

Art. 1_ Documents contractuels de référence

Les présentes Conditions Spécifiques de Vente sont indissociables de l'ensemble contractuel dénommé **Contrat** tel que défini à l'Annexe « **Définitions applicables** » et de l'annexe « **ANNEXE CGV_Organisation des Conditions de Vente par Service proposé** ».

Art. 2_ 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.

Art. 3_ 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)).

Sect. 3.01 Périmètre des Services proposés

Le Client souscrit un contrat de Service DoServices pour un métier (Infogérance, Téléphonie, Gestion, Sécurité) dont le périmètre est précisé dans l'annexe « Catalogue des Services » du métier concerné. Les services souscrits mis en place par la Société répondent aux besoins du Client pour ce métier.

3.01.1 Indice de Qualité d'Infogérance (IQI)

Lors du démarrage du contrat, et chaque année ensuite, la SOCIETE convient avec le Client des tâches à réaliser pour le maintien en condition opérationnelle de son infrastructure. Les tâches sont décidées d'un commun accord entre le technicien VFLIT référent du compte et le Client en fonction de la quantité de prestation préventive souscrite par le Client. Si la quantité de prestation préventive ne permet pas de couvrir l'ensemble des tâches à réaliser, le Client devra arbitrer entre celles à effectuer de celles qui ne pourront pas l'être. Le Client peut aussi augmenter sa quantité de prestation pour assurer l'ensemble du périmètre de son infrastructure. Dans tous les cas, la SOCIETE conseille systématiquement de couvrir l'ensemble de l'infrastructure du Client de manière périodique pour assurer un maintien en condition opérationnelle de qualité. LA SOCIETE ne pourra pas être tenue responsable d'un manquement quelconque pour les tâches non prévues, ainsi que les tâches prévues mais non réalisées par manque de temps.

L'indice de qualité correspond à la différence entre les tâches planifiées initialement avec le Client, et les tâches réellement effectuées :

- 100% correspond à la réalisation de toutes les tâches planifiées
- >100% signifie que le technicien a réalisé plus que ce qui était planifié initialement
- <100% signifie que le technicien n'a pas pu réaliser l'ensemble des tâches planifiées initialement par manque de temps

Le Client peut consulter son indice de qualité d'infogérance depuis l'extranet Do'comm.

Sect. 3.02 Périmètres Multi-métiers

Le Client peut contacter le Service support HelpDesk Client de la Société pour les autres métiers. Dans ce cas de figure, les interventions sont uniquement en Best-Effort, et dans la limite des compétences techniques des équipes de la Société sur les équipements du Client. Ces prestations sont obligatoirement facturées en Unités de Temps (UT), les forfaits et prestations préventives ne s'appliquant que pour le métier souscrit à l'origine du contrat. Pour les clients en contrat forfaitaire (cf. § Sect. 3.04 **Forfaits Prestations curatives** ci-dessous), ces interventions hors périmètres ne sont pas incluses et seront facturées en sus, soit en UT si le Clients en bénéficie, soit par facture directe au temps passé.

Sect. 3.03 Formalisation demande d'intervention technique (DIT)

Se reporter à l'annexe « **ANNEXE CPV DoServices_ Procédure Demande d'Intervention Technique (DIT)** » de Conditions Particulières de Vente Contrat de Services.

Sect. 3.04 Niveau d'Engagement de Service (SLA : Service Level Agreement) :

Les SLA sont précisés dans l'annexe « **CSV DoServices_ Niveau d'Engagement de Services (SLA)** ». Il est fonction de l'abonnement retenu par le Client. Les SLA sont applicables uniquement pour :

- Les solutions indiquées dans l'annexe « Catalogue des Services » du métier concerné.
- Les solutions bénéficiant d'une garantie constructeur ou d'une assurance logicielle à jour au moment de l'intervention technique
- Les solutions qui ne sont pas indiquées par le constructeur ou éditeur comme « End Of Life » ou « End Of Support » au moment de l'intervention

Dans le cas contraire, les interventions se feront en mode Best-Effort.

Sect. 3.05 Abonnement Service

Ce Service est attaché à la raison sociale (code client) et les services diffèrent en fonction du type d'abonnement retenu par le Client.

Sect. 3.06 Extranet Do'Comm

Ce service donne l'accès à l'extranet Docomm comme précisé dans les « **Conditions Particulières de Vente des Contrats de Services** » et de ses annexes. Le CLIENT souscrit au package souhaité.

Sect. 3.07 Gestion des garanties**3.07.1 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. La main d'œuvre assurée par la Société pour la remise en service de la Solution du Client est facturée en sus au tarif en vigueur.

Pour des Équipements Majeurs du Client, 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 Équipements Majeurs du Client et la garantie des périphériques (cf. **Annexe Définitions Applicables**). La gestion des garanties des périphériques et accessoires est optionnelle.

3.07.I 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. 3.08 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. Sont systématiquement exclus de l'extension de garantie les éléments portatifs (DECT, mobiles, tablette, ...), matériels consommables et d'usures (pile, batterie, joint, tampon, courroie, câbles, ...) et n'acelle si besoin.

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.

À l'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. 3.09 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.

3.09.I Option « Alertes surveillés 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.

3.09.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** »). Ce Service comprend la ou les licences d'accès et l'ouverture du compte client. 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.

3.09.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.

Le service Sentinelle de la Société surveille dans les conditions décrites dans les « **Conditions Particulières de Vente Contrat de Services** » le service proposé de supervision.

Sect. 3.10 Service de gestion de parc

L'option "gestion de parc" est un Service de gestion technique de parc informatique installée soit sur une machine virtuelle fournie par le Client, soit sur le boîtier de supervision si celui-ci est installé chez le Client. Un logiciel agent est installé sur chaque poste et serveurs du client. La solution interroge ses agents pour connaître la composition soft et hard de chaque Équipement du Client. L'accès est disponible au Client et à la SOCIETE. La prestation d'installation de base dans le réseau du Client est réalisée dans le cadre de la PEMI (cf. ci-après) ou sur devis. Le déploiement de l'agent sur l'ensemble des périphériques est fait par GPO. Si pas possible, le déploiement est à la charge du Client ou facturé en sus par la SOCIÉTÉ si ce dernier réalise le déploiement. Le maintien en condition opérationnelle de la solution est assuré dans le cadre des prestations préventives ou facturé en sus. 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. 3.11 Coffre-fort numérique – Do4Safe

La Société met à la disposition de ses Clients un coffre-fort numérique pour la gestion sécurisée des mots de passe pour la gestion de son infrastructure. Plusieurs options peuvent être retenues par le Client à la souscription du contrat

- **[Sans Accès]** seul la Société accède au coffre-fort de gestion des mots de passe du client. Le client ne peut pas les consulter, ni les modifier.
- **[Accès Partagé]** Le client accède aux mots de passe de son infrastructure, partagé avec la Société. Il peut les modifier en cas de changement. Une licence pour un utilisateur Client est alors incluse dans l'abonnement de base. L'ajout de nouveaux utilisateurs est possible, facturé en sus dans le cadre du contrat.

Sect. 3.12 Prestation préventive

Les prestations préventives sont planifiées selon une fréquence (FREQ) annuelle, et une durée (Tps). Elles sont assurées de base en heure ouvré. Cependant, il est possible de les prévoir si nécessaire en Heures Non Ouvrées (HNO).

Dans le cas où toutes les prestations préventives annuelles n'auraient pas pu être effectuées faute au Client, celles-ci sont perdues. Dans le cas où toutes les prestations préventives annuelles n'auraient pas pu être effectuées faute à la Société, celles-ci sont reportées en prestations flottantes l'année suivante.

3.12.I Télémaintenance Planifiée

Ces Prestations sont assurées à distance à l'heure, et proposées par intervention d'une durée d'une (1) heure minimum. 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.

3.12.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.

3.12.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.

3.12.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 ce 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. § 3.12.III Option Technicien Supplémentaire ci-dessus), il est prévu que ce soit le même personnel qui intervienne.

Sect. 3.13 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. 3.14 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. 3.01 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 HelpDesk Client qui reste le premier service à contacter en cas de panne. Toutes interventions en dehors des périodiques 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. 3.02 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 HelpDesk 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 dans la zone de déplacement indiqué dans les Conditions de Vente de la Société : quatre (4) UT au titre de la prise en charge de l'intervention plus le premier ¼ heure d'intervention soit une (1) UT. En cas d'intervention en-dehors de la Zone de déplacement, le temps sera facturé en sus. Lors du renouvellement du contrat, le reliquat des UT restantes est reconduit.

Sect. 3.03 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. Lors du renouvellement du contrat, le reliquat des prestations Flottantes restantes est reconduit.

Sect. 3.04 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 est déterminé à partir d'un **Plafond** : ce Plafond correspond à une durée annuelle exprimée en un nombre d'Unité de Temps (UT).

3.04.I Conditions d'ajustement du forfait Prestations curatives :

Le forfait curatif ne comprend pas les pièces détachées, les pièces d'usure, ni les Interventions Préventives et à Tort. Les Interventions d'Exploitation sont incluses dans le forfait curatif calculé dans la limite du Plafond prévu (calcul effectué exclusivement sur des Interventions Curatives).

(i) Vérification annuelle

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).

A date anniversaire, la SOCIÉTÉ effectuera un contrôle de la consommation du Client. En cas de dépassement de ce Plafond annuel de plus de dix (10) pourcents, les Interventions d'Exploitation, Préventives et à Tort sont facturées en sus, en Unité de Temps. Si malgré tout, il est constaté aussi un dépassement en prenant en compte que les Interventions Curatives, celles-ci ne seront pas facturées au Client pour cette année passée, mais la SOCIETE se réserve le droit d'ajuster le forfait pour l'année suivante, en fonction de la consommation réelle du Client.

(ii) Vérification ponctuelle

Le forfait peut également être revu en cours d'année à l'initiative de la SOCIETE. Si le cumul de la consommation trimestrielle est supérieur de cinquante pourcent (50%) au Plafond calculé au prorata temporis, une régularisation du forfait sera appliquée.

En cas de refus du Client sur l'actualisation de son forfait, tout ou partie du Contrat pourra être résilié par la SOCIETE au motif d'un équilibre financier précaire et d'une utilisation abusive des Services souscrits (cf. article lié des Conditions Générales de Ventes de la SOCIETE).

3.04.II Option Forfait curatif plafonné support HelpDesk Client

Si cette option est retenue seule sans prendre l'option « Forfait curatif plafonné sur Site » ci-après, le nombre d'intervention vers le support HelpDesk Client est illimité pour les Equipements répertoriés, dans les conditions suivantes :

- Dans une limite de trente (30) minutes par incident : si la limite de temps par incident est dépassée, le dépassement sera facturé en sus, en Unité de Temps (UT) ;
- Pour un Plafond indiquée dans le Contrat ;

Ce forfait inclut également toute la gestion curative de vos sauvegardes, sans limite de temps.

Si cette option est souscrite avec l'option « Forfait curatif plafonné sur Site » ci-après, il n'y a pas de limite de temps pour le traitement des incidents par le support HelpDesk clients et le Plafond est globalisé avec les Interventions sur site.

3.04.III Option Forfait curatif plafonné sur Site :

Cette option est possible si l'option « forfait curatif support HelpDesk Client » ci-dessus est souscrite et si les Services sont souscrits pour au minimum trois (3) ans ou dans le cadre d'une reconduction d'un contrat existant (Le forfait est calculé sur la base des retours d'expériences de la SOCIETE et de l'environnement du Client). Ce forfait est calculé en fonction de l'environnement technique du Client. Le Plafond intègre aussi bien les Interventions traitées par le Support HelpDesk que les Interventions sur site. Ce Plafond est précisé dans le Contrat. Ce Plafond est soit facturé annuellement : dans ce cas, le prix est 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.

Sect. 3.05 Horaires étendues Support HelpDesk 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.

Sect. 3.06 Astreintes

Les interventions en astreinte se déroulent en mode Best-Effort et les SLA du contrat ne s'appliquent pas. En effet, durant ces horaires HNO, le technicien ne peut pas être assisté d'un expert interne à la Société, ou extérieur tel que le constructeur ou l'éditeur.

Le technicien en astreinte fait son meilleur effort possible pour dépanner le Client ou trouver une solution de contournement en attendant la prochaine heure ouvrée. Le délai indiqué dans les SLA démarre à la première heure ouvrée de la date de l'appel du Client.

Le technicien intervient uniquement dans son périmètre technique. Dans le cas où le Client a besoin de service extérieur urgemment (gardienage, vitrier, ...) il devra en faire son affaire et ne pas solliciter le technicien de la Société pour assurer ce type de service.

Tous les Services d'astreintes proposés par la SOCIETE peuvent s'appliquer avec des interventions techniques uniquement à Distance (DIST) : dans ce cas, le Client devra avoir une Solution qui permette de s'y connecter à distance, ou devra être sur place pour assister le technicien d'astreinte si des manipulations sont à effectuer. Ils peuvent également s'appliquer avec des interventions techniques sur Site (SITE) : dans ce cas, le Client devra être sur place pour donner accès à son installation au technicien d'astreinte et l'accompagner pendant toute la durée de l'intervention.

3.06.I Astreinte dédiée : Le Client peut souscrire un nombre d'astreinte dédiée par année à distance (DIST) ou sur site (SITE) :

- 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 deux (2) 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.

3.06.II Astreinte mutualisée : le Client peut souscrire à une astreinte mutualisée à distance (DIST) ou sur site (SITE) :

- 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.

Du lundi au vendredi (24h/5j), ou bien :

- 24/6 incluant en sus les Samedis : Astreinte assurée le samedi en Heures Ouvrées et Jours Ouvrables ;
- 24/7 incluant en sus les Samedis et Dimanches : Astreinte assurée le dimanche en Heures Ouvrées et Jours Ouvrables.

L'astreinte mutualisée est assurée par un technicien généraliste. 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 (si option souscrite). 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.

3.06.III Astreinte spécialisée : l'astreinte mutualisée doit être souscrite pour activer l'astreinte spécialisée. L'astreinte spécialisée doit être souscrite dans les mêmes conditions que l'astreinte mutualisée (24/5, 24/6 ou 24/7 et nombre). Ce type d'astreinte permet de mettre à disposition du Client, par l'intermédiaire du technicien d'astreinte mutualisée, un technicien spécialisé dans le métier choisi (Réseau, Santé ...).

Le technicien d'astreinte spécialisée intervient uniquement à distance, avec l'assistance du technicien en astreinte mutualisée qui est seul habilité à le contacter. Cette option permet d'assurer au Client qu'en cas d'appel en astreinte sur un incident du métier concerné, un spécialiste sera disponible pour accompagner le technicien d'astreinte mutualisée, améliorant ainsi les chances de résolution rapide. Toute intervention du technicien d'astreinte spécialisée 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. 3.07 Services complémentaires

Pour répondre à certaines exigences du Client, la Société peut sous-traiter via un prestataire une partie de la maintenance pour des équipements ou logiciels spécifiques. Le prestataire sous-traitant est précisé ou non dans le contrat du Client en fonction du contexte et de la variabilité possible de ce dernier. Le niveau d'Engagement de Service pour les équipements ou logiciels concernés sera celui du sous-traitant et non pas celui de la Société : la Société ne pouvant garantir les délais d'intervention et de résolution de son ou ses prestataires. Dans le cas où le prestataire propose ces propres SLA, ceux-ci seront précisés clairement dans le contrat DoServices du Client. Dans le cas contraire, les interventions se déroulent en Best-Effort.

Sect. 3.08 Prise en Main Infrastructure (PEMI)

Dans le cadre de la mise en place d'un nouveau contrat Do'Services, 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. La PEMI peut comprendre les prestations suivantes en fonction de l'abonnement choisi, et de ce qui reste à établir (cf. annexe « Niveau d'Engagement de Services ») :

- **Dossier Technique** : relevé total ou partiel 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) définition du périmètre d'intervention sur les prestations préventives (pour calculer l'indice de qualité), (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 ;
- **Gestion de Parc** : installation de l'application de gestion de parc si souscrit ;
- **Coffre-Fort numérique** : ouverture du service, saisie des informations et présentation de l'application si accès partagé ;

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, Prestations Flottantes ou lors de la première prestation préventive sur site.

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.