

Art. 1_ Objet et hiérarchie

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 dispositions du Catalogue de Service et/ou du Bon de Commande afférents au(x) Service(s) souscrit(s) notamment d'Infogérance, de Téléphonie, de Gestion et de Sûreté.

Sect. 1.02 Hiérarchie : Rappel

Il est rappelé que les présentes Conditions Spécifiques 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 suivants dont il a négocié les termes, cités dans l'ordre décroissant selon lequel ils prévalent les uns par rapport aux autres :

1. Le Bon de Commande validé par le Client et accepté par LA SOCIETE.
2. Le(s) Catalogue(s) des Services propres à chaque Module de Service souscrit pour le(s) Service(s) souscrit(s) ;
3. Les Conditions Spécifiques propres aux Services souscrits et leurs annexes éventuelles ;
4. Les Conditions Particulières propres aux Services souscrits et leurs annexes éventuelles ;
5. Les conditions générales de vente (CGV) de LA SOCIETE et son Annexe « DEFINITIONS ».

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Toute modification d'un ou plusieurs document(s) contractuel(s) composant le Contrat opérée de manière unilatérale par le Client, qu'elle en soit la forme (manuscrite ou informatique) est déclarée nulle.

De même, toute dérogation à une ou plusieurs disposition(s) d'un ou plusieurs document(s) contractuel(s) composant le Contrat et qui n'aurait pas fait l'objet d'une acceptation préalable et écrite par LA SOCIETE est déclarée nulle.

Tout éventuel avenant qui serait conclu entre les Parties ultérieurement prévaudra sur chacun des documents précités.

Art. 2_ Services proposés

Tous les Services proposés sont réalisés en Heures Ouvrées et Jours Ouvrés sur la base d'une personne. En dehors de ces plages, une majoration sera appliquée selon les jours et heures de travail conformément aux CGV (Cf. Prix des prestations en Heures Non Ouvrées (HNO)).

Les engagements dans les présentes sont valables uniquement pour les Équipements, Logiciels et versions indiqués dans l'annexe « Catalogue des Services » des Services concernés.

En dehors de ce qui est indiqué dans ces Catalogues des Services, LA SOCIETE fera tout son possible pour maintenir la Solution opérationnelle du Client dans la limite des compétences à sa disposition et sans aucun engagement de délai.

Sect. 2.01 Abonnement Service

Ce Service est attaché à la raison sociale (code client) et offre les prestations suivantes :

- Accès privilégié au support client ;
- Tarifs de prestation remisés par rapport au prix clients hors Contrat ;
- Accès à l'extranet Client Do'Comm en version Standard (cf. Annexe « Catalogue des Services Do'Comm » pour connaître les fonctionnalités incluses) ;
- Organisation des réunions de suivi par le commercial une (1) fois dans l'année au minimum (uniquement si vous avez souscrit à des prestations préventives sur Site). Ces réunions sont organisées dans le cadre des journées préventives sur site sur un temps défini, en début ou fin de prestation, en présence du référent technique de la SOCIÉTÉ ;
- Garantie Temps d'Intervention (« GTI ») en Télémaintenance sous :
 - quatre (4) Heures Ouvrées pour des Incidents Majeurs ouverts via l'extranet Do'Comm,
 - (huit (8) Heures Ouvrées pour les Incidents Majeurs ouverts par d'autres canaux (téléphone, courriel) ;
- Garantie de Temps d'Intervention sur Site à :
 - J+1 Jour Ouvré pour des Incidents Majeurs ouverts via l'extranet Do'Comm,
 - J+2 Jour Ouvré pour les Incidents Majeurs ouverts par d'autres canaux (Téléphone, Mail) ;
- Possibilité de nommer une (1) personne VIP pour la gestion prioritaire des appels (Urgence et Impacts).

Sect. 2.02 Accès Premium

Ce Service est attaché à la raison sociale (code client) et offre les Prestations suivantes, complémentaires à l'abonnement Service :

- Garantie Temps d'Intervention en Télémaintenance sous

- une (1) Heure Ouvrée pour les Incidents Majeurs ouverts via l'extranet Do'Comm,
- quatre (4) Heures Ouvrées pour les Incidents Majeurs ouverts via d'autres canaux (Téléphone, courriel),
- quatre (4) Heures Ouvrées pour les Incidents Standards ouverts via l'extranet Do'Comm ;
- huit (8) Heures Ouvrées pour les incidents standards ouverts via d'autres canaux (téléphone, courriel).
- Garantie de Temps d'Intervention sur Site sous :
 - quatre (4) Heures Ouvrées pour les Incidents Majeurs ouverts via l'extranet Do'Comm ;
 - (huit (8) Heures Ouvrées pour les Incidents Majeurs ouverts via d'autres canaux (téléphone, courriel) ;
 - J+1 Jour Ouvré pour les Incidents Standards ouverts via l'extranet Do'comm
 - (J+2 Jour Ouvré pour les Incidents Standards ouverts via d'autres canaux (téléphone, courriel).
- Organisation des réunions de suivi par le commercial deux (2) fois dans l'année au minimum (uniquement si vous avez souscrit à des prestations préventives sur Site). Ces réunions sont organisées dans le cadre des journées sur Site sur un temps défini, en début ou fin de Prestation, en présence du référent technique de LA SOCIÉTÉ.
- Possibilité de nommer deux (2) personnes VIP pour la gestion prioritaire des appels (Urgence et Impacts).

Sect. 2.03 Extranet Do'Comm

LA SOCIÉTÉ met à disposition du Client, une solution logicielle sécurisée, accessible via Internet pour le pilotage du/des Service(s) souscrits. Les principales fonctionnalités proposées sont décrites dans l'Annexe « Catalogue des Services Do'Comm ». La version standard est proposée de base à l'ensemble des clients. Le CLIENT peut souscrire à d'autres Services en option.

Do'Comm permet au Client la mise à jour de ses DCP et le suivi ainsi que la traçabilité de toutes les interventions facturées. Dans le cas où le Client ne souscrit pas à ce Service, toute demande de traçabilité faites auprès de LA SOCIETE sera facturée au temps passé.

De base, cinq (5) collaborateurs du CLIENT peuvent accéder au Service Do'Comm. Les collaborateurs suivants sont facturables en sus par pack de cinq (5). Il est à la charge du CLIENT de s'enregistrer dans Do'Comm (le premier connecté devient l'administrateur du compte client), de gérer ses Utilisateurs et de leur donner les droits selon leur profil. Toute demande auprès de la SOCIETE pour assurer cette gestion sera facturée en sus.

Sect. 2.04 Gestion des garanties

2.04.1 Gestion des garanties sur les Équipements du Client

Ce Service comprend l'enregistrement des garanties, le suivi des échéances, la gestion de la garantie en cas de panne auprès des constructeurs (pour les matériels existants, vous devez fournir à la SOCIÉTÉ la copie de l'ensemble des documents contractuels avec l'AR de l'enregistrement : dans le cas contraire, vos équipements seront considérés hors garanties).

En cas d'achat d'Équipements LA SOCIÉTÉ enregistre les garanties afférentes dans son système de Gestion. En cas de pannes hardware, la SOCIÉTÉ assure la coordination avec le constructeur pour un dépannage dans les délais contractuels de la garantie souscrite par le Client. Dans tous les cas, la SOCIETE ne peut se substituer à la qualité de service fournie par les Constructeurs notamment quant aux délais de prise en charge et de réparation de ces derniers. Les diagnostics exigés par les Constructeurs sont assurés par la SOCIETE à distance ou sur Site : le temps passé est facturé en sus selon la politique commerciale en vigueur au moment de l'incident.

Pour des Équipements très sensibles, pour lesquels les délais de dépannage doivent être très courts, la SOCIETE préconise fortement au CLIENT de souscrire à une solution de reprise d'activité ou de continuité d'Activité, et au minimum à prévoir des équipements équivalents en secours, préconfigurés, testés régulièrement, maintenus à jour dans la dernière configuration de production et stockés dans un endroit accessible rapidement. La SOCIETE ne pourrait être tenue responsable des délais de traitement du Constructeur.

LA SOCIETE distingue deux (2) types de garantie :

- La garantie des principaux Équipements et Équipements du Client tels que les Serveurs informatiques, les Firewalls, les serveurs de téléphonie, les stockeurs, les transmissions, les caméras, les bornes radios et wifi
- La garantie des périphériques tels que les postes de travail PC, les téléphones fixes ou DECT, les détecteurs, les coffrets, les diffuseurs, les déclencheurs, les onduleurs, les injecteurs POE, les Switches ...

2.04.1 Gestion des garanties sur les équipements non prévus au Contrat :

Le temps de gestion des garanties sera facturé en sus, en Unité de Temps (UT cf. ci-après) ou demi-journée flottante (cf. ci-après) ou demi-journée de Prestation.

Sect. 2.05 Extension de garantie sur les pièces

Le Client peut souscrire une extension de garantie sur les Équipements du Client en place et maintenus par LA SOCIETE. Cette extension de garantie prend tout ou partie des Équipements du Client maintenus dans le cadre du Contrat. Seuls les Équipements du Client précisés dans le Contrat font l'objet de l'extension de garantie.

L'extension de garantie peut être souscrite en complément de la garantie du Constructeur pour correspondre à l'échéance du Module de Service souscrit. LA SOCIETE se substituant aux Constructeurs, la garantie sera limitée aux disponibilités des Matériels par ces derniers (obsolescence des Matériels). Dans ce cas de figure, la SOCIETE proposera au CLIENT un matériel équivalent dans ses fonctionnalités ou s'y rapprochant le plus. Le CLIENT ne pourra pas demander à la SOCIETE des dommages et intérêts ou un changement total de son installation à titre gracieux dans le cas où il ne serait pas possible de dépanner l'Équipement du Client ou de le remplacer.

Tout changement de pièces assuré par la SOCIETE est facturé en sus au tarif en vigueur dans le cadre du Contrat (Unités de Temps, Prestation flottante, sur Devis) ou sera pris dans le cadre du forfait curatif du Client. Les frais d'envoi des pièces sont à la charge du Client, facturés en sus.

A échéance d'un Module de Service, la part du montant de l'extension de garantie pièces doit être actualisée : le montant initialement calculé au début du Service ne peut pas être tacitement

reconduit car il est nécessaire d'une part de vérifier la possibilité de garantir à nouveaux les pièces, et d'autre part, de prendre en compte la vétusté des Équipements du Client.
La base du calcul de l'extension de garantie pièces est le prix de vente Hors Taxes et hors remise des Équipements du Client pris en charge. Si les pièces ne sont plus sous garantie Constructeur, une vétusté est appliquée en fonction des dates de mise en service.

Sect. 2.06 Supervision

Le Service « supervision » permet de surveiller les Équipements du Client. Seuls les Matériels compatibles avec la solution de supervision proposée par la SOCIETE pourront être supervisés. L'Annexe « **catalogue des services Supervision** », référence les solutions (Matériels et Logiciels) pouvant être pris en charge.

2.06.I Option « Alertes surveillées par » :

- **[La SOCIETE]** signifie que la SOCIETE assure la surveillance pendant les Heures et Jours Ouvrés et alerte le Client en cas de nécessité selon le process décrit ci-dessous.
- **[Le CLIENT]** signifie que l'ensemble des alertes sont remontées à un interlocuteur du Client selon le package choisi. Aucune surveillance ne sera assurée par la SOCIETE. En cas de nécessité, le Client pourra contacter le support client de la SOCIETE pour une prise en charge.

2.06.II . Option « Accès client à la console de Supervision » :

- **[Oui]** : Le Client aura accès à la console par accès Web en lecture seule en 24/7 comprenant les Dashboard à construire et la Météo des Services surveillés (cf. Annexe « **Catalogue des Services Supervision** »). Il pourra également utiliser l'application mobile sous IOS et Android. Ce Service comprend la ou les licences d'accès, l'ouverture du compte client, une prise en main d'une heure de l'application par téléphone. Toute personnalisation de l'application (Mise en place des Dashboard, personnalisation de la Météo des Services, etc.) sera facturée en sus en Unités de Temps ou sur Devis. Le Client indique le « nombre d'accès » qu'il souhaite obtenir.
- **[Non]** : Le Client n'a pas accès à la console de supervision.

2.06.III Option « Avec Notification personnalisées » :

- **[Oui]** : Personnalisation des notifications afin que le Client soit alerté en cas de dysfonctionnement de l'un des Équipements du Client. Cette personnalisation est facturée au temps passé en sus en Unité de Temps.
- **[Non]** : Pas de personnalisation des notifications.

Un Service « sentinelle » surveille la console de supervision durant les Heures et Jours Ouvrés. En cas d'alerte de supervision, la procédure appliquée est la suivante :

- Diagnostic à distance de l'Incident ;
- Un contact client est établi pour avertissement et déterminer la conduite à tenir ;
- Si demandé par écrit par le Client, une alerte est signifiée au support client pour intervention dans le cadre d'une Prestation curative, dans les conditions prévues au Service souscrit par le Client ;
- Si demandé par écrit par le Client, la SOCIETE peut directement intervenir sur le système du Client par une connexion distante et apporter les premières actions curatives sans un contact préalable auprès de celui.

Sect. 2.07 Service de gestion de parc

L'option « **gestion de parc** » est un Service de gestion technique de parc informatique. La solution interroge ses agents pour connaître la composition soft et hard de chaque Équipement du Client. Elle interroge aussi le réseau pour y découvrir les éléments actifs ne pouvant recevoir d'agent. L'accès est disponible au Client et à la SOCIETE. Le déploiement sur l'ensemble des PC est à la charge du Client ou facturé en sus par la SOCIÉTÉ si ce dernier réalise le déploiement. Si le Client souhaite un paramétrage et/ou une personnalisation de ce Service, les Prestations seront facturées en sus et pourront faire l'objet d'un Devis complémentaire.

Sect. 2.08 Prestation préventive

2.08.I Télémaintenance Planifiée

Ces Prestations sont proposées par intervention d'une (1) heure ou de trois (3) heures. Périodiquement, selon les conditions du contrat, une connexion en télémaintenance est établie pour surveiller les équipements et/ou logiciels 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 par le Client, 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.
- Pour le Client qui en fait la demande écrite, la SOCIETE peut directement intervenir sur le système du Client et apporter les premières actions curatives sans un contact préalable auprès de celui-ci.

2.08.II Prestation Préventive sur Site et Visite d'Entretien (« VE »)

Ce Service est proposé par demi-journées de trois (3) heures. Périodiquement, selon les conditions convenues pour ce Service, 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 du Client et Logiciels liés au Service. 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 dysfonctionnement majeur ne pouvant être traité 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.

Dans tous les cas, un rapport est envoyé ou mis à disposition du Client sur la Prestation réalisée.

Il est impératif que ces Prestations soient dédiées principalement à des tâches préventives afin de maintenir la Solution en condition opérationnelle. Si les actions réalisées sont principalement de nature curative ou d'exploitation, la SOCIÉTÉ ne peut assurer sa mission dans de bonnes conditions et mettre en place les mesures préventives pour assurer une continuité de service.

Information particulière : Visite d'Entretien : Celle-ci est réservée pour des prestations de niveau 1 ne nécessitant pas de connaissance particulière telle que le contrôle des niveaux de batterie, le nettoyage des équipements, la vérification de fixation ...

2.08.III Option Technicien Supplémentaire

La sécurité sur certains sites du Client ou la nature des prestations à réaliser exige la présence de deux (2) personnes pour certaines interventions (exprimées en nombre de demi-journée). Cette option permet de prévoir, pour chacune d'entre elles, une personne qualifiée pour assurer la prestation prévue, accompagnée d'un second technicien.

2.08.IV Option Nacelle

Pour certaines visites préventives, il est nécessaire d'utiliser une nacelle pour les travaux en hauteur. La nacelle fournie est de seize (16) mètres maximums et est réservée à la journée. Un nombre de jour de location de nacelle est précisé en fonction des Équipements du Client à contrôler et du nombre de prestations préventives nécessitant une nacelle. En cas de nécessité de louer une nacelle plus haute, une plus-value sera facturée en sus au Client. Si l'option n'est pas retenue et qu'une nacelle est nécessaire pour l'intervention, le Client devra se charger de la fournir aux dates planifiées. Pour se dernier cas, si la nacelle n'est pas présente au moment de l'intervention, cette dernière sera malgré tout consommée.

Information particulière : Avec Personnel habilité : Pour des raisons de sécurité, une seconde personne habilitée doit obligatoirement être présente lors de la manipulation de l'appareil. [Oui] LA SOCIETE fournit une seconde personne habilitée. [Non] LA SOCIETE ne fournit pas une personne habilitée supplémentaire. Le Client devra mettre à disposition une personne habilitée et habituée à manipuler les nacelles. Dans ce dernier cas, en cas d'intervention sans une seconde personne présente au moment de l'intervention, LA SOCIETE ne sera pas en mesure d'intervenir. L'intervention prévue sera malgré tout consommée. Si cette prestation est souscrite ainsi que l'option « technicien supplémentaire (cf. § 2.08.III Option Technicien Supplémentaire ci-dessus), il est prévu que ce soit le même personnel qui intervienne.

Sect. 2.09 Service PCAI (Plan de Continuité d'Activité Infrastructure)

Ces Prestations sont proposées par journées de six (6) heures. Suite à la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité, La SOCIETE 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 du Client et Logiciels (équipements de secours) et maintenir les procédures et outils associés au PCAI. Le nombre de Prestations doit être dimensionné en fonction de la Solution et du périmètre d'intervention souhaité. Si quelque fois le nombre de prestations souscrit n'est pas suffisant pour finaliser les tests, les compléments seront facturés au Client.

Sect. 2.10 Service PDCA

Ce Service PDCA (Plan Do Check Act) issu de la qualité pour apporter de l'amélioration continue au système) permet de programmer une réunion entre le Client et l'ingénieur du bureau d'étude de la SOCIÉTÉ (ou ROC si prestation souscrite cf. ci-après). Ce Service inclut un temps de préparation de la synthèse des événements à prendre en compte sur la période analysée et les axes d'amélioration à apporter.

Cette rencontre permet de faire le point, avec la direction du Client, 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 la Solution ;
 - Le recalibrage des Prestations en fonction des besoins et attentes du Client ;
 - Les projets à venir pouvant impacter de près ou de loin l'infrastructure du Client ;
 - La mesure de la satisfaction du Client sur les interventions réalisées ;
- Un rapport est envoyé ou mis à disposition du Client avec un plan d'actions.

Sect. 2.11 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 UT précisée dans le Contrat. Si aucune base n'est précisée, la base retenue est de soixante-quatre (64) UT. Le renouvellement est automatique, de la base initialement souscrite dès épuisement des UT en cours. Tout ¼ heure commencé est facturable par une Unité de Temps.

Dans le cas de Service « hors forfait » (au juste consommé), les UT sont utilisées pour les Prestations de maintenance dites curatives, préventives et d'exploitation dans le cadre des interventions du support client et des interventions sur Site.

Dans le cas de Service « au forfait », les UT sont utilisées pour les Prestations hors périmètre. Toute intervention sur Site facturée en Unité de Temps est facturée au minimum cinq (5) UT : quatre (4) UT au titre de la prise en charge de l'intervention plus le premier ¼ heure d'intervention soit une (1) UT.

Sect. 2.12 Prestation Flottante

Ces Prestations sont proposées par demi-journées de trois (3) heures. Elles sont utilisées à la demande du Client pour des interventions de maintenance curatives, préventives ou d'exploitation. Elles sont valables pendant toute la durée du Service souscrit. Le minimum facturable est la base précisée dans le Contrat. Le renouvellement est automatique, de la base initialement souscrite dès épuisement.

Sect. 2.13 Forfaits Prestations curatives

L'ouverture d'un Service au forfait fera l'objet de préconisations par la SOCIÉTÉ. Celles-ci devront obligatoirement être suivies par le Client avant le début des Services concernés. Pendant toute la durée du Service, la SOCIÉTÉ préconisera des évolutions permettant de maintenir dans de bonnes conditions les Équipements du Client prévus. Le Client devra obligatoirement s'y soustraire. Dans le cas où le Client ne suit pas les préconisations, la SOCIÉTÉ se réserve le droit d'exclure tout ou partie des Équipements du Client mis en cause. Ce forfait n'est applicable qu'aux Équipements du Client désigné(s) dans le Bon de Commande. 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, les pièces d'usure, ni les interventions de maintenance préventive ou d'exploitation (paramétrages, ajout d'utilisateurs, création nouvelles boîtes aux lettres, création nouvel accès, mises à jour système ou logiciel ...). Le forfait est révisable chaque année à la date anniversaire, à l'initiative de la SOCIÉTÉ en

fonction des volumes d'intervention et de l'évolution des Équipements du Client pris en charge (quantités et vétustés).

2.13.I Option Forfait curatif support client

Si cette option est retenue seule sans prendre l'option « Forfait curatif plafonné sur Site » ci-dessous, le nombre d'appels de nature curative vers le support client sont illimités pour les Équipements du Client ou Logiciels répertoriés, dans une limite de temps par incident, précisée au Bon de Commande (trente (30) minutes par défaut). Au-delà, la suite de l'incident sera facturée en sus, en Unité de Temps (UT). Ce forfait inclut également toute la gestion curative de vos sauvegardes, sans limite de temps. Les incidents de nature préventives ou d'exploitation sont facturés en dehors de ce forfait en UT.

2.13.II Option Forfait curatif plafonné sur Site

Cette option est possible si l'option « forfait curatif support client » ci-dessus est souscrite. Seules les interventions de natures curatives sont incluses dans ce forfait. Les interventions d'exploitation ou préventives sont exclues. Ce type de forfait ne peut être appliqué que pour des Services souscrits pour minimum trois (3) ans ou dans le cadre d'une reconduction. Il est calculé en fonction de l'environnement technique du Client. Le nombre forfaitaire d'Unités de Temps calculés correspond au plafond. Ce plafond est soit facturé annuellement et dans ce cas inclus dans le coût de la redevance payé par le client, soit facturé par tranche. Dans ce dernier cas, le Client sera facturé terme à échoir par tranche correspondant au plafond divisé par quatre (4). Lorsque la tranche est épuisée, une autre est facturée au Client, dans la limite du plafond calculé (soit 4 tranches). Seules les tranches utilisées partiellement ou totalement sont facturées au Client. Pour une année, le Client sera facturé au minimum d'une (1) tranche, et au maximum de quatre (4) en fonction de sa consommation. Le forfait est calculé sur la base des retours d'expériences de la SOCIETE et de l'environnement du Client. A ce titre, si les conditions évoluent en cours de Contrat, la SOCIETE se réserve le droit d'ajuster son forfait. En cas de dépassement en cours d'année, la SOCIÉTÉ continuera à assurer les interventions de nature curative, dans la limite des conditions d'ajustement ci-dessous.

Information particulière : Conditions d'ajustement du forfait : En cas de dépassement du plafond calculé, la SOCIÉTÉ se réserve le droit de l'ajuster en fonction de la consommation réelle du Client. Chaque trimestre, la SOCIÉTÉ pourra calculer la consommation d'UT du Client. Si le cumul de la consommation trimestrielle est supérieur de cinquante pourcent (50%) à la consommation théorique calculée au prorata temporis, la SOCIÉTÉ se réserve le droit d'un ajustement du plafond et du montant forfaitaire en cours d'année.

Dans tous les cas, annuellement à date anniversaire, la SOCIÉTÉ effectuera un contrôle de la consommation du Client. Si un dépassement est constaté, la SOCIÉTÉ ressortira les incidents qui ne sont pas de nature curative. Ces derniers seront facturés en sus au prix de l'UT en fonction du temps passé. S'il est constaté un dépassement en prenant en compte que les incidents curatifs, la SOCIÉTÉ se réserve le droit d'ajuster le forfait pour l'année suivante, en fonction de la consommation réelle du Client.

Sect. 2.14 Services étendus

2.14.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.

Ce service est facturé une (1) unité de temps (UT) par mois.

2.14.II Astreinte dédiée : Le Client peut souscrire un nombre d'astreinte dédiée par année de Service :

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

Les astreintes seront planifiées annuellement par la SOCIÉTÉ. Si ce n'est pas possible, le Client devra faire une demande au moins un (1) mois avant la date prévue afin que la SOCIÉTÉ puisse organiser ses équipes. Un numéro de téléphone sera communiqué au Client quelques jours avant la Prestation. Le technicien sera disponible au téléphone aux horaires indiqués ci-dessus. Si nécessaire, il opérera une télémaintenance. Toute intervention sera facturée en sus du forfait astreinte par unité de temps (UT) selon les modalités du § « **Prix des prestations en Heures Non Ouvrées (HNO)** » du Contrat.

2.14.III Astreintes mutualisée : Le Client peut souscrire à une astreinte mutualisée en 24h/24 et 7j/7 :

- Année : Tous les jours de l'année (sauf le 1^{er} mai) ;
- Saison été : souscription tous les jours d'Avril à Octobre sauf le 1er mai ;
- Saison Hiver : souscription tous les jours d'Octobre à mars.

Ou bien en 24h/24 les :

- Samedis : Astreinte assurée le samedi en Heures Ouvrées et Jours Ouvrables ;
- Dimanches : Astreinte assurée le dimanche en Heures Ouvrées et Jours Ouvrables.

L'astreinte mutualisée est assurée par un technicien généraliste joignable sur son téléphone. Le technicien n'ayant pas une connaissance de spécialiste sur toutes les technologies mise en œuvre par la SOCIETE, ce dernier peut être amené à effectuer des interventions de niveau 1 uniquement sur certaines installations.

Si nécessaire, il opérera une télémaintenance puis une intervention sur site. Toute intervention sera facturée en sus du forfait astreinte par unité de temps (UT) selon les modalités du § « **Prix des prestations en Heures Non Ouvrées (HNO)** » des Conditions Générales de Vente.

Sect. 2.15 Prestation de Responsable Opérationnel de Compte (ROC)

Un interlocuteur privilégié de la SOCIETE sera nommé Responsable Opérationnel de Compte (ROC). Les interventions du ROC seront planifiées annuellement pour permettre la coordination des activités IT faisant parties du Service avec des Tiers extérieurs ou Internes. Le ROC assure des Prestations de conseil, d'aide à la décision. Il apporte un support technique, un suivi de production au client et soutient le respect des engagements de Services. Il assure une animation transverse visant à l'amélioration continue des processus IT du Client.

D'aucune manière, le forfait coordination ROC intègre des Prestations de nature curative, préventive ou d'exploitation. Ces Prestations sont proposées par demi-journée de trois (3) heures.

Il sera directement joignable par mail ou téléphone portable aux Heures Ouvrées et Jours Ouvrés, par une personne habilitée chez le Client. En aucun cas, le ROC ne se substituera au support client qui reste le premier service à contacter en cas de panne. Toutes interventions en dehors des périodes du ROC sont facturées en sus en UT, Prestation Flottante ou sur devis selon le tarif en vigueur.

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 au déplacement. Dans tous les cas, le Client sera informé préalablement du montant estimatif.

Sect. 2.16 Prise en Main Infrastructure (PEMI)

Dans le cadre de la mise en place d'un nouveau Service, le Client doit souscrire à cette Prestation. Celle-ci permet d'initialiser le Service souscrit en mettant en place tous les outils nécessaires au Maintien en Conditions Opérationnelles de la Solution. Cette Prestation comprend :

- Dossier Technique : l'audit de la Solution si celle-ci n'est pas connue de la SOCIETE, avec la rédaction d'un livrable Dossier d'Ouvrage Exécuté (« **DOE** ») ou Dossier Technique d'Infogérance (« **DTI** ») ;
- Extranet Do'Comm : (i) l'ouverture du compte Client, (ii) le paramétrage technique (Référencement des principaux équipements de la Solution, référencement des prestataires liés à la Solution, définition du périmètre d'intervention sur les Prestations préventives prévues au Bon de Commande), (iii) présentation du fonctionnement de l'extranet au Client ;
- Supervision : Mise en œuvre de la surveillance des Équipements du Client sur laquelle s'opère la Solution, tests de bon fonctionnement, vérification J+1 des remontées.

Le prix de la Prestation est une estimation issue des retours d'expérience de la SOCIETE. Si cette Prestation n'est pas valorisée, elle sera réalisée avant le démarrage du Service et facturée en sus sur devis, en Unités de Temps ou Prestations Flottantes.

Toutefois, si le temps imparti n'était pas suffisant par manque d'informations, de réponses aux questions, ou parce que la Solution est plus complexe qu'estimée, le temps supplémentaire à sa finalisation sera facturé soit sur devis, soit par la prise d'Unités de Temps ou de Prestations Flottante. Le Service si cette étape n'est pas finalisée.

Sect. 2.17 Support client (Hotline)

2.17.I Description

La SOCIETE met à la disposition des interlocuteurs dédiés du Client un support téléphonique destiné à centraliser les demandes du Client eu égard aux Incidents ou évolutions constatés des Matériels ou Logiciels (la "**Demande**"). Ces Demandes sont classées selon plusieurs catégories distinctes (i) les Incidents Majeurs, (ii) les Incidents Mineurs, (iii) les Incidents Standard (cf. Annexe « **Définitions** »). Le support téléphonique est accessible aux heures correspondant au niveau de Service souscrit.

Les interlocuteurs clients qui solliciteront ce service devront disposer de compétences suffisantes pour dialoguer efficacement avec les techniciens de la SOCIETE et apporter un pré-diagnostic précis. Ils devront être en mesure d'appliquer les consignes préconisées.

Les Prestations du support Client sont dédiés aux Prestations curatives et d'exploitation, à distance, et ne saurait pallier aux conséquences d'une formation insuffisante à l'utilisation des Matériels et/ou Logiciels utilisés. Dans ce dernier cas, la SOCIÉTÉ proposera au Client une solution pour accompagner l'interlocuteur.

2.17.II Formalisation des Demandes

Une Demande est adressée par le Client pour chaque dysfonctionnement et comporte (i) le nom du Client et le numéro de Contrat, (ii) les noms, numéros de téléphone / télécopie et adresse électronique de l'interlocuteur dédié à son origine, (iii) la description précise du dysfonctionnement et les circonstances concourant à sa survenance, (vi) le Site et le(s) Livrables(s) ou Logiciel(s) affectés par le dysfonctionnement et, le cas échéant, (v) toute autre information pertinente de nature à permettre à la SOCIETE de diagnostiquer le dysfonctionnement. Toute Demande ne comportant pas ces mentions et/ou concernant plus d'un dysfonctionnement ralentirait le traitement de l'incident : dans ce cas, la GTI prévue au Contrat pour ce Service ne pourra être retenue.

La Demande devra prioritairement être saisie à partir de l'extranet Do'Comm pour une prise en compte rapide par le Support client et obtenir des GTI plus courtes (cf. § Abonnement Service et accès Premium ci-dessus). De plus, lors de la création d'un ticket d'incident, la plupart des renseignements demandés ci-dessus seront préremplis. Le Client peut également contacter le support par téléphone ou par mail.

2.17.III Suivi de la demande

A la réception de la Demande, la SOCIETE émettra, au profit de l'interlocuteur dédié, le ticket d'incident y afférent indiquant l'heure de réception, la qualification estimée de l'incident (selon critères définis dans l'annexe des définitions applicables), ainsi que son numéro de référence (le "**Ticket d'Incident**"). L'émission du Ticket d'Incident constituera le point de départ des délais du niveau de Service souscrit au cours desquels la SOCIETE rappellera l'interlocuteur dédié du Client aux fins de confirmer la qualification de l'incident et son diagnostic.

2.17.IV Conditions d'interventions techniques curatives

LA SOCIETE s'engage à faire tous ses efforts dans le diagnostic et le traitement des Incidents notifiés et selon un principe de continuité de l'effort. La mise en œuvre de ce principe se matérialise par un retour de la SOCIETE vers l'interlocuteur dédié du Client, de manière itérative, afin de lui communiquer l'état d'avancement des travaux et investigations en cours. LA SOCIETE pourra (i) communiquer à l'interlocuteur dédié, par téléphone ou par mail, les éléments destinés à traiter et/ou contourner les Incidents notifiés, dont la mise en œuvre effective demeurera de la responsabilité du Client, avec l'assistance de la SOCIETE, et/ou, le cas échéant (ii) procéder au moyen d'une prise en main à distance.

Dès lors que les Incidents constatés ne pourraient être traités à distance, la SOCIETE interviendra alors sur le site du Client, dans des délais correspondants au niveau de service souscrit. La SOCIETE émettra un nouveau Ticket d'Incident au profit de l'interlocuteur dédié, stipulant la nécessité d'une intervention sur le Site Utilisateur concerné. L'émission de ce nouveau Ticket d'Incident constituera le point de départ des GTI sur le(s) Site(s) concernés. Le traitement effectif d'un Incident donnera lieu à l'émission d'un avis de clôture. Il en sera de même dans l'hypothèse où l'incident s'inscrirait dans le cadre d'une quelconque des exclusions. Les délais correspondent aux Services souscrits par le Client lors de sa dernière Commande.