samedi de 8H à 12H30 et de 14H à 17H

6.16.II Astreintes : Le client peut souscrire un nombre d'astreinte annuel :

- le samedi de 8h30 à 17h00
- le week-end de 8h30 à 17h00

Les astreintes seront planifiées annuellement par le prestataire. Si ce n'est pas possible, le client devra faire une demande au moins un (1) mois avant la date prévue afin que le prestataire puisse organiser ses équipes. Un numéro de téléphone sera communiqué au client quelques jours avant la prestation. Le technicien sera disponible au téléphone sur les horaires indiqués ci-dessus. Si nécessaire, il opérera une télémaintenance. Toute intervention sera facturée en sus du forfait astreinte par unité de temps (UT). Un coefficient sera appliqué aux prix des UT : 1,5 le samedi et 2 le dimanche ou jour férié.

Art. 7_ Périmètre technique et exclusions

Les interventions proposées par le prestataire sont prévues dans les environnements précisés ci-dessous. Dans le cadre de son processus de référencement produits et solutions, le prestataire valide les versions logicielles nouvellement sorties, ainsi que les nouveautés matérielles. Seules celles-ci sont maintenues par les techniciens du prestataire, dans un environnement donné.

Sect. 7.01 Poste de travail :

- OS : à partir de Windows XP.
- Antivirus : suite Kaspersky, Panda, Norton.
- Messagerie : MS Outlook, OWA, MS-Outlook Express.
- Logiciels bureautiques : Suite Microsoft Office validée avec l'OS du PC.

Sect. 7.02 Serveurs :

- OS : à partir de Windows 2000 Server, Hyper V, VmWare, Linux (selon les versions)
- Logiciels de sauvegarde : BackupExec, NtBackup, ArcServ, Veeam, NetBackup
- Antivirus : suite Kaspersky, Panda, Norton.
- Clients légers : à partir de Windows TSE 2000, Citrix (2 dernières versions)
- Messagerie : à partir de Microsoft Exchange 2000.
- Portail : Sharepoint, Alpha/Ecm

Sect. 7.03 Réseau LAN :

- Pare-Feu : Gamme SonicWall, Microsoft ISA Server, gamme Fortigate.
- Commutateurs : gamme HP procurve, Dlink, Netgear, Dell
- Anti-spam : gamme SonicWall.

Sect. 7.04 Réseau WAN :

- Routeurs : ceux utilisés dans le cadre de la fourniture des liens xDSL
- Toutes les lignes d'accès xDSL fournies par LE PRESTATAIRE télécom

Sect. 7.05 Stockage :

- S.A.N. : solutions Netapp, Dell, IBM et Fujitsu
- N.A.S. : solutions Fujitsu, Netgear

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

Art. 8_ Responsabilités :

LE PRESTATAIRE ne sera pas tenu de réparer les dommages immatériels subis par le client, tels que préjudice commercial et autres frais occasionnés par la fourniture, l'utilisation, l'indisponibilité des produits ou des prestations du service, notamment l'entretien, prévus au contrat. De tels dommages sont considérés comme des dommages indirects, n'ouvrant pas droit à réparation.

-- Il en sera de même des dommages matériels ou corporels causés par l'usage fait des résultats fournis par les produits, le client reconnaissant avoir été informé par LE PRESTATAIRE des précautions d'emploi et reconnaissant la nécessité de prendre au préalable toutes dispositions en vue d'éviter les conséquences d'une défaillance éventuelle desdits produits, ou en vue de s'en protéger.

-- LE PRESTATAIRE exclut toute responsabilité en cas : - d'anomalie ou dysfonctionnement lié au blocage des télécommunications ou à l'accès internet ou à une incompatibilité du logiciel client avec le système d'impression ou avec le système informatique en cause.

- d'addition ou connexion, par le client, d'installation ou produit ne présentant pas la compatibilité, interopérabilité ou la conformité exigée par la documentation technique du matériel.

-- Le client fera son affaire personnelle de toute réclamation par des tiers à quelque titre que ce soit.

LE PRESTATAIRE n'est pas responsable des pertes indirectes que pourrait subir le client telles que pertes de bénéfices, préjudice commercial, etc. pour lesquelles le client doit conclure à ses frais exclusifs les polices d'assurance appropriées. La responsabilité de LE PRESTATAIRE ne pourra pas non plus être recherchée dans le cas de pertes de données ou de destruction physique d'un support magnétique, le client étant tenu d'assurer la protection des données enregistrées.

Art. 9_ Assurance

Sect. 9.01 Assurance pertes indirectes : Il est expressément convenu que la SOCIETE n'aura pas en charge les pertes indirectes que subirait le CLIENT, à savoir les dommages indirects et/ou immatériels subis par le CLIENT tels que les pertes d'exploitation (perte de commandes ou de chiffre d'affaires, etc.) et/ou les manques à gagner, et/ou l'atteinte à l'image de marque, ainsi que toute action dirigée par un tiers à l'encontre du CLIENT. Ainsi, il appartient au CLIENT de souscrire à ses frais, s'il le souhaite, la police d'assurance appropriée, son attention ayant été attirée sur l'intérêt que pouvait présenter une telle police pour son exploitation.

Art. 10_ Limitation des responsabilités

En cas de défaillance totale ou partielle de la SOCIETE à ses obligations, par suite de défaillance de ses services, la responsabilité de la SOCIETE sera limitée au préjudice direct subi par le CLIENT du fait de cette inexécution, à l'exclusion de tout préjudice indirect, tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices nonobstant le fait que la Partie en cause ait été avertie de la possibilité de réalisation de tels dommages.

En tout état de cause, si la responsabilité de la SOCIETE venait à être engagée à quelque titre que ce soit, le montant de la réparation, tous faits générateurs et dommages confondus, ne pourrait excéder le montant des sommes effectivement versées dans le cadre des engagements, en contrepartie de l'obligation considérée pendant la durée de 6 (six) mois précédant la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation quelle qu'elle soit ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties plus de 6 (six) mois après la survenance du fait générateur.

L'introduction d'une réclamation, quelle qu'elle soit, ne saurait autoriser le CLIENT à retenir le paiement d'une quelconque somme arrivée à échéance. Le CLIENT reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégage de l'obligation de payer tous les montants dus à la SOCIETE au titre des prestations effectivement réalisées.

La SOCIETE ne sera pas responsable de l'inexécution partielle ou totale de ses obligations si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure ou d'une cause étrangère ou qui serait indépendante de sa volonté, même si cette cause n'a pas le caractère de force majeure.

Art. 11_ Démarche administrative :

Il appartient au client de procéder aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les traitements qu'elle effectue et les données traitées, notamment celles prévues par la loi du 6 janvier 1978 relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Art. 12_ Conditions de facturation

Le prix du Service est détaillé dans le contrat ainsi que dans le bon de commande. Le prix du Service est établi et facturé en euros. Le Service est facturé à compter de sa date de prise d'effet. Les clauses de prix, révisions de prix, facturation et de modalités de paiement sont celles décrites dans les conditions générales de Vente.

Art. 13_ Fin de contrat (échéance) :

En cas de non-paiement par le client d'une redevance d'infogérance ou non-respect d'une des clauses de ce contrat, ou en cas de cessation de paiement, cessation d'activité, cession d'actif, règlement judiciaire, liquidation, LE PRESTATAIRE pourra résilier ce contrat, ceci sans recours possible de la part du client, un mois après une mise en demeure écrite, restée sans effet ; LE PRESTATAIRE pourra alors, à défaut d'accord amiable, cesser les prestations d'infogérance. Cette résiliation sera effective sans préjudice des droits du PRESTATAIRE à demander réparation et dédommagement.

Ce contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée, trois mois avant la date d'échéance indiquée en première page du contrat ou en cas de matériel couvert, trois mois avant la date d'échéance indiquée pour chaque matériel. Ceci s'applique, même en cas de vente ou destruction du matériel. En cas de résiliation anticipée à l'initiative du client, quel qu'en soit le motif, le client sera redevable au PRESTATAIRE d'une pénalité pour résiliation anticipée. Les services d'infogérance nécessitant pour sa qualité des investissements et prévisions à moyen terme (approvisionnement en pièces détachées, formation et recrutement du personnel, financement des stocks de consommables, des systèmes informatiques de gestion etc...), la pénalité est calculée de la manière suivante :

Pour les modules de services au forfait :

La pénalité est égale à l'intégralité des forfaits restant à courir jusqu'à la fin du contrat.

Pour les modules de services à la consommation réelle :

La pénalité est égale à la moyenne de consommation mensuelle calculée sur les 12 derniers mois précédant la résiliation multipliée par le dernier prix unitaire facturé, ce calcul étant proratisé au nombre de jours restant à courir jusqu'à l'échéance normale du contrat.

Art. 14_ Reconduction :

En cas de non résiliation par l'une des parties par lettre recommandée avec avis de réception, six mois avant le terme, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée d'un an, et à un prix réajusté selon les dispositions de ce contrat.

Art. 15_ Indépendance des parties

Dans le cadre du présent contrat, chacune des parties agira en tant que cocontractant indépendant, assurant chacun les risques de sa propre exploitation, et non en tant que représentant de l'autre partie à quelque titre que ce soit. Aucune disposition du présent contrat ne saurait être interprétée comme donnant à l'une ou l'autre des parties le droit de diriger ou de contrôler les activités quotidiennes de l'autre partie ou comme conférant aux parties la qualité de mandant ou d'agent, d'employeur ou d'employé, de partenaires d'un joint-venture, de copropriétaires.

Art. 16_ Incessibilité du contrat

Ce contrat est conclu entre la SOCIETE et le CLIENT nominativement, et n'est transmissible ou cessible par le CLIENT que si la SOCIETE donne son accord écrit à une demande écrite émanant du CLIENT et du cessionnaire.

Art. 17_ Nullité Partielle :

La nullité de l'une des stipulations du présent contrat n'entraînerait l'annulation de celui-ci dans son ensemble que si la clause déclarée nulle devait être considérée comme déterminante du consentement des parties, et pour autant que l'équilibre général du présent contrat ne puisse être sauvegardé.

Art. 18_ Compétence Juridictionnelle :

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, et pour tout différend découlant de celui-ci, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce dont dépend le prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Art. 19_ Disposition générale :

Le présent contrat est soumis au droit français. Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause. Toute tolérance ou dérogation non écrite de l'une ou l'autre partie vis à vis des obligations de l'autre partie aux présentes ne pourra être interprétée comme une renonciation à se prévaloir de ces obligations telles qu'elles figurent aux présentes. Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé des deux parties. L'exposé préalable fait intégralement partie des présentes.

Art. 20_ Intitulés :

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres des articles et l'une quelconque des clauses, les titres sont réputés inexistantes.