

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SERVICES DE MAINTENANCE

1. Objet

Les présentes Conditions Générales de Service définissent les modalités et conditions de maintenance et d'assistance technique informatiques proposées par la SARL F. ROTH (ci-après dénommée le « prestataire »).

Elles définissent également le périmètre d'intervention et les responsabilités du prestataire ainsi que les obligations auxquelles le client s'engage.

2. Description des prestations

Aux termes du présent contrat, le prestataire s'engage à mettre en œuvre les différents services en fonction de l'offre sélectionnée par le client.

2.1 Sauvegarde

L'objectif est d'assurer la sauvegarde régulière des données du client.

Les données sauvegardées sont définies par le client et sont précisées dans un document pouvant être mis à jour à chaque demande. Si le client ne précise pas quelles données doivent être sauvegardées, la sauvegarde du dossier « utilisateur » du poste est effectuée par défaut.

La fréquence des sauvegardes est définie par le client, en fonction des possibilités techniques, notamment le débit de la connexion internet du site. Par défaut, elle est effectuée de manière quotidienne.

Les données sont stockées dans des centres de données conformes à la norme SSAE, certifiés ISO, et implantés mondialement.

Les sauvegardes sont chiffrées sur site, transférées au moyen de connexions sécurisées jusqu'à leur arrivée dans le Cloud. Les données sont déchiffrées

uniquement lorsqu'elles sont restaurées sur site, dans l'entreprise.

Les données en transit ou au repos sont chiffrées en AES 128 bits.

A la demande du client, une sauvegarde locale peut être planifiée sur un support physique fourni par ses soins.

Le bon déroulement des sauvegardes est contrôlé quotidiennement par le prestataire. En cas de dysfonctionnement, une intervention est déclenchée afin de rétablir le service.

Un rapport mensuel du déroulement des sauvegardes est fourni par le prestataire au client par courrier électronique.

Le client reconnaît que la durée d'exécution d'une sauvegarde dépend du volume de données à sauvegarder et du débit de sa connexion internet. Le prestataire ne pourra en conséquence pas être tenu responsable en cas de panne avant la fin de la sauvegarde initiale.

2.2 Surveillance 24/7

L'objectif est de signaler au centre de services du prestataire les erreurs, anomalies ou problèmes détectés sur la configuration informatique afin de favoriser les actions proactives et préventives. Ce service se compose de la façon suivante :

- Monitoring des serveurs : sécurité, connectivité, arrêt, disponibilité, performance, santé physique
- Monitoring des postes de travail : sécurité, performance, santé physique, mises à jour, dysfonctionnements

Suite à cette collecte d'information, le prestataire informe le client des corrections et améliorations à



effectuer dès qu'un dysfonctionnement est détecté.

actions effectuées est envoyé par courrier électronique au client.

2.3 Infogérance

Ce service consiste à apporter au client un ensemble de prestations permettant d'assurer un fonctionnement et une sécurité optimales de son matériel informatique.

En plus des services de sauvegarde et de surveillance 24/7 tels que mentionnés en 2.1 et 2.2, il comprend :

- Un anti-virus géré, dont le bon fonctionnement et sa mise à jour est contrôlé en continu
- L'intervention en cas de dysfonctionnement relevé par la surveillance 24/7. Cette intervention peut s'effectuer en dehors des horaires d'ouverture des services du client.
- Une maintenance préventive des postes de travail afin d'assurer leur fonctionnement optimal
- Tous conseils permettant d'améliorer le parc informatique et son utilisation
- Des rapports sur l'état des services, des sauvegardes, de la sécurité ainsi que des actions effectuées sont envoyés mensuellement au client par courrier électronique.

2.4 Assistance à distance

L'assistance à distance auprès des utilisateurs. Chaque demande d'assistance est prise en charge dans les 24h ouvrées suivant la demande faite par le client par courrier électronique à l'adresse support@myitservices.fr. L'assistance à distance ne peut être effectuée que lors des horaires d'ouverture des services du prestataire, en dehors des congés annuels, visibles sur myitservices.fr. Un rapport des

3. Exécution des prestations

3.1 Pré-requis

Les pré-requis suivants sont indispensables à l'exécution des prestations :

- Connexion internet permanente de types xDSL ou fibre ;
- Adressage IP privé respectant les normes RFC1918 ;
- Matériel compatible avec les outils de monitoring.

3.2 Déclenchement des prestations

Un inventaire des matériels gérés par les prestations du prestataire est établi au préalable à leur déclenchement. Le prestataire s'engage à tenir à jour cet inventaire. L'évolution de cet inventaire permet de faire évoluer la facturation des prestations

Les prestations sont mises en œuvre grâce à l'installation d'un agent de gestion informatique sur les postes et serveurs du client. Cet agent dialogue avec la plate-forme centralisée du prestataire. Les transmissions sont cryptées et sécurisées.

Le signalement des problèmes se fait en temps réel, à condition que le poste soit en fonctionnement et bénéficie d'une connexion internet active.

Les alertes correspondant à des problèmes, erreurs ou anomalies n'ayant pas d'impact sur l'utilisation normale du matériel informatique sont prises en charge sous 48h.

Les alertes correspondant à des problèmes, erreurs ou anomalies ayant un impact sur l'utilisation normale du matériel informatique sont prises en charge le plus



rapidement possible, sous un délai maximum de 24h.

3.3 Horaires

L'accueil téléphonique et les interventions à distance se font du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors congés annuels et jours fériés. Une intervention en dehors de ces horaires peut être planifiée en cas d'urgence.

4. Prestations n'entrant pas dans le champ du présent contrat

N'entrent pas dans le contrat, les prestations suivantes :

- Les problèmes issus de modifications de la qualité du courant électrique ;
- Les problèmes issus d'évènements de type : incendie, orage, foudre, dégâts des eaux, chute de corps étrangers et d'une façon générale tout cas de force majeure ;
- Les problèmes liés aux incompatibilités logiciels tiers et matériels ;
- La maintenance concernant des logiciels tiers ;
- La maintenance concernant des matériels ne figurant pas dans l'inventaire préalable ;
- Les développements informatiques de toute sorte : web, programme, macros...

5. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée, précisée sur le bon de commande, renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des parties, 2 mois avant la date d'échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent contrat entre en vigueur à la date de signature du bon de commande par le client.

6. Engagements et responsabilités du prestataire

Le prestataire s'engage à exécuter les prestations avec tous les soins et la diligence possible en l'état de la technique. A ce titre, il met en œuvre tous les moyens nécessaires en vue d'assurer le fonctionnement normal des prestations vendues.

En cas de dommages ou d'incidents survenus suite à une intervention du prestataire, ce dernier sera tenu vis-à-vis du client à la réparation ou au remplacement des pièces endommagées ainsi qu'à la remise en ordre de marche du matériel.

Il certifie avoir souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle.

En cas de faute dûment prouvée, la responsabilité du prestataire sera limitée aux dommages directs découlant de l'inexécution fautive de la prestation, étant précisé que le client ne pourra prétendre à des indemnités et dommages et intérêts que dans les limites prévues dans le contrat d'assurance RC professionnelle dont le prestataire tient une copie à disposition du client. Le client et ses assureurs renoncent à tous recours au-delà des limites fixées par ledit contrat.

Le prestataire ne saurait être tenu responsable des défaillances d'un prestataire tiers, des logiciels et matériels non installés par ses soins ou non visés dans la configuration informatique précisée dans l'inventaire préalable, d'un mauvais fonctionnement physique des équipements appartenant au client

7. Engagements et responsabilités du client

Le client s'engage à mettre à disposition du prestataire toute documentation



technique dont il dispose sur les équipements et à laisser le prestataire accéder à ses équipements en prise en main à distance.

Le client se conformera aux instructions de fonctionnement qui lui seront communiquées par le prestataire et il sera le seul responsable des conséquences dommageables d'une utilisation non conforme.

Le client informera le prestataire de toute modification de ses installations en général, et plus généralement de toute évènement pouvant affecter les prestations délivrées par le prestataire.

Le client est responsable des éventuels dommages, vols, sinistres, relatif à tout équipement placé dans ses locaux. Il déclare être couvert par un contrat d'assurance le couvrant contre ces dommages.

Le client doit posséder les licences pour l'ensemble des logiciels installés sur ses équipements.

Les applications métiers spécifiques doivent faire l'objet d'un contrat de support spécifique avec son éditeur.

Le client reconnaît avoir été informé de la possibilité pour le prestataire de faire appel à des prestataires tiers.

Le client s'engage à prévenir le prestataire de tout accès physique ou logique à la configuration informatique dans le cas de manipulations effectuées par ses soins ou par un prestataire tiers.

8. Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter une obligation de confidentialité, consistant à ne pas divulguer, communiquer, faire état à quiconque, des éléments d'information dont il a pris connaissance à l'occasion du présent contrat, et ce quelle que soit la nature de l'information.

9. Facturation et modalités de règlement

Le prix des prestations sont indiqués sur le bon de commande. Les factures, qui sont établies le 1^{er} jour ouvrable de chaque mois à compter du début du contrat, sont payables mensuellement, en terme à échoir par prélèvement automatique, par chèque ou par virement, à 30 jours fin de mois.

Le prix des prestations pourra être révisé à chaque date anniversaire. Dans ce cas, le prestataire établit un avenant au minimum 1 mois avant la date anniversaire du contrat.

En cas de retard de règlement, les sommes échues porteront intérêt à un taux égal au taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majorée de 10 points de pourcentage (article L441-6 du Code du Commerce). Le professionnel, en situation de retard de règlement, est de plein droit, débiteur à l'égard du créancier, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros, pour frais de recouvrement. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le créancier peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification (article L441-6 du Code de commerce).

Le défaut de paiement à l'échéance fixée entraînera de plein droit, après mise en demeure restée vaine d'avoir à s'exécuter sous 8 jours, l'exigibilité à titre de clause pénale d'une indemnité égale à 20% des sommes dues, sans préjudice des intérêts conventionnels et de l'indemnité forfaitaire.

Faute pour le Client d'effectuer le paiement à l'échéance fixée, le présent contrat sera résolu de plein droit, 8 jours après l'envoi d'une mise en demeure de payer rappelant l'intention pour le prestataire de se prévaloir



de la présente clause, demeurée infructueuse.

10. Traitement des réclamations / Médiation

Le recours au service consommateur : En cas de désaccord/litige concernant un service ou un produit lié à La société, le client consommateur peut adresser une réclamation motivée à notre service client :

Par courrier : 1 impasse des Troenes – 60340 Villers sous Saint Leu

Par mail : contact@myitservices.fr

Le recours auprès du médiateur : À compter du 1er janvier 2016, si après avoir épuisé les voies de recours auprès de notre service consommateur, une incompréhension ou un désaccord persiste entre nous et sous réserve des conditions de recevabilité prévues par le Code de la consommation, vous pouvez vous adresser gratuitement au Médiateur de la consommation dont nous relevons, qui tentera de rapprocher les Parties en vue d'une solution amiable : CM2C – 49 rue de Ponthieur – 75008 Paris – cm2c.net – contact@cm2c.net – 01 89 47 00 14

Fait en deux exemplaires le

Pour le Client :

Nom et fonction :

Signature :

y

Paraphe