

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES SERVICES D'INFOGERANCE

1. DEFINITIONS

L'infogérance consiste à confier la gestion de toute ou partie d'un système informatique à un prestataire externe à l'entreprise utilisatrice dans un cadre défini par les présentes Conditions Particulières, désignées ci-après par le terme « CP ».

Pour l'application des présentes, le terme « Société » désigne la Société **PROGERANCE – Dubois Arnaud**, le terme « Client » désigne toute personne physique ou morale qui souscrit à un contrat d'infogérance proposé par la Société. Les contrats d'infogérance proposés par la Société portent exclusivement sur les solutions informatiques commercialisées et mises à dispositions auprès du Client par la Société. Ces solutions seront ci-après désignées par le terme « Infrastructures »

2. OBJET

Les présentes CP ont pour objet de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat d'infogérance conclu entre la Société et ses Clients. Les présentes CP excluent l'application de tout autre document émanant du Client et plus particulièrement de ses propres conditions générales d'achat. Elles prévalent donc à toutes dispositions contraires qui seraient stipulées dans les conditions générales d'achat du Client.

Le devis, si il existe, les CP, si elles existent, et générales constituent, ensemble, un tout indivisible ci-après dénommé le « Contrat ».

3. ENGAGEMENTS

La souscription au service d'Infogérance est subordonnée à la souscription dans le même temps d'une offre d'Infrastructure. Il est cependant entendu que le service d'Infogérance est une prestation complémentaire, optionnelle et distincte de l'offre d'Infrastructure.

Le service d'Infogérance ne pourra être proposé qu'en complément d'une offre d'Infrastructure, de laquelle sa validité dépend, étant entendu en revanche que la validité de l'offre d'Infrastructure ne dépend pas de la souscription au présent Contrat.

Le service d'infogérance ne pourra être souscrit que simultanément à la souscription d'une offre d'Infrastructure. La livraison de ces services se fera dès lors, simultanément, de même que leur facturation.

4. PRESTATION

A compter du jour de la conclusion du contrat, la Société dispose d'un délai pour procéder à l'installation de l'infogérance. Ce délai est fixé d'un commun accord entre les parties selon les besoins du Client et les disponibilités de la Société. Il est mentionné aux CP ou sur le devis. Lors de la mise en place du service lié aux Infrastructures, la Société transmettra au Client un formulaire permettant une installation et configuration optimales de l'Infrastructure par le service infogérance selon le cadre fourni par ce dernier. Ce même formulaire a aussi pour vocation la collecte d'informations critiques liées à la configuration de l'Infrastructure, mais aussi à l'exécution du Contrat par la Société.

Le Client veillera à transmettre par ce biais les informations nécessaires à l'envoi des alertes en cas d'incident, ainsi qu'un contact nominatif pouvant être contacté par l'équipe infogérance de la Société.

Le Client se conformera au Code de bonne conduite comme indiqué à l'article 9 des présentes, et veillera à ce que la Société soit toujours en possession des informations « à jour », nécessaires à la bonne exécution du Contrat.

{/PROGERANCE}

Un procès-verbal de recette sera envoyé au Client par l'équipe infogérance de la Société lorsque la mise en production de l'Infrastructure sera effectuée. Ce procès-verbal signifiera au Client les différentes modalités d'accès aux services mis à disposition, dépendant de l'offre souscrite par celui-ci.

Le descriptif de nos services d'infogérance est disponible sur notre site internet ainsi que dans le devis transmis pour établir le contrat. En complément, le descriptif des infrastructures associées est aussi disponible sur le site internet de la société ainsi que dans le devis transmis.

Toutes les offres d'infogérances proposées par la Société visent à sécuriser les Infrastructures mises à disposition du Client. Dans ce cadre, le Client est informé qu'il ne pourra en aucun cas accéder aux Infrastructures infogérées avec les droits d'accès les plus étendus (Root, Administrateur...) en fonction des environnements choisis par le Client par le biais du formulaire. Dans l'éventualité où le Client viendrait à accéder aux Infrastructures à l'aide de ces droits d'accès, cela ne pourrait se faire sans l'accord préalable de la Société, pour une période de temps définie et dans un cadre convenu et communiqué entre les parties.

En cas de violation de cette obligation, la Société pourra poursuivre la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 7 des présentes.

Dans le cadre de l'évolution des Infrastructures mises à disposition du Client par la Société, le Client peut demander à augmenter ou réduire les ressources de ces infrastructures, comme l'augmentation du nombre de processeurs, de la mémoire ou de l'espace disque, par exemple. Le Client ne disposant pas des droits suffisants pour procéder à ces modifications lui-même, il pourra solliciter les équipes commerciales et Infogérance de la Société pour les mettre en œuvre. Cette modification sera alors effectuée, et la nouvelle tarification relative aux seules infrastructures s'appliquera dès l'heure suivant la mise en production des ressources ajustées.

La facturation en cours sera alors elle-aussi ajustée conformément.

5. INTERVENTION ET RETABLISSEMENT

Les services d'infrastructure sont couverts par nos conditions générales de vente, ainsi que par le contrat de service associé désigné par le terme « SLA » (Service Level Agreement).

Le Client se reportera au SLA pour toute garantie, indisponibilité, intervention, rétablissement et pénalités relatifs à l'Infrastructure.

Les services d'infogérance font l'objet de garanties de temps d'intervention, ci-après désignées par le terme « GTI », et de garanties de temps de rétablissement, ci-après désignées par le terme « GTR ». Les engagements et garanties sont propres à chaque offre d'infogérance et figurent sur le site internet de la Société, ainsi que sur le devis transmis au Client.

Dans le cadre de la garantie portant sur les services d'infogérance, les Heures Ouvrées sont définies de la manière suivante : de 09h00 à 18h00, heure française, du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés légaux français.

Les temps d'indisponibilité sont uniquement constatés sur les services surveillés (système et/ou applicatifs) par la Société et se limite aux composantes installées par le service Infogérance.

Les maintenances prévues et pour lesquelles le client a été dument prévenu à l'avance ne peuvent être prises en compte dans le calcul d'indisponibilité du service.

En cas de non atteinte de l'objectif de GTR tel que décrit dans le devis reçu par le client, les pénalités ci-après seront appliquées :

- GTR supérieure à 2 fois l'objectif et inférieure à 4 fois l'objectif : 25%
- GTR supérieure à 4 fois l'objectif et inférieure à 8 fois l'objectif : 50%
- GTR supérieure à 8 fois l'objectif et inférieure à 16 fois l'objectif : 75%
- GTR supérieure à 16 fois l'objectif : 100%

Les pourcentages indiqués représentent le pourcentage d'indemnité appliqué à la redevance mensuelle du mois concerné du seul service d'infogérance et par Infrastructure impactée. Ces pénalités seront versées sous forme d'avoir au Client.

6. LICENCES LOGICIELLES

Dans le cas où la Société fournit au Client les licences logicielles nécessaires à tout ou partie du service objet du présent contrat, La Société concède au Client une licence non-exclusive et non transférable sur ces logiciels (système d'exploitation, base de données, applicatifs...). Les droits d'utilisation conférés par cette licence cesseront automatiquement à la fin du contrat.

Dans le cas où le Client fournit à la Société des licences logicielles devant être mises en place par l'équipe infogérance, et de manière plus générale toute licence logicielle installée, la responsabilité de la propriété ou droit d'usage incombe au seul Client.

7. DUREE DU CONTRAT – CLAUSE RESOLUTOIRE

Le présent contrat prend effet le jour de la confirmation par le Client de la commande. Il est conclu pour une durée mentionnée dans le (ou les) bon(s) de commande.

La date d'échéance du contrat est définie en fonction de la date de mise à disposition des services telle que définie dans le procès-verbal de mise à disposition.

Le contrat se renouvellera ensuite pour des périodes identiques à la période initiale par tacite reconduction à moins que l'une des parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas le reconduire, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins trente (30) jours avant la date d'expiration du contrat ou de la période de reconduction en cours.

Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent contrat, et 15 jours après une sommation adressée par LRAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le présent contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de ne former aucune demande en justice.

En cas de résiliation anticipée aux torts du client, toutes les redevances payées par ce dernier resteront définitivement acquises à la Société et les redevances à échoir jusqu'au terme du contrat seront immédiatement exigibles et devront être réglées par le client dans les 15 jours de la date d'effet de la résiliation.

8. DELAI DE PAIEMENT

Le prix est payable comptant à réception de facture, sauf autre délai mentionné sur celle-ci.

A défaut de règlement, un premier rappel sera envoyé au Client sous 15 jours, puis sous 30 jours.

Le troisième et dernier rappel sera envoyé au Client sous 45 jours et à date d'envoi s'en suivront la suspension et l'arrêt de l'infrastructure Client par la Société.

Les sommes restant dues, l'infrastructure Client ne sera redémarrée qu'à réception des paiements correspondants. A défaut, les données et infrastructures du Client seront supprimées 60 jours après la date de première facture, si celle-ci n'a pas été honorée.

9. CODE DE BONNE CONDUITE

Nous invitons le Client à mentionner dès que possible tout ajout, tout changement significatif ou tout évènement extérieur pouvant interagir avec les infrastructures du Client.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'il ne doit pas procéder à des mises à jour ou modifications importantes de son serveur sans autorisation préalable du service infogérance de la Société.

Le Client doit informer le service infogérance en cas de changement d'un mot de passe du serveur (utilisateur Plesk, etc.).

En cas de non-respect de cette règle ayant pour conséquence une intervention du service infogérance, la Société sera en droit de facturer les frais d'intervention correspondants.

Le Client doit tenir informé ses prestataires de service (agence web, société de services, développeur web, etc.) de ce « code de bonne conduite ».

{/PROGERANCE}

Dans le cas où le Client souhaiterait que l'un de ses prestataires communique directement avec le service infogérance, les tickets du dit-prestataire devront être faits par le biais d'une adresse e-mail du domaine du Client.

10. FORCE MAJEURE, EXCLUSION DE RESPONSABILITE

La responsabilité des parties ne pourra en aucune façon être engagée si le non-respect du contrat et/ou de l'une des obligations en découlant résulte d'un cas de force majeure, les défaillances du réseau de fourniture d'électricité ou de télécommunication, grèves, tempêtes, guerres, tremblements de terre, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs des réseaux Internet, attaques de pirates informatiques, incendies, inondations et dégâts des eaux, virus informatiques, arrêts ou incidents de machines, explosions et plus généralement tout événement ou circonstance hors de contrôle raisonnable de la partie concernée ou non occasionné par une faute ou une négligence de cette partie, ayant pour effet d'empêcher ou de retarder l'exécution par cette partie des obligations stipulées au présent contrat.

Dans ce cas, l'exécution du contrat sera suspendue pour une durée égale à celle de la force majeure. Si le cas de force majeure dure plus de deux mois, chacune des parties peut résilier tout ou partie du contrat sans être tenue à aucun dommages et intérêts envers son cocontractant, à charge d'en aviser celui-ci par LRAR.

La Société exécutera sa mission en l'état des connaissances actuelles de l'informatique. Tout dommage résultant d'un risque inconnu au moment d'une intervention réalisée par la société dans le cadre de l'exécution du contrat sera considéré comme résultant d'un cas de force majeure et ne pourra lui être imputé. La Société ne pourra être tenue pour responsable de tout incident et dommage éventuel du fait de l'intervention d'un tiers.

Dans le cadre d'une mise à jour logicielle régulière du système d'exploitation ou d'un de ses composants applicatifs pour le maintenir dans un état dit « stable », la Société ne pourra être tenue pour responsable de l'incompatibilité entre cette nouvelle version logicielle et un applicatif défini et déployé à la demande du Client sur les Infrastructures.

Dans le cadre d'une action de communication massive menée par le Client et susceptible de d'augmenter de manière significative la charge de l'Infrastructure, sans en avoir informé la Société, celle-ci ne pourrait être tenue pour responsable de l'indisponibilité de service susceptible d'en résulter.

Dans le cadre de tentatives d'intrusion massives et délibérées en provenance de tiers identifiés, comme non identifiés, telles que « Attaque par déni de service » et visant l'Infrastructure du Client, la Société ne pourrait être tenue pour responsable de l'indisponibilité de service susceptible d'en résulter, de par son caractère extérieur, incontrôlé et incontrôlable.

Dans le cadre d'une indisponibilité nécessitant la restauration de la configuration et des données de l'Infrastructure depuis une sauvegarde éventuelle réalisée par l'équipe Infogérance et fonction de l'offre souscrite par le Client, la Société ne pourrait être tenue pour responsable de l'indisponibilité résultante d'un non-retour du contact chez le Client, lors de la sollicitation de la part de l'équipe Infogérance afin d'obtenir l'accord préalable du Client à cette restauration.

La période de temps sans réponse serait alors automatiquement soustraite du temps total d'indisponibilité, étant établi que sans réponse du Client à cette sollicitation, la restauration serait alors effectuée automatiquement si techniquement possible, par l'équipe infogérance dans un délai de 36 heures après la constatation de la première indisponibilité.

Les réparations dues par la Société en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations

{/PROGERANCE}

confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client,etc.).

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de la Société, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à la Société pour la période considérée ou facturées au Client par la Société ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de la Société a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

11. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Dans le cadre de la bonne exécution du contrat, la Société pourra librement sous-traiter tout ou partie des prestations portant sur les Infrastructures auprès d'un tiers identifié et compétent. Le contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client sans l'autorisation écrite et préalable de la Société.

12. EXCLUSIVITE

Le Client s'interdit de faire intervenir toute autre prestataire d'infogérance sur les Infrastructures mises à disposition pendant toute la durée du contrat et de ses renouvellements éventuels. Une telle violation des CP entrainerait la résiliation immédiate du contrat selon les termes de l'article 9.

13. CONFIDENTIALITE

Les informations concernant le Client et dont la Société aura connaissance de par l'exécution du contrat liant les parties seront strictement confidentielles et ne pourront être communiquées à des tiers sans l'autorisation préalable du Client sauf à ce que cette communication s'impose à la Société en application des articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal.

14. DROIT APPLICABLE

Le présent contrat et ses conditions sont régis par le droit Français et tout litige relatif ou résultant des présentes entre les parties serait du ressort du tribunal de commerce de Béziers (34).