

## Conditions Particulières – Services de Maintenance Informatique

**Article 1. OBJET** Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le Prestataire fournit à son Client le Service de Maintenance Informatique destiné à assurer le bon fonctionnement, l'optimisation et la sécurité des systèmes informatiques du Client.

**Article 2. DEFINITIONS** Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions générales de vente du Prestataire, les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

- **Client(s)** désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.
- **Code d'Accès** désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.
- **Défaillance** désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.
- **Maintenance** désigne l'ensemble des actions correctives et préventives réalisées pour assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques du Client.
- **Garantie de Temps d'Intervention (GTI)** désigne l'engagement du Prestataire à intervenir pour traiter un incident dans un délai contractuellement défini.
- **Garantie de Temps de Résolution (GTR)** désigne l'engagement du Prestataire à résoudre un incident dans un délai contractuellement défini après l'intervention.

### Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

**3.1 SERVICES DE MAINTENANCE INFORMATIQUE** Le Service de Maintenance Informatique inclut entre autres :

- Surveillance proactive des systèmes et réseaux
- Gestion des mises à jour logicielles et de sécurité
- Support technique et assistance utilisateur
- Sauvegarde et restauration des données
- Gestion des incidents et des pannes

Le Client pourra solliciter le Prestataire pour obtenir des informations complémentaires sur chaque composante du Service.

**3.2 SERVICES ASSOCIES** Le Prestataire peut être sollicité pour des prestations additionnelles telles que :

- Installation et configuration de nouveaux équipements et logiciels
- Formation des utilisateurs
- Conseil en stratégie informatique
- Mise en place de solutions de sécurité avancées

**3.3 CONDITIONS GENERALES** Les conditions générales d'utilisation et de prestation de services du Prestataire sont disponibles sur le site internet du Prestataire.

**Article 4. OPTIONS DU SERVICE** Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le Prestataire au Client le cas échéant.

## **Article 5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE**

### **5.1 UTILISATION DU SERVICE**

Le Service peut être utilisé selon les besoins du Client via une interface web ou des logiciels spécifiques installés sur les postes de travail des utilisateurs.

### **5.2 MODALITES D'UTILISATION**

#### **5.2.1 Code d'Accès**

L'utilisation du Service nécessite un Code d'Accès. Le Client est responsable de la gestion et de la sécurité de ses Codes d'Accès. En cas de perte ou de suspicion de compromission d'un Code d'Accès, le Client doit en informer immédiatement le Prestataire.

#### **5.2.2 Actes de malveillance ou piratage**

Le Client s'engage à ne pas effectuer des actes de malveillance sur les Services. En cas de piratage ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée.

## **Article 6. EVOLUTIONS DU SERVICE**

Le Prestataire informera le Client de toute évolution majeure des Services. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des évolutions initiées par des tiers.

## **Article 7. OBLIGATIONS DU CLIENT**

### **7.1 ADMINISTRATION DU SERVICE**

Le Client assurera l'administration interne des Services via le portail d'administration.

### **7.2 LICENCE SUR LE SERVICE**

Le Client bénéficie d'une licence d'utilisation non cessible et non-exclusive sur le Service.

### **7.3 REGLES DE BON USAGE DU SERVICE**

Le Client est responsable des données diffusées et de l'utilisation des Services conformément aux lois et règlements en vigueur.

### **7.4 PRATIQUE DES « SPAM »**

Le Client s'interdit la pratique du SPAM. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le Service en cas de violation de cette clause.

## **Article 8. SUSPENSION ET RESILIATION**

**8.1 RESILIATION** Le Client peut résilier le Service à chaque date anniversaire par LAR et en respectant un préavis de trois (3) mois.

**8.2 SUSPENSION** Le Prestataire peut suspendre le Service en cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment des défauts de paiements > à 2 mois.

## Article 9. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande ou une grille de tarification transmise par le Prestataire. Tout mois entamé est dû.

## Article 10. RESPONSABILITE

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'interruption du Service due à des opérations de maintenance ou à des actes de piratage.

## Article 11. GARANTIE DE TEMPS D'INTERVENTION (GTI) ET GARANTIE DE TEMPS DE RESOLUTION (GTR)

La Garantie de Temps d'Intervention (GTI) et la Garantie de Temps de Résolution (GTR) sont des engagements pris par le Prestataire pour intervenir et résoudre les incidents dans des délais définis.

### 11.1 Définition de la GTI et de la GTR

- **GTI (Garantie de Temps d'Intervention)** : Engagement sur le temps nécessaire pour commencer à traiter un incident.
- **GTR (Garantie de Temps de Résolution)** : Engagement sur le temps nécessaire pour résoudre l'incident après l'intervention.

### 11.2 Délais d'intervention et de résolution

Le Prestataire s'engage à intervenir dans un délai de [X] heures (indiqué sur le bon de commande) suivant la notification d'un incident par le Client (GTI) et à résoudre l'incident dans un délai de [Y] heures après le début de l'intervention (GTR). Les délais peuvent varier en fonction de la gravité de l'incident, laquelle est déterminée par un niveau de criticité défini conjointement par les deux parties.

## Article 12. DEPLACEMENTS

Les déplacements nécessaires à la fourniture des Services de Maintenance Informatique ne sont pas inclus dans le présent contrat. Les déplacements seront facturés séparément et validés à la demande du Client. Les tarifs applicables sont les suivants :

- **Demi-journée** : 250 € HT
- **Journée complète** : 500 € HT

## Article 13. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

### 13.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

### **13.2 Location**

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le bon de commande. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

### **13.3 Procédure « RMA »**

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie.

### **Article. 14 Collaboration nécessaire**

Le Client est informé que certaines interventions peuvent nécessiter une collaboration active de sa part. Les erreurs émanant des utilisateurs ou un refus d'opérer à distance des opérations simples, telles que le redémarrage électrique des équipements, peuvent entraver le respect des délais de la GTI et de la GTR. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des retards résultant de telles situations. De plus, le Client doit se tenir disponible pour permettre la prise en main à distance de son poste informatique par le Prestataire.