

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICE

CGVS-07.2025-V1

1. DISPOSITIONS GENERIQUES

1.1. Définition

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (CGVS), les termes suivants, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, auront la signification suivante :

Client : toute personne morale ayant souscrit un Contrat ou une Commande avec le Prestataire.

Commande : document émis par le Client ou validé par lui, formalisant l'achat de Prestations ou de Matériel.

Contrat : l'ensemble contractuel constitué notamment de la Commande, des présentes CGVS, des Conditions Particulières (CP) et des éventuelles Conditions Spécifiques (CS).

Matériel : les équipements, matériels ou composants informatiques fournis au Client.

Prestation(s) : les services techniques, de maintenance, de conseil, de support ou d'infogérance fournis par le Prestataire.

1.2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (ci-après « CGVS ») ont pour objet de définir respectivement les conditions de vente de matériel au **Client** (ci-après « Client ») et de définir les responsabilités ainsi que les obligations du Client et du **Prestataire** (ci-après « Prestataire ») dans le cadre des services fournis par le Prestataire.

Elles peuvent être complétées par des Conditions Particulières (CP) ou des Conditions Spécifiques (CS) définissant des modalités propres à certaines prestations. L'articulation contractuelle entre ces documents est précisée à l'article 1.4 ci-après.

1.3. Acceptation et champ d'application

Le Client a pris connaissance des conditions générales qui lui sont opposables dès leur acceptation par le Client par tout moyen.

Dans tous les cas le début d'exécution des prestations vaut acceptation des présentes et des conditions particulières associées.

Les conditions générales applicables sont celles du Prestataire au jour de la commande.

Le Client renonce à ses propres conditions d'achat lorsqu'il en a établi.

Le Client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des conditions générales, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entrainera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du Client par quelque moyen que ce soit.

1.4. Documents contractuels

Les documents contractuels qui s'imposent aux parties sont, par ordre de priorité décroissant :

- le ou les Formulaire(s) de souscription et les annexes éventuelles (Bon de commande, Contrat de

service/Maintenance, Propositions commerciales signées par le prestataire et le client) ;

- les Conditions Spécifiques s'il y a lieu ;
- les Conditions Particulières s'il a lieu ;
- les présentes Conditions Générales.

En cas de contradiction entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront pour les obligations se trouvant en conflit d'interprétation.

Les présentes annulent et remplacent l'ensemble des éléments, documents et informations de toute nature échangés entre les parties préalablement à l'engagement du Client.

Les différents documents que constituent le contrat ne pourront être modifiés que par voie d'avenant entre les parties.

1.5. Commande

La Commande peut être matérialisée par tout moyen : bon de commande, lettre de commande, devis accepté, proposition commerciale validée, courrier électronique, téléphone, commande en ligne via un site web ou un extranet Client.

Le Prestataire est tenu par son offre pendant sa durée de validité et à défaut de précision pour une durée qui ne saurait être supérieure à 30 (trente) jours.

En cas d'indisponibilité temporaire ou définitive du matériel ou d'impossibilité d'assurer le service, le Client et le Prestataire se rapprocheront pour envisager d'autres solutions et à défaut d'accord entre eux, le Client pourra annuler sa Commande.

Une fois la Commande devenue définitive, aucune modification ou annulation ne pourra être opérée sans l'accord écrit du Prestataire.

Les Commandes sont distinctes les unes des autres.

L'annulation d'une Commande acceptée par le Prestataire est sans effet sur les autres Commandes.

Le Prestataire est libre de ne pas accepter une Commande notamment pour des raisons techniques ou en cas de manquement du Client à l'une de ses obligations ou de garanties financières insuffisantes.

1.6. Usages professionnels

Lorsqu'il est fait référence à un « usage » au sein des présentes conditions générales ou dans le cadre de l'exécution de ses obligations par le Prestataire, il sera fait application des usages établis et publiés par la Fédération professionnelle EBEN tels qu'ils sont déposés au Tribunal de commerce de Paris et accessibles à l'adresse <https://www.federation-eben.com/documentation/les-usages-eben>.

1.7. Prix et facturation

Le prix des matériels et/ou Prestations, ainsi que les modalités de règlement sont définis dans le Contrat. Les prix sont fermes et non révisables pendant toute la durée de validité de l'Offre et à défaut pour une durée maximum de 30 (trente) jours.

Le Client s'engage à s'acquitter du prix conformément aux modalités définies dans le Contrat.

Le prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs d'abonnements, de services et de maintenance, les augmentations sont motivées en cas d'augmentation du coût des prix de revient de ses fournitures et prestations, comme tout autres motifs liés à l'évolution technique des produits.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront dès l'envoi au client de la nouvelle facturation aux nouvelles conditions et seront réputés acceptés par ce dernier à défaut de contestation dans le mois de cet envoi ou du seul fait du règlement de la première et la seconde facture liées aux nouveaux tarifs.

À défaut d'autres précisions, les factures établies par le Prestataire au titre de l'exécution des Prestations seront payées par le Client à compter de la date d'émission de la facture.

Le retard de paiement de l'une des échéances à son terme entraînera de plein droit l'exigibilité de l'intégralité de la somme due.

Toute facture impayée à sa date d'échéance portera intérêt de plein droit au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Le Client sera également redevable de plein droit de l'indemnité de recouvrement de quarante (40) euros par facture non payée à bonne date, prévue par la loi.

En cas de non-respect des conditions de paiement prévues au Contrat, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la Prestation, de suspendre l'exécution de ses obligations.

1.8. Durée

Les CGVS resteront en vigueur tant que le Prestataire fournira des Prestations en exécution des présentes CGVS.

1.7.1 - Date d'entrée en vigueur, durée du présent contrat ainsi que fin du contrat :

Le présent contrat entre en vigueur après qu'il ait été signé par les deux parties, à la date à laquelle le client dispose du service ou de l'abonnement ou à la date de prise d'effet qui pourrait être indiquée au contrat.

La durée du présent contrat est fixée et acceptée telle qu'il y est défini au contrat (durée du contrat, durée d'engagement).

Par défaut, tous les contrats sont conclus pour une durée mensuelle avec renouvellement automatique chaque mois. La résiliation peut être notifiée par le Client à tout moment, mais ne prendra effet qu'à l'issue d'un préavis d'un (1) mois.

Si un contrat comporte une durée d'engagement supérieure à un mois du fait de conditions imposées par des éditeurs ou prestataires techniques tiers, le Client s'engage à en honorer le paiement jusqu'à leur terme. Dans ce cas, la demande de résiliation devra être adressée au moins deux (2) mois avant la date de fin prévue du contrat, afin de permettre la gestion de l'interruption des services et la bonne passation technique.

Les engagements de durée supérieure sont définis dans les conditions particulières ou spécifiques signées entre les parties.

1.7.2 - Durée d'expiration et renouvellement du contrat :

1.7.2.1 - Contrat mensuel :

Un contrat mensuel est reconduit par tacite reconduction chaque mois à défaut de résiliation notifiée par l'une ou l'autre des parties sous réserve du respect d'un préavis d'un (1) mois.

1.7.2.2 - Contrat avec une durée d'engagement :

Un contrat avec durée d'engagement correspond à une durée supérieure à deux (2) mois, spécifiée dans le bon de commande ou le contrat.

Lorsqu'un tel contrat inclut une durée d'engagement ferme imposée par un éditeur ou fournisseur tiers, il est reconduit selon les modalités prévues dans les conditions spécifiques associées.

Sa résiliation nécessite un préavis de deux (2) mois avant le terme initial. À défaut de dénonciation, le contrat se renouvellera automatiquement pour une période de douze (12) mois.

1.9. Interdépendance des contrats et résiliation

1.8.1 – Interdépendance des contrats :

Lorsque le Client a recours à un contrat de financement (Location, Location avec option d'achat, etc.) il est rappelé que le contrat entre le Client et l'organisme de financement est d'une durée précise. Les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

En conséquence, compte tenu de la durée du présent contrat et des importants investissements humains, matériels et financiers mis en œuvre par le Prestataire afin d'assurer les approvisionnements et la maintenance portant sur les prestations réalisées, ... le Client s'engage à exécuter le contrat de financement précité jusqu'à son terme, sans préjudice, toutefois, des sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution des obligations du bailleur.

1.8.2 – Résiliation :

En cas de résiliation quelle qu'elle soit, le Client sera redevable d'un forfait de résiliation d'un montant minimum de deux cent cinquante (250) euros HT couvrant les frais techniques, administratifs et d'accompagnement à la continuité de service.

1.8.2.1 – Résiliation d'un contrat mensuel :

En cas de demande de résiliation d'un contrat mensuel et afin de ne pas générer d'interruption de service, le délai de résiliation dépendra de la réception d'une confirmation écrite du Client attestant de la bonne prise de relais technique et des éventuelles disponibilités du Client ou de ses nouveaux prestataires pour assurer cette reprise. La résiliation sera effective à la fin du mois suivant la date de confirmation notifiée par le client.

1.8.2.2 – Résiliation d'un contrat avec durée d'engagement :

En cas de demande de résiliation anticipée du contrat par le Client et si le contrat comporte un engagement de durée - au-delà d'un (1) mois - le Client sera également redevable d'une indemnité correspondant à 90 % des montants restant dus jusqu'à la fin du contrat, incluant notamment les engagements souscrits auprès de fournisseurs tiers (éditeurs, opérateurs, etc.)

Le Client reconnaît formellement que cette pénalité correspond à l'aspect essentiellement financier du présent contrat pour compenser les pertes subies, l'opération ayant été réalisée à la demande expresse du Client, en considération de ses besoins.

1.10. Sous-traitance

Le Prestataire se réserve la possibilité de faire intervenir tout sous-traitant qu'il jugera utile. Le Prestataire restera garant vis-à-vis du Client de l'ensemble des obligations à sa charge au titre des conditions générales sauf si le Client contracte directement avec le sous-traitant.

1.11. Force Majeure

Les Parties sont dispensées d'exécuter leurs obligations lorsqu'elles sont empêchées par un cas de force majeure.

La partie se prévalant d'un cas de force majeure est tenue de le notifier, dans un délai de huit (8) jours à compter de sa survenance, à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat.

Si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, la résiliation prenant effet à réception d'une notification de résiliation prenant acte du cas de force majeure et de l'expiration du délai de deux (2) mois visé ci-dessus.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

1.12. Convention de preuve

Les parties conviennent que tout document ou correspondance sous forme électronique échangé entre les parties, ainsi que les journaux, registres et logs de connexion informatiques, seront valablement considérés comme les preuves des communications intervenues entre les parties. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs de la validité de ces preuves de communications.

1.13. Confidentialité

Toutes les informations et données communiquées par les parties par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations des présentes, sont confidentielles.

L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée des conditions générales et se prolonge après la fin des relations contractuelles des parties, sans limite de durée.

Nonobstant ce qui précède, cet engagement ne s'applique pas aux informations :

- qui étaient du domaine public au moment de leur divulgation ou sont tombées dans le domaine public sans qu'il y ait eu contravention aux stipulations des conditions générales ;
- dont la partie réceptrice peut prouver qu'elles étaient en sa possession antérieurement à leur communication par l'autre partie ;
- qui sont communiquées à l'autre partie par des tiers sans qu'il y ait contravention aux stipulations des conditions générales ;
- qui sont divulguées avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.

1.14. Références commerciales

Le Prestataire pourra citer le nom du Client à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

En aucun cas, cette référence ne devra remettre en cause l'engagement de confidentialité défini à l'article "Confidentialité".

1.15. Renonciation

Tout retard ou omission de la part d'une Partie de se prévaloir de l'une des présentes dispositions ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive au bénéfice de la clause.

1.16. Résolution - Nullité

Conformément à l'article 1230 du Code civil, la résolution n'affecte ni les clauses relatives au règlement des différends, ni celles destinées à produire effet même en cas de résolution, telles les clauses de confidentialité et de non-concurrence.

Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les parties conviennent que la validité du Contrat n'en sera pas affectée ; les parties s'efforceront de remplacer la clause annulée par une clause valide produisant les effets les plus proches de ceux qu'aurait produit la clause invalidée.

1.17. Loi applicable et Juridiction compétente

Les CGV et le Contrat qui y est soumis sont régis par la loi française, quelle que soit la nationalité des parties et quel que soit le lieu d'exécution des obligations y afférentes.

En cas de litige, compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce dont dépend le siège social du prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou pour les procédures conservatoires, en réfère ou par requête.

2. DISPOSITIONS SPECIFIQUES VENTE DE MATERIEL

2.1. Déclaration du client

Le fait, pour le Client, de passer commande auprès du Prestataire, vaut acceptation pleine et entière, des présentes conditions générales de vente (CGV), ce que le Client reconnaît, en renonçant à ses propres conditions d'achat, lorsqu'il en a établi.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations et les conseils nécessaires préalablement à la Commande et notamment :

- les prérequis et les impératifs techniques ;
- les informations en termes de formation du personnel et le cas échéant de conduite du changement en interne ;
- les informations sur la pérennité / obsolescence du matériel ;
- les informations et obligations en matière de sécurité quant à l'utilisation du matériel ;
- les modalités d'utilisation du matériel.

2.2. Informations préalables

Le Client fournit au Prestataire toutes les informations nécessaires à l'établissement de son offre commerciale et à la bonne exécution de la Commande.

Le Prestataire ne peut voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise information de la part du client.

2.3. Obligation de conseil sur les produits informatiques

Le Prestataire est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que cette obligation est une obligation de moyens.

L'obligation de conseil n'est en rien une prestation de service. Si le Client souhaite être accompagné par le Prestataire il lui revient de convenir avec lui d'une prestation de service adaptée à son besoin.

La qualité des conseils que peut apporter le Prestataire dépend de la qualité des informations communiquées par le Client. Tout défaut d'information de la part du Client exonère le Prestataire de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur le matériel commandé.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par le Prestataire et en assume les conséquences.

Le Prestataire rappelle au titre des présentes le besoin impérieux pour le Client de mettre en œuvre les mesures de sécurité appropriées et particulièrement celles qui lui seront communiquées par le Prestataire ou par le Fabriquant dans les notices d'informations.

2.4. Livraison

La livraison est effectuée, selon les stipulations de la Commande, soit par la remise directe du matériel au Client, soit par sa mise à disposition du Client, soit par la remise du matériel commandé à un expéditeur ou à un transporteur.

À défaut de mention dans le Contrat, la livraison a lieu à l'enlèvement du matériel, soit par le Client, en cas de mise à disposition, soit par le transporteur, en cas de livraison par transporteur.

La livraison peut être partielle ou totale en fonction de la disponibilité des matériels.

En cas d'indisponibilité partielle des matériels, le Prestataire en avise le Client dans les meilleurs délais en lui proposant de réduire sa Commande aux quantités disponibles. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser l'exécution partielle de la Commande proposée par le Prestataire. À défaut de réponse dans ce délai, il sera réputé avoir accepté l'exécution partielle de la Commande.

À défaut de précision dans la Commande, les matériels seront livrés au siège social du Client.

Les frais et risques de transport sont à la charge du Client. Dans le cas où les frais de transport sont engagés par le Prestataire pour le compte du Client et à sa demande, ils sont facturés par le Prestataire au Client. Dans tous les cas, la prise en charge du transport par le Prestataire pour le compte du Client ne fait pas peser sur le Prestataire la responsabilité dudit transport. En cas de demandes particulières du Client concernant les conditions d'emballage ou de transport du matériel commandé, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire.

Le Client est invité à souscrire une assurance pour le transport du matériel.

Dès qu'il prend possession du Matériel, il appartient au Client :

- de vérifier l'état extérieur de l'emballage et/ou du matériel et de ses accessoires ;
- de déballer ou déconditionner, en présence du transporteur, ledit matériel ;
- de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues par les articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce auprès du transporteur. En application de l'article 133-3 du Code de commerce, en cas d'avarie, vol ou manquements lors de l'expédition, le Client est tenu d'émettre toutes réserves et réclamations précises et motivées sur le titre de transport et de confirmer ces réserves par lettre recommandée avec accusé de réception communiquée au transporteur dans un délai de trois (3) jours (jours fériés exclus) à compter de la date de livraison.

En cas de difficulté quant à la livraison, le Client doit en faire part immédiatement au Prestataire. Dans tous les cas, la lettre de réclamation ou de réserve doit être communiquée au Prestataire dans les mêmes délais.

Tout retour de matériel et de ses accessoires doit faire l'objet d'un accord préalable du Prestataire.

Les délais de livraison annoncés par le Prestataire sont indicatifs et non garantis. Le Prestataire est en droit de suspendre la livraison dans le cas où le Client ne respecterait pas ses propres engagements notamment le paiement de tout ou partie du matériel ou dans le cas d'impayé sur des factures antérieures dont le terme est échu.

Sauf accord contraire des parties, aucun retard ou suspension de livraison ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, ni donner lieu à retenue de paiements, au paiement d'une indemnité ou à l'annulation des Commandes en cours. Par dérogation à ce qui précède, le Client pourra résilier le Contrat en cas de retard de livraison supérieur à six (6) semaines, sans pénalité pour le Prestataire, qui restituera au Client les éventuels acomptes reçus.

Les ventes hors France métropolitaine peuvent faire l'objet de conditions particulières.

Le Client s'engage à se rendre disponible le jour de la livraison et à rendre ses locaux accessibles.

À défaut, en cas de nouvelle livraison, les frais correspondants lui seront facturés aussi bien pour le retour des produits que pour leur nouvelle livraison.

En cas de livraison par mise à disposition du matériel, le Client s'engage à retirer le matériel dans les délais convenus. À défaut, il pourra lui être facturé des frais de stockage, sans préjudice du droit du Prestataire de résilier le Contrat aux torts du Client, dans les conditions mentionnées aux présentes.

2.5. Réclamations

Le Client s'oblige à vérifier (i) la conformité du matériel livré au matériel commandé et (ii) le bon fonctionnement du matériel livré et à signaler au Prestataire, par lettre recommandée avec avis de réception, toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de cinq (5) jours à compter de la date de livraison. Sans réaction du Client dans ce délai de 5 jours, le matériel est réputé conforme à la Commande et exempt de vice apparent et la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en présence d'un vice caché.

2.6. Installations

L'installation du matériel est réalisée par le Client sous sa seule responsabilité sauf dans le cas où le Client confie cette mission au Prestataire.

2.7. Réserve de propriété – Transfert immédiat des risques

par dérogation expresse à l'article 1196, alinéa 1 du code civil et conformément aux articles 2367 et suivants du même code, le transfert de propriété des matériels vendus ne s'opèrera qu'au moment où le prix de vente aura été intégralement payé.

le prestataire conservera donc la propriété des matériels jusqu'au complet paiement de ceux-ci, même en cas de procédure collective ouverte à l'encontre du client.

En conséquence, en cas d'impayé de l'une quelconque des échéances, le Prestataire sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels, laquelle s'opèrera sur simple demande du Prestataire notifiée par ce dernier au Client par tout moyen et à la charge exclusive de ce dernier.

Tant que le prix des matériels vendus n'a pas été intégralement payé, le Client a l'interdiction d'effectuer un quelconque acte de disposition sur lesdits matériels, notamment de les transformer, de les incorporer, de les vendre ou de les mettre en gage ; en cas de manquement à cette interdiction, le Prestataire sera en droit d'obtenir la restitution immédiate des matériels suivant les modalités ci-dessus décrites.

Nonobstant la réserve de propriété stipulée au présent article, le client assumera l'intégralité des risques relatifs aux matériels vendus dès l'instant où ils seront vendus.

Le Client restera en conséquence tenu de payer le prix afférent auxdits matériels en cas d'endommagement ou de destruction, quelle qu'en soit l'origine, y compris en cas de force majeure.

Le Client, est tenu de faire assurer lesdits matériels au profit du Prestataire.

2.8. Garantie des vices cachés

Le Prestataire est tenu de la garantie des vices cachés dans les conditions du droit commun.

En tout état de cause, aucune garantie ne pourra être invoquée par le Client sur le matériel qui n'est pas employé dans des conditions normales. Il appartient au Client de respecter les recommandations professionnelles d'installation, d'utilisation et d'une manière générale les règles de l'art en la matière. La garantie est également exclue en cas de mauvaise utilisation, négligence, défaut d'entretien, accident extérieur ou usure normale du matériel.

2.9. Données à caractère personnel

L'intervention du Prestataire se limitant à la vente de matériel, il ne saurait être considéré comme un « sous-traitant » au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles. Chaque partie agit en qualité de responsable de traitement. La mise en œuvre des prestations implique que des données du Client soient collectées et traitées par le Prestataire (nom du Client, du responsable de la Commande ...).

Ces traitements sont mis en œuvre dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Client est invité à prendre connaissance de la Politique Clients/contacts et la Politique Cookies disponibles sur le site du Prestataire.

2.10. Responsabilité – Dommages – Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée par ce dernier.

Seuls seront réparables les dommages immédiats et directs subis par le Client, sous réserve qu'ils aient été prévisibles pour le Prestataire au jour de la Commande.

Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de Commandes, de Clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

la responsabilité du prestataire afférente à une commande est limitée aux sommes perçues par le prestataire, tous faits générateurs confondus et tous préjudices confondus.

Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action en responsabilité susceptible d'être intentée par le Client contre le Prestataire se prescrira après une période de 12 mois postérieurement à la livraison ou à la dernière intervention de maintenance.

Le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée si le dommage résulte notamment :

- d'éléments dont le Client serait responsable ;
- de mauvaise installation du matériel par le Client ;
- du non-respect par le Client des recommandations et des conseils du Prestataire ;
- du non-respect des mesures de sécurité prescrites par le fabricant
- d'informations inexacts ou incomplètes communiquées au Prestataire par le Client.

Le présent article restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en soit la cause et le périmètre.

2.11. Mesures de sécurité

Le Client est le seul responsable de la sécurité mise en œuvre relative à l'usage du matériel. Il s'engage notamment à (la liste n'étant pas exhaustive) :

- passer les correctifs de sécurité qui lui seraient communiqués soit par le Prestataire soit directement par le fabricant ;
- modifier au premier usage l'ensemble des codes d'accès et autres identifiants fournis avec le matériel ;
- sensibiliser et former son personnel à ce qu'il puisse assurer un niveau de sécurité élevé du matériel ;
- mettre en place un antivirus et des outils de traitement de code malveillants ;
- effectuer des sauvegardes régulières des données qui pourraient être stockées sur le matériel ;
- adopter toute autre bonne pratique et usage permettant d'assurer la sécurité du matériel.

Le Prestataire décline toute responsabilité concernant le préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, susceptible de résulter de l'intrusion dans le système du client, ainsi que de l'utilisation dudit système, par des tiers non autorisés, causées par l'inexistence, l'insuffisance ou le défaut de respect des procédures de sécurité et de contrôle de l'accès au système dont il préconise la mise en œuvre par le Client.

La présente clause restera applicable en cas de résolution, résiliation ou caducité, quels qu'en soit la cause et le périmètre.

2.12. Clause résolutoire

Les présentes et commandes associées pourront être résolues de plein droit à l'initiative du Prestataire, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement du Client à l'une quelconque des obligations suivantes :

- non-paiement, par le Client, des sommes dues au Prestataire à leur date d'exigibilité ; dans ce cas, la résiliation sera notifiée, par lettre recommandée avec accusé de réception, trente (30) jours ouvrés après mise en demeure de payer notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet. La résiliation prendra effet à réception de la notification de résiliation.

Tout contrat soumis aux présentes CGV pourra être résolu de plein droit à l'initiative du Client, sans qu'il soit besoin de recourir à une décision judiciaire, en cas de manquement du Prestataire à l'une quelconque des obligations suivantes :

- manquement grave, par le Prestataire, à l'obligation de délivrance et notamment retard de livraison supérieur à 6 semaines ; dans ce cas, la résiliation interviendra sans pénalités pour le Prestataire, sans qu'il soit besoin de mise en demeure préalable, sur simple

notification de résiliation constatant l'expiration de ce délai, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Sauf règles particulières définies conjointement et par écrit par les parties, la résolution intervient de plein droit dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la première présentation d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à la partie défaillante, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause et restée en tout ou partie sans effet.

Le tout, sans préjudice des autres sanctions prévues par la loi en cas d'inexécution du contrat.

3. DISPOSITIONS SPECIFIQUES PRESTATIONS DE SERVICE ET ABONNEMENT

3.1. Définitions

- **Commande** : acte par lequel le Client manifeste sa volonté de bénéficier de la Prestation du Prestataire, notamment bon de commande, lettre de commande, devis accepté, proposition commerciale validée, courrier électronique, téléphone, commande en ligne via un site web ou un extranet Client. La Commande devient définitive et irrévocable à compter (i) de l'acceptation, par le Client, de l'offre du Prestataire ou, (ii) en l'absence d'offre préalable, de l'acceptation, par le Prestataire, de la Commande du Client.
- **Contrat** : convention des parties formalisée par la Commande définitive et les présentes CGVS.
- **Prestation** : désigne selon les circonstances l'une ou l'ensemble des prestations assurées par le Prestataire telles que décrites dans le Contrat.

3.2. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- mettre en œuvre des Prestations conformes à l'expression des besoins du Client et aux usages professionnels, le cas échéant ;
- mettre les moyens en œuvre pour faire bénéficier le Client de son expertise ;
- maintenir le niveau de réactivité de ses intervenants conformément aux engagements pris.

3.3. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- collaborer étroitement avec le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Prestations ;
- communiquer au Prestataire tous les éléments et documentations nécessaires à la réalisation des Prestations ;
- communiquer toutes difficultés au Prestataire afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible, participant ainsi à la qualité des Prestations ;
- être titulaire ou propriétaire de tous les éléments, matériels ou logiciels remis au Prestataire pour la réalisation de ses propres Prestations ;
- s'acquitter du prix conformément aux modalités de règlement définies dans les présentes CGVS ;
- assurer la disponibilité, la coopération et la compétence de son personnel ;
- informer le Prestataire dans les meilleurs délais de tout changement susceptible d'avoir un impact sur les conditions de fourniture des Prestations.

Le Client s'engage ainsi à assurer au Prestataire, dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour l'exécution de ses Prestations :

- le libre accès aux locaux aux jours et heures habituels de travail du Client et/ou à la demande expresse du Prestataire en dehors desdits jours et heures ;
- le libre accès aux systèmes d'information, systèmes de communication électronique, configurations, et matériels nécessaires à la réalisation des Prestations.

3.4. Niveaux de service

Les prestations fournies par le Prestataire peuvent être affectées ou non d'engagement en terme de niveaux de services. Lorsque ces niveaux de service sont affectés de pénalités, ces pénalités sont libératoires et compensatoires.

3.5. Réclamation

Le Client s'oblige à vérifier la conformité des Prestations aux engagements du Prestataire et à signaler au Prestataire toute anomalie qu'il constaterait dans un délai de quinze (15) jours à compter de la fin de la réalisation de la Prestation (le « **Délai de Réclamation** »). Sans réaction du Client dans ce délai de 15 jours, la Prestation est réputée acceptée sans réserve par le Client.

Toutes réserves portées à l'attention du Prestataire dans le Délai de Réclamation doivent être justifiées et adressées au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les parties s'accordent pour renoncer expressément à l'article 1223 du code civil.

Toute demande intervenant après la fin du Délai de Réclamation est traitée dans le cadre de la gestion des incidents.

Dans le cas où le Client soulèverait des réserves dans le Délai de Réclamation, le Prestataire s'engage à prendre en charge les modifications nécessaires dans un délai raisonnable.

La notification de réalisation, par le Prestataire, des modifications qu'il a opérées pour corriger l'anomalie, objet de la réclamation, fait courir un nouveau délai de trente (30) jours permettant au Client de valider la conformité des Prestations aux engagements du Prestataire.

3.6. Gestion des incidents

Si l'intervention du Prestataire induit la gestion d'incidents, leur traitement ne peut être réalisé, sauf décision contraire dans la proposition commerciale, que par l'outil de gestion des incidents du Prestataire. Le Prestataire n'est pas tenu de traiter des incidents qui lui seraient communiqués par une autre voie.

3.7. Obligation de conseil

Le Prestataire est tenu à une obligation de conseil dans les limites et conditions fixées par la loi ou les usages professionnels. Il est expressément convenu entre les parties que le devoir de conseil est une obligation de moyens.

La qualité des conseils que peut apporter le Prestataire dépend de la qualité des informations communiquées par le Client.

Tout défaut d'information de la part du Client exonère le Prestataire de sa responsabilité.

L'obligation de conseil est une obligation spécifique qui ne porte que sur la Prestation commandée.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable de suivre ou non les conseils qui lui sont apportés par le Prestataire et en assume les conséquences.

3.8. Données à caractère personnel

La mise en œuvre des prestations implique que des données du Client soient collectées et traitées par le Prestataire en tant que responsable de traitement. Ces données sont traitées dans le respect du Règlement relatif à la protection des personnes physiques (RGPD).

Lorsque le Prestataire est amené à accéder ou à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client dans le cadre des Prestations, le Prestataire sera considéré comme un sous-traitant au sens de la réglementation sur le droit des données personnelles.

Aucune intervention du Prestataire, même en phase de définition stratégique, n'est de nature à conférer à ce dernier la qualité de co-responsable de traitement.

Ces traitements sont mis en œuvre par le Client dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les relations entre le Prestataire en qualité de sous-traitant et le Client sont régies par la « Politique RGPD des clients responsables de traitement » du Prestataire dont une copie a été remise au Client.

3.9. Engagements du Prestataire

Le Prestataire s'interdit de recourir au travail dissimulé, conformément aux articles L.8221-2 et L.8221-5 du Code du travail, et plus généralement s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations définies dans le même code.

Le Prestataire s'engage, en application des dispositions de l'article L.8222-1 et R.8222-1 du Code du travail, à apporter la preuve qu'il s'est acquitté de ses obligations de déclaration auprès des autorités administratives, sociales et fiscales et à fournir au Client les pièces justificatives que celui-ci lui aura demandé.

Le Prestataire s'engage à répondre à l'injonction de régularisation qui lui serait faite, en application des dispositions de l'article L 8222-5 et R 8222-2 du Code du travail.

Le Prestataire s'engage à ne pas utiliser de sous-traitant ne respectant pas ces obligations.

Le Prestataire s'engage à respecter la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, ainsi que les conventions de l'Organisation Internationale du Travail, auxquelles la France adhère et dont les thèmes sont repris dans la norme SA 8000 (Social Accountability ou responsabilité sociale).

Le Prestataire s'engage en particulier à :

- ne recourir à aucune main d'œuvre infantile ou forcée ;
- ne pratiquer aucune discrimination en matière d'embauche et de gestion de personnel ;
- ne recourir à aucune coercition mentale ou physique, ni punition corporelle en matière de discipline ;
- respecter la législation en vigueur en matière de gestion des horaires de travail, de rémunération, formation, droit syndical, hygiène et sécurité.

3.10. Responsabilité et préjudices

Il est expressément convenu que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens pour l'exécution de ses Prestations. D'un commun accord, les parties conviennent expressément que la responsabilité du

Prestataire ne pourra être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité du Prestataire pourra être engagée, dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le Client.

La responsabilité du Prestataire est, d'un commun accord, et tous faits générateurs confondus, limitée aux sommes effectivement versées par le Client sur les douze (12) derniers mois.

Par ailleurs, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences des analyses et des actions menées ultérieurement par le Client sur la base des Prestations.

La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution ou de résiliation du Contrat.

3.11. Assurance

Le Client déclare être assuré pour tout dommage qui pourrait survenir, dans ses locaux, au personnel du Prestataire ainsi qu'à son matériel survenant de son fait ou de celui de ses collaborateurs lorsqu'une négligence peut être retenue contre le Client ou son personnel. Aucune des parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre partie.

3.12. Sécurisation des systèmes

Le Client doit veiller à définir et mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels appropriés de nature à sécuriser son site d'information.

À ce titre, le client doit obligatoirement et notamment mettre en place une solution de sécurisation de son réseau et de ses équipements, mise régulièrement à jour.

3.13. Réversibilité

Les Prestations de réversibilité font l'objet d'un Contrat spécifique. Elles sont prises en charge par le Client sauf le cas où le Contrat a été résilié aux torts exclusifs du Prestataire.

Les modalités spécifiques de réversibilité peuvent, le cas échéant, être précisées dans les Conditions Particulières ou dans le Contrat.

3.14. Propriété Intellectuelle

Le Prestataire est titulaire exclusif des droits de propriété intellectuelle relatifs à sa Prestation.

Le Client s'interdit de reproduire, représenter, utiliser, adapter, modifier, reconstituer, modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non-autorisé aux logiciels, outils, matériels, contenus, design, conception, architecture, données et documentations utilisés par le Prestataire dans le cadre des Prestations, sans que cette liste soit exhaustive.

Toute reproduction ou représentation, totale ou partielle d'un de ces éléments par le Client, sans l'autorisation expresse du Prestataire est interdite et constituerait une contrefaçon de la part du Client.

Les outils et procédures mises en œuvre par le Prestataire sont le fruit de son expertise et de son investissement. Elle constitue un savoir-faire protégé. Sauf disposition contractuelle contraire, les présentes n'emportent pas transfert de ce savoir-faire.

Par ailleurs, les présentes n'emportent pas non plus de transfert des créations réalisées par le Prestataire antérieurement à la commande du client.

Les CGVS ne constituent en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits de propriété intellectuelle détenus par le Prestataire à l'égard du Client.

Le Prestataire se réserve le droit d'utiliser les enseignements tirés dans le cadre de sa Prestation et de procéder à des développements pour des tiers d'éléments similaires à ceux qu'il a développés dans le cadre des CGVS, sous réserve du respect de son engagement de confidentialité.

Enfin, tout transfert concernant des prestations réalisées sur un contenu libre de droit se fera selon les conditions de la licence libre.

3.15. Non sollicitation du personnel

Le Client s'engage, durant la durée des CGVS et les douze (12) mois qui suivront, à ne faire directement ou indirectement, aucune offre d'emploi au personnel du Prestataire.

Si le Client ne respecte pas cet engagement, celui-ci est tenu de verser au Prestataire une indemnité égale à la rémunération brute totale versée au cours des douze (12) mois précédant le départ du personnel concerné.

3.16. Suspension

En cas de manquement aux obligations des présentes CGVS par le Client, le Prestataire se réserve le droit, sans indemnité ni remboursement, 8 (huit) jours après l'envoi au client d'une lettre recommandée avec avis de réception demeurée sans effet, lui demandant de se conformer aux présentes CGVS, de suspendre son ou ses interventions jusqu'à ce que la cause de la suspension ait disparu.

Une suspension de plus de 30 (trente) jours non traités par le Client entraîne la résiliation automatique du ou des prestations de service(s).

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable ni d'une suspension ni d'un arrêt des Prestations même si celle-ci impacte le bon fonctionnement du Client.

Le Prestataire peut suspendre le(s) prestation(s) de manière immédiate et sans préavis en cas d'usage frauduleux et de mise en cause de sa responsabilité. Toute suspension du ou des service(s) sera notifiée au Client.

3.17. Cession du Contrat

Le bénéfice des présentes CGVS ne peut être transmis, de quelque manière que ce soit, ni cédé, en tout ou partie, à titre onéreux ou gracieux, par l'une des parties, sans l'accord écrit et préalable de l'autre partie.

3.18. Survivance

Les clauses déclarées comme survivantes après la fin des CGVS, quelles que soient les modalités de cessation, telles qu'arrivée du terme ou rupture contractuelle, continuent à s'appliquer jusqu'au terme de leur objet particulier. Il en est ainsi notamment des clauses de responsabilité et de confidentialité.

----- FIN DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES ET DE PRESTATIONS
DE SERVICE -----

CONDITIONS PARTICULIERES INFOGERANCE

CPINF-07.2025-v1

1. Objet

Les présentes Conditions Particulières d'Infogérance (ci-après « CPINF ») complètent les Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (ci-après « CGVS ») en vigueur au sein de POWERiti. En cas de contradiction, les dispositions des CPINF prévalent sur les CGVS pour les prestations visées au présent document.

Les CPINF ont pour objet de définir les conditions applicables à la fourniture de prestations de services d'infogérance, incluant notamment la mise à disposition d'une hotline, la maintenance d'infrastructures informatiques et les interventions en télémaintenance. Elles précisent également les obligations respectives du Prestataire (ci-après le « Prestataire ») et du Client (ci-après le « Client ») dans le cadre de ces prestations.

Le Client souhaite bénéficier de tout ou partie de ces prestations selon les modalités définies au présent document et dans le contrat de service/maintenance, le bon de commande, le devis ou toute proposition commerciale signée mentionnant expressément l'application des présentes CPINF.

Les présentes CPINF constituent un contrat complémentaire aux CGVS du Prestataire, que le Client reconnaît avoir acceptées sans réserve.

2. Périmètre technique et typologies des prestations »

2.1 PERIMETRE TECHNIQUE

2.1.1 Systèmes de types serveurs pris en compte dans ce contrat :

Tous les serveurs vendus par nos structures fonctionnant sous un système de la famille Windows Server (supportés par Microsoft), gamme POWER SERVEUR.

Les matériels non fournis par nos structures devront impérativement faire l'objet d'une validation technique par nos services.

2.1.2 Autres systèmes pris en compte dans ce contrat en fonction du forfait souscrit :

- Les éléments réseau en production sur le site : Switch managé, routeur, Firewall.

- Les postes de travail (fixes ou portables) fonctionnant sous un système de la famille Windows (supporté par Microsoft). Les postes de travail personnels (fixes ou portables), même s'ils sont utilisés occasionnellement ou régulièrement pour des raisons de service, notamment pour réaliser des connexions à distance sur le site du Client, n'entrent pas dans le périmètre du contrat s'ils n'ont pas été souscrits (hors option télétravail), gamme POWER DESK.

- Les solutions de type sécurité (anti-virus, anti-spam), gamme POWER SECURE

2.1.3 Applications prises en compte dans ce CONTRAT :

Les applications prises en compte au titre de ce contrat sont :

- Toutes les applications liées au bon fonctionnement du système d'information dans sa partie « système, réseau et stockage ».

- Les logiciels poste de travail qui incluent en partie Microsoft Office, Antivirus, ainsi que les systèmes d'exploitation OS Microsoft.

- Les solutions de sauvegarde de la gamme POWER SAVE

- Les logiciels Microsoft 365 si ceux-ci sont souscrit chez POWER ITI et dans le cadre des conditions spécifiques Microsoft 365 en vigueur (CSM365), gamme POWER 365.

2.1.4 Evolution des éléments pris en compte dans le contrat :

Les listes précédentes ne sont pas limitatives et évolueront dans le temps en fonction des évolutions du parc.

Entreront alors dans ces listes toutes les applications installées et/ou validées par le prestataire, dès lors que ce sont des applications liées au domaine bureautique (exclusion des applications métier), tous les nouveaux serveurs dès lors qu'ils fonctionnent sous un des systèmes cités ci-dessus, et tous les nouveaux équipements réseau installés et/ou validés par le prestataire.

Les problèmes liés à l'usage quotidien sur les applications métier par les utilisateurs du client n'entrent pas dans le cadre de l'assistance téléphonique éventuellement prévue à ce contrat.

2.1.5 Extension de garantie :

Elle ne couvre pas la restauration des données, la reconnexion au réseau, l'assistance à l'installation logiciel (sur devis).

Elle couvre le remplacement des pièces et la réinstallation du système d'exploitation à neuf.

2.2 TYPOLOGIE DES PRESTATIONS

2.2.1 Audit du parc informatique

En préambule à nos prestations, nous avons procédé à l'audit complet de votre parc informatique.

2.2.2 Suivi et conseil

Nos équipes vous aident à maintenir votre informatique performante et adaptée aux besoins de votre activité

2.2.3 Infogérance Serveurs et Postes clients

Nous administrons et exploitons au quotidien votre parc informatique dont la liste qui pourra être amenée à évoluer, devra être précisée.

2.2.4 Supervision Serveurs et équipements réseaux

Nos équipes techniques supervisent vos serveurs et équipements réseaux, dont la liste qui pourra être amenée à évoluer, devra être précisée, pour s'assurer du bon fonctionnement de votre système d'information.

2.2.5 Mises à jour logiciels

Postes de travail : Pour les applications Microsoft, les mises à jour importantes se feront sous le contrôle de nos techniciens, les mises à jour mineures (ou les mises à jour de sécurité recommandées par l'éditeur) se feront de manière automatique. Les mises à jour des produits des autres éditeurs se feront sur demande explicite du client ou en fonction des évolutions proposées (ou forcées) par les éditeurs. le prestataire, pourra aussi être force de proposition quant à ces mises à jour. Nos techniciens utiliseront les méthodes préconisées par les éditeurs.

Serveurs : Les mises à jour automatiques des serveurs seront désactivées afin de ne pas risquer un dysfonctionnement inopportun. Sauf urgence particulière dictée par une faille de sécurité importante, un problème immédiat ou une contrainte issue d'un logiciel tiers, les mises à jour seront réalisées lors des visites régulières à une fréquence déterminée par les responsables chez le client et sur proposition de le prestataire (quand l'option régie sur site a été souscrite). De nombreuses mises à jour demandant un redémarrage de la machine, les plages de mise à jour définies par le client devront prendre en compte les contraintes de travail de ses utilisateurs, le prestataire, ne pouvant alors être tenue responsable de l'indisponibilité du service en résultant.

Autres équipements : Les mises à jour de ces équipements se feront trimestriellement et uniquement si nécessaire. La méthode et les outils employés seront ceux dictés par les constructeurs respectifs.

2.2.6 Sauvegardes et Restaurations

Le Prestataire propose des solutions de sauvegarde externalisée sélectionnées auprès d'éditeurs reconnus, dont les technologies sont conformes aux normes en vigueur, notamment HDS et RGPD, avec un hébergement prioritairement en France ou, à défaut, au sein de l'Union Européenne.

Les modalités de mise en œuvre dépendent de l'offre souscrite :

- Dans le cadre de l'offre My Serenity Utilisateur, la solution de sauvegarde est fournie, administrée et supervisée par POWERiti.
- Dans le cadre de l'offre My Serenity Co-Management, la solution de sauvegarde est gérée par le Client ; POWERiti assure uniquement un co-pilotage sur la base des accès et moyens mis à disposition.

Le Client reconnaît que ces solutions peuvent être opérées par des prestataires tiers, choisis avec diligence par POWERiti. En conséquence, POWERiti ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle perte de données liée à une défaillance imputable à ces éditeurs tiers, sauf faute prouvée dans le paramétrage ou la gestion des prestations par POWERiti.

2.2.7 Domaines exclus

La responsabilité du prestataire, et les actions qu'elle peut et doit entreprendre se limitent au contenu de ce contrat. Le client reconnaît que ce contrat de maintenance ne couvre en aucun cas :

Les fournitures de matériel (machines ou pièces détachées), de médias, de licences, ou de logiciels.

Les formations et le conseil, tels que généralement définis par la profession, à l'exception d'actions explicitement prévues par annexe ou avenant au présent contrat.

Par ailleurs, le Client reconnaît que dans le cas où il demanderait à le prestataire, de tenter de dépanner un matériel couvert par un contrat de maintenance signé auprès d'un constructeur (par exemple extension de garantie) ou auprès d'un tiers-mainteneur, le Client ne pourrait en aucun cas rendre le prestataire, responsable de tout refus subséquent de dépannage dudit matériel par le constructeur ou le tiers-mainteneur concerné sur la base de la tentative de dépannage par le prestataire.

Pour chaque intervention sur site, quelle que soit sa durée, le collaborateur délégué est exclusivement dédié à la mission qui lui a été confiée par le prestataire, à l'exclusion de toute demande que le client pourrait faire directement auprès de lui.

2.2.8 Sécurité des données

Nous mettons en œuvre une véritable stratégie de sécurité de vos données. Supervision de vos serveurs, gestion des firewalls, switch.

2.2.9 Gestion des antivirus

Nous administrons et exploitons votre solution antivirale sur les postes et les serveurs uniquement dans le cas où cette solution aurait été souscrite par le client.

2.2.10 Gestion de votre infrastructure réseau

le prestataire, gère les équipements destinés aux professionnels qui constituent le réseau de votre entreprise.

2.2.11 Outil de Gestion de Parc

Les outils de supervision déployés dans le cadre des prestations permettent de relever des informations techniques nécessaires à l'analyse du bon fonctionnement des équipements informatiques et à la détection proactive d'anomalies.

Ils ne stockent ni n'accèdent aux données de production du Client.

- Dans l'offre My Serenity Utilisateur, les outils sont fournis et administrés par POWERiti.

- Dans l'offre My Serenity Co-Management, le Client conserve la propriété des outils déployés et POWERiti intervient en co-pilotage, sur la base des accès fournis.

Ces outils sont essentiels à l'exécution des prestations. Leur absence ou leur restriction technique pourra limiter la portée de la mission et les engagements du Prestataire.

2.2.12 – Prise en main à distance

La prestation implique des prises en main à distance sur les différents équipements de l'infrastructure informatique du Client. Ces connexions sont systématiquement sécurisées.

Lorsqu'il s'agit d'un poste utilisateur, l'approbation préalable de l'utilisateur est requise via une notification émise par POWERiti.

2.3 OFFRE POWER SERENITY

Le Service Assistance assure la maintenance des fonctions réseau (messagerie, imprimante, sauvegarde, réseau, fonctions généralement liées aux postes clients et serveurs...) de l'infrastructure informatique du client suivant les matériels et solutions prévus au contrat lors de la signature du bon de commande.

Le client sera mis en priorité sur la liste d'appel.

Les délais de prise en charge sont :

- Serveur : 30 minutes
- Poste informatique : 3 heures
- Matériels actifs réseaux & rôles : 1 heure

Le délai d'intervention dépendra de la criticité et sera déterminé lors de la prise en charge.

INFOGERANCE : Le client bénéficie de déplacements sur site dans une usage raisonnable et correspondant aux articles qui auraient été souscrits ainsi qu'à notre périmètre d'intervention. Tout abus pourra donner lieu à une facturation du déplacement et de la main d'œuvre au tarif en vigueur. Lors des interventions sur site ou en atelier planifiées sur sollicitation du client, l'équipe technique référente pourra répondre aux demandes de maintenance et d'intervention du Client :

- * Auditer les installations informatiques
- * Conseiller
- * Installer, paramétrer et maintenir les systèmes informatiques
- * Prêt de matériel en cas de nécessité

3. Delais de prevenance, regles et contraintes »

Pour ce qui concerne le déclenchement des actions ponctuelles, il appartient au client d'avertir le prestataire, par tout moyen fiable à sa convenance et en fonction de l'urgence de la situation.

L'assistance téléphonique ainsi que les télémaintenances seront assurées du lundi au jeudi de 9H00 à 12H00 et de 14H00 à 18H00 (Hors jours fériés).

Les demandes d'assistance pourront être effectuées soit :

- Par le portail client
- Par mail à l'adresse help@poweriti.com
- Par téléphone au 04 120 40 190

En retour, le prestataire, confirmera alors au Client la prise en compte de la demande et précisera le type (déplacement, accès à distance), le moment de l'intervention et les éventuelles contraintes liées à l'intervention (indisponibilité des machines pour les utilisateurs par exemple).

4. Obligations du client

Outre ses obligations légales concernant la propriété des licences logicielles susceptibles d'être couvertes par le présent contrat ou utilisées lors des interventions des équipes techniques du prestataire, il appartient au client :

- A placer les matériels et équipements dans un environnement géographique, physique et technique conforme aux réglementations en vigueur, aux instructions et spécifications du constructeur notamment en matière de sécurité.
- A mettre à la disposition des réparateurs les moyens nécessaires leur permettant l'exécution de la maintenance, et notamment l'accès à un poste téléphonique, la fourniture de courant électrique, etc.
- La possibilité d'interroger un ou plusieurs membres du personnel du CLIENT, compétents et ayant subi les difficultés en cause.
- Le libre accès à la machine où l'incident est apparu, ainsi que la libre disposition du temps machine nécessaire à la correction dudit incident, pendant les jours et heures ouvrés du prestataire.
- A ne pas laisser effectuer des réparations ou interventions de quelque nature que ce soit sur les matériels objets de la maintenance par l'un de ses préposés, un tiers ou un service technique autre que celui du prestataire sans autorisation préalable de celui-ci. Toute intervention extérieure ferait perdre au CLIENT le bénéfice de la couverture de la maintenance.
- Le client est censé avoir pris toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder ses données (documents, fichiers, etc...) ses logiciels (programmes de gestion, bases de données, programmes de contrôles etc...) avant toute intervention.

Et dans le cadre d'une intervention sur site, le CLIENT s'engage à :

- Permettre un libre accès des représentants et préposés du prestataire aux matériels pendant les heures d'intervention et s'assurer que chaque intervention puisse être effectuée en conformité avec les normes et règlements en vigueur, notamment en matière d'hygiène, de sécurité, d'environnement physique, géographique et technique.
- S'assurer la présence d'un au moins de ses employés ou préposés pendant l'exécution de chaque intervention aux côtés du préposé du prestataire.
- De suivre les préconisations du prestataire, en matière d'évolution de son système d'information, des matériels et applications qui le composent, pour des éléments susceptibles de mettre en péril son bon fonctionnement. Les préconisations du prestataire, feront obligatoirement l'objet d'un écrit permettant au Client, s'il le juge nécessaire, de soumettre l'information à un conseil de son choix. En cas de refus de l'évolution préconisée ou d'une évolution négociée permettant de sortir de la situation évoquée, le prestataire, se réserve le droit de se dégager sa responsabilité et ses obligations de résultat quant au fonctionnement de la partie du système en cause sans que cela ne puisse remettre en cause le présent contrat.

5. Date d'effet, prix et interventions hors périmètre »

5.1 Date d'effet

Le présent contrat prendra effet à compter de la date de signature du bon de commande.

5.2 Prix

5.2.1 FMC

Des frais de mise en conformité (FMC) pourront être facturés au Client. Ces frais couvrent les prestations d'onboarding, d'accompagnement, de structuration du parc informatique et de gestion de projet.

Les FMC sont dus intégralement dès la signature du contrat, y compris en cas de résiliation anticipée après démarrage des prestations.

5.2.2 Tarification mensuelle par utilisateur – Offre My Serenity
Dans le cadre de l'offre My Serenity, la facturation est mensuelle et basée sur le nombre d'utilisateurs actifs au réel.

Le Client s'engage à informer le Prestataire de toute variation d'effectifs (entrée ou sortie d'utilisateurs) dès qu'elle est connue. En l'absence de notification écrite, aucune régularisation rétroactive ne pourra être exigée par le Client.

Le contrat My Serenity repose sur un tarif unitaire par utilisateur ; la variation du nombre d'utilisateurs ne constitue ni un motif de résiliation, ni un élément imposant la rédaction d'un avenant.

5.2.3 Dépassement prix

Le prix des prestations sur la durée de ce présent contrat sont fixés à l'annexe figurant aux présentes.

Si un nombre supplémentaire de déplacements est prévu ou considéré comme facturable, les frais déplacements seront appliqués selon le barème suivant :

| | | |
|---------|------------|-------------|
| Zone 1* | 80,00 €HT | 0 à 20 km |
| Zone 2* | 150,00 €HT | 21 à 50 km |
| Zone 3* | 250,00 €HT | 51 à 100 km |

Au delà de 100 km un devis spécifique sera réalisé

*au départ de Avignon

La facturation de ces dits-frais feront l'objet d'un accord préalable du Client, et l'intégralité des sommes sera facturée à ce dernier sur la facture suivant immédiatement l'action. Ladite facturation sera accompagnée des justificatifs y afférents.

5.3 Interventions hors périmètre

Toute demande par le Client d'actions à mener hors du périmètre du présent contrat fera l'objet d'une proposition commerciale, d'une commande et d'une facturation indépendamment du présent contrat.

6. Durée du contrat et résiliation

6.1 Durée

Sauf stipulation contraire dans le Contrat ou le Devis, les prestations d'infogérance sont conclues pour une durée mensuelle, avec reconduction tacite chaque mois.

Le Client peut y mettre fin à tout moment, moyennant un préavis d'un (1) mois.

Lorsque les prestations comportent une durée d'engagement supérieure à un (1) mois, en particulier en raison de licences, abonnements ou obligations contractuelles souscrites auprès de fournisseurs tiers (éditeurs, opérateurs, etc.), le Client s'engage à en honorer le paiement jusqu'à leur terme. La résiliation anticipée requiert dans ce cas un préavis de deux (2) mois.

6.2 Résiliation

En cas de résiliation anticipée par le Client ou à ses torts, et si le contrat comporte un engagement de durée, le Client reste redevable :

Le Client peut résilier le contrat à tout moment, sous réserve du respect des conditions suivantes :

Contrat sans engagement : la résiliation peut intervenir à tout moment, moyennant un préavis écrit d'un (1) mois. Un forfait de résiliation de deux cent cinquante (250) euros HT sera facturé pour couvrir les frais administratifs, techniques et logistiques liés à la fin de service.

Contrat avec engagement de durée : en cas de résiliation anticipée avant l'échéance prévue, le Client reste redevable : du forfait de résiliation de 250 € HT mentionné ci-dessus, ainsi que d'une indemnité de résiliation équivalente à 90 % des sommes restant dues jusqu'au terme initial du contrat.

Le Prestataire s'engage, en fin de contrat, à fournir sur demande les relevés de compteurs et à accompagner, si nécessaire, la désinstallation des matériels ou la reprise des consommables. Cette opération pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

6.3 Réversibilité

Le Prestataire s'engage, dans un esprit de continuité de service, à assister le Client dans la réversibilité des prestations à l'issue du contrat. Les conditions détaillées de cette réversibilité peuvent faire l'objet de stipulations spécifiques dans le Contrat ou dans les Conditions Particulières.

7. Intervenants

Le prestataire, s'engage à faire intervenir des collaborateurs compétents sur les problématiques concernées par ce contrat. De manière générale, le prestataire, s'emploie à ce que les intervenants acquièrent une connaissance du ou des sites du client afin de limiter les pertes de temps dues à la méconnaissance du parc.

Le prestataire, se réserve le droit, sans modification de prix et avec l'accord du client, de faire intervenir toute personne digne de sa confiance -qu'elle exerce à titre indépendant ou qu'elle soit employée d'une autre société sur le site du client dans le cas où des raisons d'urgence ou de compétence l'exigent dans le respect de l'article 28 du RGPD relatif à la sous-traitance. Dans un tel cas, le prestataire, resterait seule responsable de l'exécution des prestations, et seule détentrice des obligations décrites à l'article 5. Le prestataire, resterait également responsable du respect par le personnel sous-traitant de l'ensemble des obligations contenues au présent contrat, en particulier en ce qui concerne la qualité de service, les délais et la confidentialité.

8. Responsabilité – assurance – force majeure

8.1 – Exécution conforme et obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations à sa charge dans le respect des règles de l'art, avec tout le soin et la diligence requis dans sa profession. Il s'engage à respecter l'ensemble des lois et réglementations applicables, notamment celles relatives à la confidentialité, à la sécurité des systèmes, et à la propriété intellectuelle.

Il garantit notamment n'utiliser, dans le cadre des prestations, que des logiciels ou composants pour lesquels il détient les droits ou licences nécessaires.

8.2 – Responsabilité contractuelle

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée, et exclusivement pour les dommages directs résultant de l'inexécution de ses obligations contractuelles.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects ou immatériels subis par le Client, tels que pertes

d'exploitation, perte de données, perte de commande, atteinte à l'image ou au chiffre d'affaires.

Le Prestataire ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de manquement imputable au Client, notamment en cas de non-respect des normes applicables, ou d'inobservation de ses recommandations.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est plafonnée au montant total effectivement payé par le Client pour les prestations concernées, au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur du dommage.

8.3 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement à ses obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure ou de cas fortuit tel que défini par la loi ou la jurisprudence française.

La partie affectée s'engage à informer l'autre partie dans les plus brefs délais de la survenance de l'événement, de sa nature, de sa durée estimée et de ses conséquences prévisibles sur l'exécution du contrat.

8.4 – Assurance

Le Prestataire déclare être titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle pour les dommages pouvant survenir dans le cadre de l'exécution des prestations.

Il s'engage à maintenir cette couverture en vigueur pendant toute la durée du présent contrat et à être à jour du paiement des primes y afférentes.

9. RGPD - (Règlement Général sur la protection des données)

Les parties s'engagent réciproquement à considérer comme confidentielles les informations de toute nature qu'elles peuvent recueillir l'une au sujet de l'autre tant lors des négociations précontractuelles qu'au cours de l'exécution du présent contrat, et ce quel que soit le mode de communication desdites informations.

A ce titre chaque partie s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les documents et informations auxquels elle a accès dans le cadre des prestations conformément au RGPD.

Les parties s'engagent à faire respecter cette obligation de confidentialité et de secret par leur personnel, ainsi que par des sous-traitants éventuels.

En particulier, aucune communication ne pourra être effectuée à des tiers par une partie sans autorisation expresse et préalable de l'autre partie.

Les clauses du contrat sont également réputées être confidentielles, et à ce titre ne peuvent être publiées ni communiquées à des tiers non autorisés.

Pour l'application du présent article, ne peuvent être considérées comme confidentielles les informations suivantes :

- Celles tombées dans le domaine public ;
- Celles déjà détenues par la partie lors de la remise par l'autre partie ;
- Celles communiquées par un tiers sans que la partie réceptrice ait connaissance d'un manquement au présent article ;
- Celles qu'une partie est tenue de divulguer en raison d'une disposition légale ou réglementaire.

Les stipulations du présent article continuent de produire leurs effets pendant une durée de 3 ans à compter du terme du contrat, quelle qu'en soit la cause.

10. Personnel

Chaque partie s'engage vis-à-vis de l'autre à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler toute personne ayant participé à la réalisation des travaux demandés, pendant toute la durée du contrat et un an à compter de la cessation des relations contractuelles définies par les présentes et leurs avenants.

En cas de non-respect des engagements ci-dessus énoncés, chaque partie s'oblige à indemniser l'autre en lui versant une indemnité égale à 12 mois de rémunération brute de la personne sollicitée.

11. Paiement

Les sommes visées du contrat sont payables, nettes et sans escompte, à trente jours date de facture, par le CLIENT, selon l'option sélectionnée par ce dernier. De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par le prestataire, de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, nonobstant la clause de résiliation : - l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu. - la facturation de pénalités de retard fixée à un taux qui ne peut être inférieur à 3 fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'à la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€.

12. Loi et attribution de compétence

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce d'Avignon nonobstant pluralité des défendeurs ou appel en garantie.

CONDITIONS PARTICULIERES DE FOURNITURE DE SOLUTIONS ET PRESTATIONS INFORMATIQUE EN MODE SAAS

CPSAAS-07.2025-v1

IL EST PRÉALABLEMENT RAPPELÉ CE QUI SUIT

Le PRESTATAIRE est spécialisé dans la fourniture de services informatiques en mode SaaS et cloud.

Le PRESTATAIRE dispose d'un savoir-faire reconnu dans ce type de services et d'une infrastructure de qualité permettant de répondre aux attentes du CLIENT.

Les services proposés par le PRESTATAIRE sont accessibles à distance, par le réseau Internet.

Le CLIENT souhaite recourir à une solution informatique externe en vue de faciliter la gestion de son entreprise, bénéficier de la souplesse d'utilisation du service proposé, tout en limitant les investissements informatiques.

En foi de quoi il est convenu et arrêté ce qui suit

1. DEFINITIONS

Les parties entendent se reporter aux présentes définitions qui préciseront le sens des termes régulièrement utilisés dans le corps du contrat.

Applicatifs : désigne l'ensemble des programmes et solutions logicielles mise à disposition du CLIENT en mode SaaS dans le cadre des Services et listées dans le formulaire de souscription (Contrat, Bon de commande, Devis, proposition commerciale) mentionnant les présentes conditions particulières.

Contrat : On entend par Contrat le présent document et ses annexes.

Données : désigne l'ensemble des informations et données du Client généré par la mise en œuvre des Applicatifs ou traitée par ceux-ci.

Données Personnelles : désigne les données qui, au sens de la loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 (modifiée par le décret du 4 novembre 1991 et par la loi du 6 août 2004 transposant la directive 95/46/CE), permettent de désigner ou d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.

Données sensibles : désigne les données qui, à la discrétion du CLIENT, sont identifiées comme présentant un caractère particulièrement important pour le CLIENT, et qui à ce titre nécessitent un traitement spécifique afin d'en protéger la teneur et d'en assurer la disponibilité et la sécurité, ou de données définies comme sensibles par les dispositions

législatives et réglementaires auxquelles le CLIENT est soumis et pour lesquelles ces mêmes dispositions envisagent des traitements spécifiques.

Licence : désigne les conditions générales de vente et d'utilisation d'un logiciel, service ou applicatif telles que définies par son éditeur ou son distributeur.

Services : désigne l'ensemble des services et solutions logicielles que le Prestataire s'engage à fournir au CLIENT en exécution du Contrat.

Ces services peuvent notamment inclure, sans que cette liste soit limitative, des services de type bureau virtuel, solutions hébergées sur Microsoft Azure ou Amazon Web Services (AWS), portails d'accès client, ou encore applications métiers SaaS mises à disposition du Client via un environnement sécurisé.

Le périmètre exact de la solution SaaS fournie est défini dans le contrat, devis ou bon de commande signé entre les parties.

Utilisateur Final : désigne toute personne habilitée à se connecter aux Services conformément aux stipulations du Contrat.

Identifiant : désigne le terme spécifique par lequel chaque Utilisateur Final s'identifiera pour se connecter aux Services. L'identifiant sera toujours accompagné d'un mot de passe propre à l'Utilisateur Final.

2. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le PRESTATAIRE met à disposition du CLIENT les Services et les Applicatifs définis dans le formulaire de souscription du présent contrat et les conditions dans lesquelles le CLIENT peut y accéder.

Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (CGVS) de POWERiti, qui leur sont pleinement applicables sauf stipulation contraire.

3. Entrée en vigueur et durée du contrat

Le présent contrat entrera en vigueur à compter de la date de signature des présentes.

La durée d'engagement est définie dans le bon de commande, le contrat de service ou toute proposition commerciale signée par le Client.

Par défaut, les contrats POWERiti sont mensuels, avec tacite reconduction chaque mois. Le Client peut y mettre fin à tout moment moyennant un préavis écrit d'un (1) mois.

Lorsque le contrat comprend une durée d'engagement supérieure à un (1) mois — notamment dans le cadre d'une location, d'un contrat de

financement ou d'un accord imposé par un fournisseur tiers — le Client s'engage à honorer les paiements jusqu'au terme prévu.

Dans ce cas, la résiliation devra être notifiée au moins deux (2) mois avant l'échéance du contrat.

Faute d'avoir été dénoncé dans ce délai, le contrat se renouvellera automatiquement par tacite reconduction pour une durée de douze (12) mois.

Cette clause est conforme aux dispositions prévues dans les CGVS et les conditions particulières applicables à l'offre SaaS.

4. Conditions de mise en œuvre des services

Article 4.1 Services

Le PRESTATAIRE met à disposition du CLIENT l'ensemble des Services, dont les Applicatifs listés dans le formulaire de souscription, pour la durée prévue au présent contrat et dans les conditions de la licence.

Les Services sont fournis dans le cadre d'une infrastructure partagée ou dédiée utilisant les ressources du PRESTATAIRE, sous réserve du respect par le CLIENT des obligations lui incombant, notamment en ce qui concerne l'acquittement du prix de connexion au réseau sans lequel aucun accès n'est possible aux Services.

Le CLIENT reconnaît avoir été informé par le PRESTATAIRE de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal des Services. Le CLIENT est par ailleurs informé du fait que ces prérequis peuvent évoluer, notamment pour des raisons techniques. Si une évolution intervient en cours de contrat, le CLIENT en sera informé au préalable par un nouveau devis.

Le CLIENT est seul responsable de l'accès aux Services, il lui appartient de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès. Le PRESTATAIRE est déchargé de toute responsabilité en cas d'impossibilité d'accès aux Services du fait d'un évènement échappant à son contrôle.

Le CLIENT ne pourra utiliser les Applicatifs auxquels les Services donnent accès que dans le cadre des dits Services et conformément aux termes de la Licence. Il est responsable de l'utilisation des Services par les Utilisateurs Finaux. Il lui appartient de veiller à ce que les Utilisateurs Finaux respectent les conditions contractuelles d'accès aux Services dont il reconnaît avoir pris connaissance.

Le CLIENT ne pourra céder de quelque façon que ce soit le droit d'accès aux Services sans l'accord préalable et écrit du PRESTATAIRE.

Le CLIENT s'engage à ne pas laisser accéder aux Services des personnes non autorisées et doit veiller à ce que chaque personne autorisée respecte les règles de confidentialité de ses Identifiants.

L'accès aux Services est autorisé pour le nombre d'Utilisateurs Finaux simultanés défini dans le formulaire de souscription. Le CLIENT est informé que lorsque le nombre maximal d'Utilisateurs Finaux pouvant se connecter simultanément est atteint, l'accès aux Services est impossible pour tout autre Utilisateur Final tant que l'un des Utilisateurs Finaux ne s'est pas déconnecté.

Des logiciels tiers sont fournis dans le cadre des Services. Ces derniers sont identifiés dans la liste des Applicatifs. Le CLIENT ne pourra utiliser ces logiciels tiers dans le cadre des Services que conformément aux termes des licences des tiers dont il reconnaît avoir eu connaissance.

Il incombe au CLIENT de conclure les licences nécessaires à l'utilisation des logiciels tiers dans le cadre des Services. Le Prestataire n'est en aucun cas partie aux dits contrats et la fourniture des Services ne constitue en aucun cas une prestation de distribution desdits logiciels. Le PRESTATAIRE ne saurait supporter la responsabilité d'une quelconque défaillance du CLIENT quant à ses obligations vis à vis des tiers titulaires des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels concernés. Il appartiendra au CLIENT de relever et garantir le PRESTATAIRE, en tant que de besoin, de toute condamnation au principal, intérêts, frais et accessoires qui pourraient être mis à sa charge en raison de l'utilisation irrégulière d'un logiciel tiers due à une faute du CLIENT.

Article 4.2 Accès aux services – Disponibilité

Les Services sont accessibles par le CLIENT à tout moment, 24H sur 24H et 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de maintenance dans les conditions définies ci-après.

L'accès aux Services par les Utilisateurs Finaux s'effectue, pour chaque Utilisateur Final, à l'aide de ses identifiants à partir de tout ordinateur fixe ou portable, même non situé dans les locaux du CLIENT.

Les Identifiants sont attribués individuellement à chaque Utilisateur Final par le Prestataire et un mot de passe provisoire est également communiqué par le Prestataire. Il incombe à chaque Utilisateur Final s'il le souhaite, de modifier son mot de passe.

Le CLIENT devra veiller à faire respecter la confidentialité des Identifiants et mots de passe par ses Utilisateurs Finaux. Les Identifiants et mots de passe ne peuvent être utilisés que pour permettre l'accès aux Services des Utilisateurs Finaux autorisés par le Client et ce, afin de garantir la sécurisation des Données du CLIENT. Les Identifiants et mots de passe ne peuvent être communiqués à des tiers.

Le CLIENT est seul et totalement responsable de l'utilisation et de la confidentialité des Identifiants et des mots de passe et devra s'assurer que

seules les personnes autorisées ont accès aux Services. Il devra informer sans délai le Prestataire s'il constate une faille de sécurité liée notamment à la communication volontaire ou au détournement d'Identifiants et de mots de passe, afin que le PRESTATAIRE puisse prendre sans délai toute mesure adaptée en vue de faire remédier à la faille de sécurité.

En cas de perte ou de détournement d'un Identifiant et mot de passe, une procédure d'attribution d'un nouvel identifiant et d'un nouveau mot de passe est mise en œuvre. Cette procédure est accessible sur demande auprès du Prestataire.

Le CLIENT est informé que la connexion aux services s'effectue via le réseau Internet. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. Le PRESTATAIRE ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès aux Services dus à des perturbations du réseau internet.

L'accès aux Services peut être momentanément interrompu pour des raisons de nécessité liée au service et notamment afin d'assurer la maintenance des serveurs du PRESTATAIRE. Dans cette hypothèse, le CLIENT sera informé par mail dans la mesure du possible 24 heures à l'avance.

En cas de faille de sécurité constatée par le PRESTATAIRE, de nature à compromettre gravement la sécurité des Services et les Données du Client, le Prestataire pourra procéder, sans préavis, à une interruption momentanée des Services afin de remédier à la faille de sécurité dans les meilleurs délais. Dans cette hypothèse, le CLIENT ne pourra réclamer aucune indemnité ni mettre en jeu la responsabilité du PRESTATAIRE pour quelque cause que ce soit.

Article 4.3 Volumétrie

Le volume de stockage choisi par le CLIENT est mentionné dans le formulaire de souscription.

En cas de dépassement du volume de stockage, le CLIENT sera immédiatement informé et devra opter soit pour passer à la tranche supérieure de volume de stockage, laquelle sera facturée *pro rata temporis*, à compter de la date de dépassement effectif du volume initialement prévu, soit revenir en deçà du volume de stockage initial dans un délai maximum de 7 jours.

En l'absence d'option de régularisation choisie par le CLIENT dans les délais impartis, le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre l'accès aux données excédentaires.

5. Licences

Le client reconnaît avoir pris connaissance des licences, des services et applicatifs mis à sa disposition dans le formulaire de souscription. Le client reconnaît les accepter sans réserve.

Le client s'engage à utiliser les services et applicatifs en totale conformité avec les conditions d'utilisation qu'elles contiennent.

6. Maintenance

Sauf indication contraire dans les CGVS ou CP applicables à l'offre SaaS souscrite, le Prestataire ne prend pas en charge la maintenance évolutive ni l'assistance technique, sauf contrat spécifique.

En cas d'inclusion explicite d'une assistance technique dans l'abonnement SaaS, ses modalités seront précisées dans les documents contractuels.

Les interventions du PRESTATAIRE seront conditionnées à l'acceptation d'un devis préalable d'intervention.

L'assistance technique comprend toute intervention du PRESTATAIRE à la requête du CLIENT en vue de la satisfaction d'un besoin qui n'aurait pas été exprimé par lui lors de la conclusion du contrat, ou visant à résoudre toute difficulté d'utilisation qui trouverait sa source dans une mauvaise exploitation de l'utilisateur.

La maintenance corrective des équipements prévus dans la data center est prise en charge par le PRESTATAIRE pendant la durée d'exécution du présent contrat.

7. Données

7.1 Propriété sur les Données

Le Client est seul titulaire des droits sur les données traitées dans le cadre des services.

Le CLIENT concède, en tant que de besoin, au PRESTATAIRE et à ses sous-traitants une licence non exclusive, gratuite et incessible lui permettant d'héberger, de mettre en cache, de copier et d'afficher lesdites données aux seules fins de l'exécution des services et exclusivement en association ou à l'occasion de ceux-ci.

La présente licence prendra fin automatiquement à la cessation du présent Contrat, sauf nécessité de poursuivre l'hébergement des Données et leur traitement, notamment dans le cadre de la mise en œuvre des opérations de réversibilité.

Le CLIENT déclare et garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à l'exploitation des données dans le cadre des services et qu'il peut en concéder librement licence dans les termes sus visés au PRESTATAIRE et à ses sous-traitants. Le CLIENT déclare et garantit en outre qu'en créant, installant ou téléchargeant les données dans le cadre des services, il n'excède aucun droit qui lui aurait éventuellement été concédé

sur tout ou partie des données et qu'il ne porte pas atteinte à des droits de tiers.

Le CLIENT s'engage à indemniser le PRESTATAIRE de toutes les conséquences pécuniaires que le PRESTATAIRE pourrait être amené à supporter en raison d'un manquement du CLIENT au regard des garanties sus visées concernant les données.

7.2 Utilisation des Données

L'utilisation des Données est réservée au seul CLIENT.

7.3 Accessibilité et sécurité des données, données personnelles et données sensibles

Le CLIENT s'engage à prévenir le PRESTATAIRE de l'utilisation et du traitement de Données Sensibles dans le cadre des Services, en précisant si ces Données Sensibles sont définies comme telles par la loi applicable aux activités du CLIENT, ou si elles sont déclarées sensibles par le CLIENT en raison de leur importance. Le CLIENT s'engage également à informer le PRESTATAIRE des conséquences de la qualification de Données Sensibles et notamment des précautions particulières que le PRESTATAIRE devra mettre en œuvre dans le cadre des Services pour se conformer aux dispositions légales applicables ou pour répondre aux attentes raisonnables du CLIENT. Le PRESTATAIRE ne saurait être déclaré responsable ni supporter les conséquences d'un éventuel manquement dès lors qu'il n'aura pas été informé des mesures, notamment techniques, à mettre en œuvre dans le cadre des Services pour assurer un traitement adéquat des Données Sensibles. Le CLIENT devra de même informer le PRESTATAIRE des toutes les mesures techniques à mettre en œuvre afin d'assurer un traitement adéquat des Données Personnelles qui pourront être traitées dans le cadre des Services.

Le Client est seul responsable de la création, de la sélection, de la conception, de l'utilisation des Données par les **Utilisateurs Finaux** dans le cadre des Services. Il est également seul responsable de la collecte et du traitement des Données Personnelles et des Données Sensibles par les Utilisateurs Finaux. Lorsque la législation à laquelle le Client est soumis impose de recueillir au préalable l'autorisation des personnes dont les Données Personnelles sont traitées ou que ladite législation met à la charge de la personne appelée à traiter ces Données Personnelles un ensemble d'obligations, il incombe au seul Client et sous sa seule responsabilité de se conformer aux dispositions législatives applicables et d'obtenir les éventuelles autorisations préalables.

Le Client reconnaît que le Prestataire n'a aucun contrôle sur le transfert des Données via les réseaux de télécommunication publics utilisés par le Client pour accéder aux Services et notamment le réseau Internet. Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire ne puisse garantir la

confidentialité des Données lors du transfert de celles-ci sur les dits réseaux publics. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas, notamment, de détournement, de captation, de corruption des Données, ou de tout autre évènement susceptible d'affecter celles-ci, survenant à l'occasion de leur transfert sur les réseaux de télécommunication publics. Dans le cadre de la présente clause, le terme de Données inclut les Données Sensibles et les Données Personnelles.

8. Audit technique

Le Client reconnaît avoir effectué un audit technique préalable à la conclusion du présent Contrat lui ayant permis de vérifier les conditions, notamment de sécurité, dans lesquels les Services sont mis en œuvre. Le Client a donc négocié et conclu le présent contrat en toute connaissance de cause des dites conditions techniques qu'il a acceptées et reconnues suffisantes pour répondre à ses besoins.

9. Conditions financières

Les conditions financières du présent Contrat sont stipulées dans le formulaire de souscription.

Le prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs d'abonnements, de services et de maintenance, les augmentations sont motivées en cas d'augmentation du coût des prix de revient de ses fournitures et prestations, comme tout autres motifs liés à l'évolution technique des produits.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront dès l'envoi au client de la nouvelle facturation aux nouvelles conditions et seront réputés acceptées par ce dernier à défaut de contestation dans le mois de cet envoi ou du seul fait du règlement de la première et la seconde facture liées aux nouveaux tarifs. Le CLIENT accepte que le prix de certains Services mentionnés dans le formulaire de souscription soit variable en fonction de l'utilisation effective des dits Services ou du volume utilisé.

Nonobstant la durée d'engagement, les services sont facturés mensuellement ou trimestriellement.

Les factures sont payable terme à échoir, par prélèvement ou selon le mode de règlement spécifié dans le formulaire de souscription.

Faute de paiement dans les délais contractuels de la totalité des sommes dues au PRESTATAIRE en exécution du présent contrat, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT une lettre recommandée avec accusé de réception, ou par tout autre moyen comportant date de réception certaine, lui enjoignant de procéder au paiement dans le délai de quinze (15) jours à

compter de la réception de ladite lettre. Pendant ce délai et sans réponse du client le PRESTATAIRE se réserve le droit de procéder à une suspension du service envers le client. Dans l'hypothèse où passé ce délai, le CLIENT ne se serait pas acquitté de la totalité des sommes dues au principal, intérêts et frais, le Prestataire pourra interrompre toute relation contractuelle et sera autorisé également à résilier le présent contrat, de plein droit, sans préavis ni formalité judiciaire, sans préjudice du droit de recouvrer les sommes dues et tous dommages et intérêts éventuels.

10. Garanties

Le PRESTATAIRE garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le présent contrat et qu'à ce titre, il garantit que les Services fournis en exécution du présent Contrat ne portent pas atteinte à des droits de tiers et ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante.

Le PRESTATAIRE ne garantit pas les résultats des Services et n'est tenu que d'une obligation de moyens. Il ne garantit pas que les fonctionnalités des Services satisferont les exigences du CLIENT. Les parties reconnaissent qu'un logiciel peut contenir des erreurs et que toutes les erreurs ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. Le PRESTATAIRE ne garantit pas en conséquence que l'ensemble des défaillances ou erreurs des Applicatifs sera corrigé.

11. Responsabilité

Le PRESTATAIRE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des préjudices indirects subi par le CLIENT qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du présent Contrat et de ses suites. Par dommages indirects, on entend notamment, sans que cette liste soit limitative, les pertes de gains ou de profits, perte de données, perte de chance, dommages commerciaux, les conséquences de plaintes ou réclamations de tiers contre le Client, nonobstant le fait que le PRESTATAIRE aurait été averti de l'éventualité de leur survenance, à l'exception toutefois des dispositions de l'article 10 du Contrat relatives aux garanties accordées par le Prestataire.

En tout état de cause la responsabilité du PRESTATAIRE, en cas de dommages survenu au CLIENT, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée au montant total effectivement versé par le Client au titre des Prestations affectées, au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- d'utilisation des Services d'une façon non prévue dans la documentation utilisateur ou d'utilisation non expressément autorisée par le présent Contrat ;
- de modification de tout ou partie des Applicatifs ou des informations accessibles via les Services non effectuée par le PRESTATAIRE ou par l'un des Prestataires Agréés désignés par ce dernier ;
- d'utilisation de tout ou partie des Services alors que le PRESTATAIRE, suite à une difficulté ou pour quelque autre raison que ce soit, avait recommandé d'en suspendre l'utilisation ;
- d'une utilisation des Services dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques du PRESTATAIRE, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par le PRESTATAIRE ;
- de survenance de tout dommage qui résulterait d'une faute ou d'une négligence du CLIENT, ou que celui-ci aurait pu éviter en faisant appel aux conseils du PRESTATAIRE ;
- d'utilisation en lien avec les Services de programmes non fournis ou avalisés par le PRESTATAIRE et susceptibles d'affecter les Services ou les Données du CLIENT,
- de la détérioration fonctionnelle survenue suite à la mise à jour par l'éditeur d'un service, d'un applicatif ou d'un système d'exploitation.

12. Résiliation

En cas de résiliation anticipée par le Client ou à ses torts, et si le contrat comporte un engagement de durée, le Client reste redevable :

Le Client peut résilier le contrat à tout moment, sous réserve du respect des conditions suivantes :

Contrat sans engagement : la résiliation peut intervenir à tout moment, moyennant un préavis écrit d'un (1) mois. Un forfait de résiliation de deux cent cinquante (250) euros HT sera facturé pour couvrir les frais administratifs, techniques et logistiques liés à la fin de service.

Contrat avec engagement de durée : en cas de résiliation anticipée avant l'échéance prévue, le Client reste redevable : du forfait de résiliation de 250 € HT mentionné ci-dessus, ainsi que d'une indemnité de résiliation équivalente à 90 % des sommes restant dues jusqu'au terme initial du contrat.

Le Prestataire s'engage, en fin de contrat, à fournir sur demande les relevés de compteurs et à accompagner, si nécessaire, la désinstallation des matériels ou la reprise des consommables. Cette opération pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

13. Réversibilité

À tout moment en cours d'exécution du présent Contrat, à la demande du CLIENT ainsi qu'en cas d'expiration ou de résiliation de tout ou partie du Contrat pour quelque motif que ce soit, le PRESTATAIRE s'engage à assurer les opérations qui permettront au Client de reprendre, ou de faire reprendre par un tiers, les Données dans les meilleures conditions afin de le faire migrer vers tout autre système à choix du CLIENT.

Le PRESTATAIRE s'engage à mettre à disposition une équipe constituée de personnes ayant participé aux Prestations. Cette équipe devra être suffisamment étoffée pour exécuter dans les meilleurs délais les opérations assurant la réversibilité. Pour sa part, le CLIENT s'engage à mettre également en place une équipe et un équipement suffisants pour assurer la reprise des Prestations confiées au PRESTATAIRE.

13.1 Définition des opérations de Réversibilité

Les opérations de Réversibilité comprendront notamment :

- la restitution par le PRESTATAIRE de l'ensemble des programmes, bases de données, documentation et autres éléments propriété du CLIENT ou acquis par le CLIENT en application des dispositions du présent Contrat ;
- la restitution de l'ensemble des Données, fichiers ou autres éléments du CLIENT et résultant notamment de la mise en œuvre des Services, que ces éléments soient archivés ou non. La restitution s'effectuera sur supports magnétiques, optiques ou autres. Le Prestataire s'engage à ne conserver aucune copie des programmes, documentation, Données, etc., restitués au CLIENT et à ne plus les utiliser pour quelque raison que ce soit ;
- la communication au CLIENT des toutes les informations nécessaires à la mise en œuvre de la Réversibilité ;

L'obligation du PRESTATAIRE se limite à la délivrance au CLIENT d'une simple copie de l'ensemble des données ci-dessus définies sur le support fourni par ce dernier. Il ne garantit en aucun cas l'obligation d'assurer le fonctionnement des logiciels, services et applicatifs déployés par le CLIENT dans le cadre de la nouvelle solution retenue par lui.

Le CLIENT fera à ce titre son affaire personnelle de l'obtention ou du renouvellement des licences des logiciels, services, applicatifs et systèmes d'exploitation nécessaires pour le traitement des données restituées.

13.2 Délai de réalisation

Ces opérations de Réversibilité se dérouleront pendant le délai nécessaire à la réalisation de la Réversibilité, y compris après expiration ou rupture du Contrat si nécessaire, et ne pourront excéder deux jours consécutifs.

13.3 Conditions financières de la Réversibilité

Les prestations de réversibilité resteront à la charge exclusive du PRESTATAIRE si le Contrat a été résilié en raison d'un manquement de ce dernier. Dans toute autre hypothèse, cette assistance technique donnera lieu à l'établissement d'un devis par le PRESTATAIRE.

Le CLIENT est également tenu de payer l'intégralité du mois de prestation en cours.

14. Respect des lois

Le PRESTATAIRE se conformera aux obligations légales et réglementaires qui lui sont applicables en sa qualité de prestataire de services au regard de la loi applicable au contrat. Le PRESTATAIRE n'est pas tenu d'assumer les obligations légales et administratives du CLIENT, y compris celles se rapportant aux Services fournis dans le cadre du Contrat. Il appartient donc au CLIENT de s'assurer du respect des lois et de la réglementation le concernant, sans pouvoir rechercher la responsabilité du PRESTATAIRE.

Le CLIENT, pour sa part, s'engage également à se conformer aux lois en vigueur auxquels il est soumis, soit en raison de sa nationalité, soit en raison de sa localisation géographique. Il veillera notamment à respecter les dispositions applicables relatives au contenu des Données afin qu'aucune donnée contraire à la loi ne puisse être traitée par les services tels que des Données susceptibles, notamment, de faire l'apologie du crime ou du terrorisme, des Données relatives à la pédophilie et tout autre donnée prohibée.

15. Sauvegarde

Le PRESTATAIRE garantit la sauvegarde des données client stockée sur les serveurs mis à sa disposition par le PRESTATAIRE. Une sauvegarde a lieu chaque jour.

Le prestataire garantit 30 jours de rétention des données sauvegardées et un jour de rétention sur la sauvegarde de la machine virtuelle.

La restauration des données ou machine virtuelle sauvegardées pourra être réalisée à la demande du client et pourra donner lieu à l'émission d'une facture d'intervention ou d'une imputation de temps passé sur le contrat de régie du PRESTATAIRE s'il y a lieu.

Le Prestataire sélectionne des solutions de sauvegarde conformes aux exigences réglementaires (notamment RGPD, HDS). Toutefois, il ne saurait être tenu responsable en cas de perte de données imputable à une défaillance technique ou juridique d'un éditeur tiers assurant la sauvegarde, sauf faute avérée de POWERiti dans son paramétrage ou dans le choix d'un fournisseur notoirement non fiable.

16. Loi applicable

La loi applicable au présent contrat en toutes ses dispositions et conséquences est la loi française.

17. Dispositions diverses

Le Client renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du contrat et pendant les 36 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 10 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clause viendrait à être déclarée nulle par une décision de justice ou s'avérerait impossible à mettre en œuvre, la validité des autres dispositions ne sera pas affectée et les parties s'engagent à négocier de bonne foi une disposition de remplacement.

Les titres et sous titres figurant dans le présent Contrat sont inclus à titre de pure commodité. De convention expresse entre les parties, ces titres et sous titres ne pourront en aucun cas servir à interpréter quelque disposition que ce soit du présent Contrat.

Le fait pour une partie de ne pas revendiquer l'application d'une disposition quelconque du présent contrat ou d'en tolérer l'inexécution de façon temporaire ou permanente, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation par cette partie à exercer les droits qu'elle détient au titre des présentes. Le fait pour une partie de tolérer une inexécution ou une exécution imparfaite du contrat ou plus généralement de tolérer tout acte, abstention ou omission de l'autre partie non conforme aux dispositions du présent contrat ne saurait conférer un droit quelconque à la partie qui bénéficie d'une telle tolérance.

Le présent contrat exprime l'intégralité de l'accord des parties et se substitue à tout accord antérieur, écrit ou oral explicite et implicite. Il constitue la seule volonté des parties.

Les parties élisent domicile aux adresses figurant en tête des présentes auxquelles devront être adressées les notifications, sauf en cas de changement d'adresse, qui devra être notifié aux autres parties dans les plus brefs délais. En cas de changement d'adresse, toute notification effectuée aux adresses mentionnées à l'acte ou à la dernière adresse ayant fait l'objet d'une notification sera réputée valable, sauf s'il était prouvé que la partie auteur de la notification avait connaissance de l'adresse effective de la partie à laquelle elle adresse sa notification.

Les parties reconnaissent qu'elles agissent en qualité de co-contractants indépendants. Le présent contrat ne peut avoir pour effet de créer entre elle une société ou association de forme quelconque.

Conditions Spécifiques Microsoft365 CSM365-07.2025-v1

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles le prestataire fournit à son Client le Service Solutions Microsoft Online développé et édité en mode SaaS par la société Microsoft.

Les présentes conditions spécifiques complètent les Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services (CGVS) de POWERiti, ainsi que les éventuelles Conditions Particulières applicables (telles que les CPINF ou CPSAAS). En cas de contradiction, les présentes conditions spécifiques prévalent uniquement pour les prestations visées dans ce document.

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)** » ou « **Utilisateur(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.

« **SaaS** » ou « **Soft as a Service** » désigne un modèle de distribution de logiciels dans lequel les applications sont hébergées par un fournisseur ou un prestataire de services, et mises à la disposition *via* un réseau, généralement Internet.

« **Service** » ou « **Solutions Microsoft Online** » désignent la ou les prestations fournies par le prestataire décrites à l'article 3.

3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1. SERVICES SOLUTIONS MICROSOFT ONLINE

Solutions Microsoft Online est une suite de logiciels professionnels pour les entreprises qui inclut entre autres (liste non exhaustive) :

- Exchange Online ;
- OneDrive Entreprise ;
- SharePoint Online ;
- Skype Entreprise ;
- Microsoft Teams ;
- Office 365 Professional Plus ;
- Office Online.
- Azure Active Directory
- Intune Description
- Azure Information Protection
- Office 365 Advanced Threat Protection
- Azure Threat Analytics
- Cloud Apps Security
- Dynamics 365

Le Client pourra prendre connaissance de l'ensemble des descriptions de services et conditions d'utilisations sur les sites de Microsoft dont notamment :

- [Descriptions de services Office 365 \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/office-365-service-descriptions-technet-library?redirectedfrom=MSDN\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/office-365-service-descriptions-technet-library?redirectedfrom=MSDN)
- [Description des services Azure Active Directory \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/active-directory/\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/active-directory/)
- [Office 365 ATP \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/microsoft-365/security/office-365-security/office-365-atp?view=o365-worldwide\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/microsoft-365/security/office-365-security/office-365-atp?view=o365-worldwide)
- [Description de Services EMS \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/enterprise-mobility-security/\) et sur](https://docs.microsoft.com/fr-fr/enterprise-mobility-security/)
- [Description de service Dynamics 365 \(https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/microsoft-dynamics-365-online-service-description\)](https://docs.microsoft.com/fr-fr/office365/servicedescriptions/microsoft-dynamics-365-online-service-description)

Le Client pourra solliciter le prestataire s'il ne trouve pas la documentation sur un Service particulier.

3.2. SERVICES ASSOCIES

le prestataire peut être sollicité pour assister ou réaliser des prestations de migration, la reprise des données utilisateurs existants, la configuration des Services, la mise en place de stratégie de sécurité ou encore les formations. Ces Services correspondent à des prestations additionnelles.

le prestataire décline toute responsabilité en cas d'interruption d'accès aux services Microsoft lors de la configuration de nouvelles fonctionnalités.

Il est de la responsabilité du Client de se conformer à l'évolution des versions des Services Microsoft Online et respecter les prérequis énumérés par Microsoft en vue de leur bonne utilisation (la liste des compatibilités figure dans les descriptions de services).

3.3. LES CONDITIONS GENERALES, LES DROITS D'UTILISATION DES SERVICES EN LIGNE MICROSOFT ONLINE SERVICES.

figurant sur <https://www.microsoft.com/fr-fr/licensing/product-licensing/products>

3.4. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES RTC DE SKYPE ENTREPRISE ONLINE ET MICROSOFT TEAMS.

figurant sur <https://docs.microsoft.com/fr-fr/MicrosoftTeams/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans/country-and-region-availability-for-audio-conferencing-and-calling-plans>

3.5. LE MICROSOFT CUSTOMER AGREEMENT.

Figurant sur <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

4. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le prestataire au Client le cas échéant.

5. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

5.1. UTILISATION DU SERVICE

Les Services proposés pourront être utilisés, selon les besoins du Client ou les spécificités desdits Service, soit *via* un navigateur Internet, soit *via* un ou des logiciels « client riche » qui auront été préalablement installés sur les postes des utilisateurs. Il est à noter que le dernier mode d'utilisation permet la synchronisation des informations sur le poste de travail local et donc une utilisation en mode « hors connexion ».

5.2. MODALITES D'UTILISATION

5.2.1. Code d'Accès

L'utilisation du Service nécessite que le Client souscrive en ligne à un abonnement *via* une interface d'administration des services. L'accès au Service nécessite un Code d'Accès. Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

5.2.2. Actes de malveillance ou piratage

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.

5.3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits 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.

5.3.1. Ventes

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

5.3.2. 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.

5.3.3. 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 par le support technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestaire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

5.3.4. Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

6. EVOLUTIONS DU SERVICE

Le Client est informé que Microsoft peut désactiver tout ou partie du Service, notamment pour des motifs légaux et réglementaires. le prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

De plus, le prestataire informera dans la mesure du possible le Client de toute évolution majeure signalée par Microsoft pouvant impacter le Service délivré dans le cadre des présentes conditions. le prestataire ne saurait être considérée comme responsable de toute éventuelle évolution du Service initiée par Microsoft. Le Client est informé que Microsoft ne peut éliminer définitivement une fonctionnalité qu'à la condition d'offrir au Client une autre fonctionnalité qui constitue une alternative raisonnable.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1. ADMINISTRATION DU SERVICE

Le Client assurera l'administration interne des Services mis à sa disposition *via* le portail d'administration. Ainsi, le Client pourra réaliser en ligne les actes de gestion et de paramétrages suivants (liste non exhaustive) :

- Création des boites aux lettres des utilisateurs ;
- Configuration des comptes utilisateurs ;
- Modifications, fermeture des comptes utilisateurs,
- Mise en place de stratégie de sécurité au niveau de l'authentification, de la messagerie, des appareils ou des données,
- Labélisation des documents.

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 boîtes e-mail et des options du Client Final et ses utilisateurs. Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins autres que légales.

Ainsi, le Client est seul responsable :

- des données diffusées, utilisées et/ou transférées, notamment des contenus à caractère manifestement inexact, obscène ou diffamatoire, portant atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ainsi qu'à la vie privée des utilisateurs, ou qui incite à la haine raciale et à la xénophobie ou portant atteinte aux droits des tiers (droits de propriété intellectuelle, etc.) ;
- des données diffusées sur Internet, notamment les e-mails et leurs pièces jointes ; ces données ne sont pas protégées et peuvent être téléchargées dans un ordinateur, transférées à des tiers, modifiées, altérées ou imprimées ;
- le Client s'engage à protéger ses données et logiciels contre d'éventuels virus, bugs ou autres éléments préjudiciables possibles qui circulent sur l'Internet.

7.4. PRATIQUE DES « SPAM »

Le Client s'interdit la pratique d'envoi massif de mails (SPAM) ou encore l'envoi de messages de nature à entraîner un nombre important de réponses. A défaut, le prestataire se réserve le droit de suspendre le Service immédiatement puis de résilier l'abonnement conformément aux dispositions des Conditions Générales de vente et/ou Bon de Commande.

8. SUSPENSION

le prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution des Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Spécifiques.

9. DUREE - RESILIATION

La durée d'engagement est définie dans le bon de commande, le contrat de service ou toute proposition commerciale signée par le Client.

Par défaut, les contrats POWERiti sont mensuels, avec tacite reconduction chaque mois. Le Client peut y mettre fin à tout moment moyennant un préavis écrit d'un (1) mois.

Lorsque le contrat comprend une durée d'engagement supérieure à un (1) mois — notamment dans le cadre d'une location, d'un contrat de financement ou d'un accord imposé par un fournisseur tiers — le Client s'engage à honorer les paiements jusqu'au terme prévu.

Dans ce cas, la résiliation devra être notifiée au moins deux (2) mois avant l'échéance du contrat.

Faute d'avoir été dénoncé dans ce délai, le contrat se renouvellera automatiquement par tacite reconduction pour une durée de douze (12) mois.

En cas de résiliation anticipée par le Client ou à ses torts, et si le contrat comporte un engagement de durée, le Client reste redevable :

Le Client peut résilier le contrat à tout moment, sous réserve du respect des conditions suivantes :

Contrat sans engagement : la résiliation peut intervenir à tout moment, moyennant un préavis écrit d'un (1) mois. Un forfait de résiliation de deux cent cinquante (250) euros HT sera facturé pour couvrir les frais administratifs, techniques et logistiques liés à la fin de service.

Contrat avec engagement de durée : en cas de résiliation anticipée avant l'échéance prévue, le Client reste redevable : du forfait de résiliation de 250 € HT mentionné ci-dessus, ainsi que d'une indemnité de résiliation équivalente à 90 % des sommes restant dues jusqu'au terme initial du contrat.

Le Prestataire s'engage, en fin de contrat, à fournir sur demande les relevés de compteurs et à accompagner, si nécessaire, la désinstallation des matériels ou la reprise des consommables. Cette opération pourra, le cas échéant, faire l'objet d'une facturation complémentaire selon les tarifs en vigueur.

10. REVERSIBILITE

À l'échéance ou en cas de résiliation du contrat, le Prestataire s'engage, à la demande du Client, à lui restituer les données hébergées ou à assister à leur transfert, dans un format standard. Cette prestation pourra donner lieu à facturation, selon les conditions de réversibilité définies dans les CGVS ou dans le bon de commande.

11. PRIX ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le contrat.

Le prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs d'abonnements, de services et de maintenance, les augmentations sont motivées en cas d'augmentation du coût des prix de revient de ses fournitures et prestations, comme tout autres motifs liés à l'évolution technique des produits.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront dès l'envoi au client de la nouvelle facturation aux nouvelles conditions et seront réputés acceptées par ce dernier à défaut de contestation dans le mois de cet envoi ou du seul fait du règlement de la première et la seconde facture liées aux nouveaux tarifs.

À défaut d'autres précisions, les factures établies par le Prestataire au titre de l'exécution des Prestations seront payées par le Client à compter de la date d'émission de la facture.

Le prestataire indique que tout mois entamé est dû.

12. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

Le Prestataire s'engage, dans le cadre de la fourniture des Services Microsoft, à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, notamment le RGPD. Le Client est seul responsable du traitement des données qu'il héberge ou transfère via les services Microsoft Online.

Le Client reconnaît que les services sont hébergés sur les infrastructures de Microsoft, agissant en tant que sous-traitant. Microsoft s'engage contractuellement à respecter les exigences du RGPD, comme détaillé dans son Customer Agreement et ses annexes sur la protection des données.

13. RESPONSABILITE

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'interruption du Service ou d'un élément de Service, résultant d'une opération de maintenance programmée ou non de Microsoft.

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les CGVS du Prestataire, sa responsabilité est strictement limitée aux seuls dommages directs subis par le Client, résultant d'une faute prouvée dans l'exécution du contrat.

En tout état de cause, la responsabilité totale du Prestataire ne pourra excéder le montant total effectivement payé par le Client au titre des services Microsoft concernés, au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage.