

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE

## D'INFOGERANCE INFORMATIQUE

### Article 1 : Définition

« **Fichier** » : unité informationnelle physiquement stockée sur un support de mémoire de masse permanent (disque dur par exemple). « **Logiciel** » : ensemble de programmes, permettant à un ordinateur ou à un système informatique d'assurer une tâche ou une fonction particulière.

« **Matériel** » : s'entend de l'équipement hardware du Client ou de NEXT2i. « **Parc informatique** » : le Parc informatique s'entend de l'ensemble des machines informatiques, du réseau, des applications, logiciels, programmes et données du Client. Il comprend également les Postes informatiques définis ci-dessous. « **Poste informatique** » : poste de l'Utilisateur de type ordinateur personnel ou serveur informatique enregistré par NEXT2i comme pouvant bénéficier d'un Service.

« **Progiciel** » : logiciel commercial vendu par un éditeur sous forme d'un produit complet, destiné à l'usage professionnel. « **Serveur** » : serveur physique ou virtuel bénéficiant d'un Service dispensé par NEXT2i. « **Utilisateur** » : personne physique salariée ou assimilée salariée du Client, utilisatrice du Service de NEXT2i.

**Article 2 : Objet** Les présentes conditions générales ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Client peut bénéficier du service d'infogérance de son Parc informatique.

### Article 3 : Description du Service

Le Service d'infogérance consiste en la gestion et l'exploitation à distance ou par intervention directe d'un ingénieur dépêché par NEXT2i du Parc informatique du Client.

### Article 4 : Conditions Préalables

Toute intervention sur un Poste informatique du Client par un technicien NEXT2i dans le cadre des Services du Pack DSI externalisé nécessite : - Que le Poste informatique soit raccordé à une connexion Internet haut débit permanente ;

- Que l'ensemble des données du Poste informatique aient été sauvegardées sur un support externe ; - Que le technicien NEXT2i dispose d'un accès complet au Parc informatique (autrement dit un accès « administrateur ») ; - Que le Poste informatique soit équipé d'un système de prise de contrôle à distance agréé par NEXT2i (de type Microsoft Connexion Bureau à Distance ou Team Viewer).

### Article 5 : Obligations et responsabilité de NEXT2i

#### Article 5.1 : Obligations

a) NEXT2i met en œuvre les moyens nécessaires en vue d'assurer le fonctionnement normal des services du

Pack DSI externalisé, et s'engage à cet effet dans le seul cadre d'une obligation de moyens.

b) NEXT2i s'engage à gérer le Parc informatique du Client pour fournir un Service complet aux Utilisateurs dudit Parc, en respectant

les niveaux de service définis dans la Charte Qualité.

c) NEXT2i est ainsi tenue de maintenir l'ensemble du Parc informatique en l'état de l'art, autrement dit en l'état des connaissances dans le milieu et sur le marché des Technologies de l'Information et de la Communication.

d) NEXT2i s'efforcera ainsi de conseiller et de proposer au Client toutes les mesures et les solutions qui ressortiraient de la procédure préalable d'audit des besoins du Client, afin d'améliorer son Parc informatique, d'en combler les failles et d'en assurer la bonne gestion. Ces solutions seront définies dans le Bon de Commande du Pack DSI externalisé. NEXT2i devra en outre veiller à la maintenance et à la mise à jour de ces solutions pendant toute la durée du Contrat.

e) NEXT2i s'engage à respecter les conditions d'utilisation des Logiciels, Progiciels, Matériels, Documents et Fichiers émanant du Client et/ou des fournisseurs/éditeurs de ceux-ci, et qui ont été communiquées à NEXT2i.

f) NEXT2i s'engage à réaliser l'ensemble des prestations qui lui incombent de façon ininterrompue pendant les périodes d'ouverture du Service détaillées dans la Charte Qualité et conformément aux performances, indicateurs et niveaux de qualité définis dans cette dernière.

#### Article 5.2 : Responsabilité

a) En conformité avec l'article 7-c) du Contrat, la responsabilité de NEXT2i ne pourra être recherchée qu'à titre de dommages directs, imprévisibles et matériels.

b) Les seules réparations auxquelles pourra prétendre le Client seront l'exécution de la prestation, et s'il devait prétendre à des dommages et intérêts, ceux-ci ne pourraient excéder le total des montants mensuels des trois dernières factures adressées au Client au titre du Service concerné.

c) Il est rappelé que la responsabilité de NEXT2i ne pourrait être recherchée sur le fondement de dommages résultant de préjudices indirects tel que définis dans l'article 6-a) du Contrat.

d) NEXT2i ne saurait être tenue responsable de quelconque dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, prévisible ou imprévisible, à la suite d'une intervention effectuée à distance ou sur site par un technicien NEXT2i ou par l'Utilisateur lui-même, suivant les recommandations d'un technicien NEXT2i. De même, NEXT2i ne pourra être tenue responsable de quelconque dommage survenu lors d'une opération de maintenance.

e) NEXT2i ne saurait être tenue responsable d'un dysfonctionnement du Service dans le cas où les Conditions Préalables citées dans l'article 4 des présentes Conditions Générales ne seraient pas respectées par le Client.

### Article 6 : Obligations et responsabilité du Client

#### Article 6.1 : Obligations

a) Le Client s'engage, au titre de son obligation de collaboration, à mettre à disposition de NEXT2i dans les meilleurs délais l'ensemble des Logiciels, Progiciels, Fichiers, Documents et

Matériels nécessaires ou utiles à NEXT2i pour assurer les prestations dont il a la charge.

b) Toujours au titre de la même obligation, le Client s'engage à laisser un libre accès à tous ses locaux dans lesquels le personnel de NEXT2i devrait pénétrer pour assurer l'exécution des prestations.

c) Le Client s'engage à effectuer l'ensemble des formalités administratives nécessaires à l'exploitation des fichiers et données dont il est propriétaire, telles que les déclarations à la CNIL de fichiers de données personnelles au sens de la loi n° 78-17 dite loi « Informatique et Libertés ».

d) Le Client garantit NEXT2i qu'il détient tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires sur tous Fichiers, Documents, Logiciels, Progiciels et Matériels que NEXT2i sera amenée à utiliser dans le cadre de son Service Pack DSI externalisé.

e) Le Client s'engage, aux fins de bonne gestion de son Parc informatique par NEXT2i, à obtenir auprès des éditeurs de Logiciels, de Progiciels et de Matériels les autorisations nécessaires pour que NEXT2i puisse les utiliser licitement.

f) Le Client s'engage à donner à NEXT2i, à sa demande, tous renseignements utiles relatifs à son Parc informatique et à l'usage qui en est fait, et à prévenir NEXT2i en cas de modification sensible de ces renseignements ou de changement d'adresse.

g) Dans le cadre de la prise de contrôle à distance, il appartient au Client de s'assurer que le technicien NEXT2i peut prendre le contrôle à distance du Poste informatique de l'Utilisateur. Notamment, il est de la responsabilité du Client de vérifier qu'aucun équipement ou logiciel informatique de type pare-feu ou proxy ne puisse empêcher cette prise de contrôle à distance.

#### Article 6.2 : Responsabilité

a) Par dérogation à l'article 6-b) du Contrat, un simple manquement à l'obligation de collaboration pesant sur le Client sera susceptible d'engager sa responsabilité contractuelle, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels NEXT2i pourrait prétendre.

b) Le Client sera également responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles, subis par NEXT2i du fait de l'utilisation par le Client ou par un tiers de ses Logiciels ou Progiciels, Documents, Fichiers ou Matériels, ainsi que de ceux appartenant à NEXT2i et mis à sa disposition.

c) En conformité avec l'article 4-f) du Contrat, le Client garantit NEXT2i contre tout dommage (y compris les frais de procédure et d'avocat) et contre toute réclamation, action, revendication, procédure et demande de dommages et intérêts exercée à son encontre par un tiers et qui résulterait d'une utilisation frauduleuse, abusive, excessive ou illicite des Logiciels ou Progiciels, Documents, Fichiers ou Matériels ; de son fait ou du fait d'un tiers.

## Article 7 : Modalités d'exécution

a) Les Services du Pack DSI externalisé sont réalisés à distance par des outils de prise en main du Parc informatique du Client. Dans le cadre de la fourniture du Service, NEXT2i sera donc amenée à prendre le contrôle du Parc informatique. A ce titre, le Client s'engage à accepter et à ne pas entraver cette prise de contrôle par quelques moyens que ce soit.

b) Cela induit que NEXT2i pourra demander au Client, dans le cadre de la prise de contrôle à distance, d'effectuer toutes manipulations et vérifications sur son Parc informatique. Le Client s'engage ainsi à observer ces conseils, recommandations et instructions afin d'assurer une bonne fourniture du Service par NEXT2i. En conformité avec l'article 7-b) du Contrat, NEXT2i ne pourra pas être tenue responsable de tous dommages résultant de l'observation de ces lignes directrices.

c) Le Client est réputé avoir pris toutes les précautions nécessaires pour sauvegarder ses données, Progiciels et Logiciels, avant intervention à distance ou sur site d'un technicien NEXT2i.

d) Dans le cadre de l'intervention sur site, le Client s'engage à :

- Laisser libre accès à l'ensemble du Parc informatique et à lui fournir toute l'assistance nécessaire ;
- Remettre au technicien NEXT2i la documentation technique fournie par le prestataire ou constructeur ;
- Mettre à la disposition des techniciens les espaces mémoire utiles au changement de l'ensemble de leur programme de tests ;

- N'entreprendre aucune opération qui directement ou indirectement bloquerait ou ralentirait l'intervention.

Article 7.1 : Logiciels et Progiciels Les Logiciels et Progiciels spécifiques dont le Client est titulaire restent la propriété exclusive du Client. Toutefois, le Client concède à NEXT2i, à titre gratuit et pour toute la durée du Contrat, le droit d'utiliser ces Logiciels et Progiciels spécifiques aux seules fins de l'exécution des prestations fournies dans le cadre du Pack DSI externalisé.

e) Le Client n'a pas d'accès "root" ou "administrateur" sur le(s) serveurs sous contrat d'infogérance illimité. Une dérogation pour les besoins d'une application ou d'un processus métier spécifique peut être mise en place sur commun accord de la Société et du Client. Toutes les modifications ultérieures à l'installation initiale (hors administration courante) sont considérées comme de la maintenance ponctuelle. La migration d'un ancien serveur ou d'un ancien hébergement n'est pas considérée comme étant l'installation initiale et est facturée sur devis.

Article 7.2 : Fichiers et mise à disposition des traitements

a) Les Fichiers de données, tous Documents, tous traitements et toutes informations remis par le Client à NEXT2i pour être traités au titre du Service Pack DSI externalisé ainsi que ceux résultant des traitements effectués par NEXT2i au

même titre restent en toute circonstance la propriété exclusive du Client, y compris pour les modifications ou compléments qui pourraient y être apportées par NEXT2i.

b) Sur demande du Client, et sans préjudice de l'obligation de ce dernier d'assurer la sauvegarde des fichiers au sens de l'article 4-g) du Contrat, NEXT2i devra soit lui restituer lesdits Fichiers ou lui en donner une copie conformément aux modalités fixées dans la Charte Qualité.

Article 7.3 : Matériels

Les Matériels exploités et gérés au titre des présentes pourront soit être fournis par NEXT2i, soit par le Client.

## Article 8 : Données personnelles

a) Dans le cadre de l'exécution des prestations au titre du Pack DSI externalisé, il est convenu entre les Parties que NEXT2i agit en tant que sous-traitant au sens de l'article 35 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

b) Ainsi, NEXT2i ne traitera les données personnelles du Client que sous son l'autorité, sur ses instructions et pour son compte.

c) NEXT2i garantit par conséquent le Client qu'elle présente les garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité mentionnées à l'article 34 de la même loi.

d) La responsabilité de NEXT2i ne pourra donc être recherchée à titre de dommages résultant de l'atteinte à l'intégrité ou à la confidentialité de ces données, ou d'accès à celles-ci par un tiers non autorisé ; la survenance d'un tel événement relevant – au regard des stipulations précédentes – d'une cause hors du contrôle de NEXT2i.

## Article 9 : Exclusions

a) Les prestations fournies au titre du Service Pack DSI externalisé ne sont pas dues en cas :

- de manquement du Client, quel qu'il soit, à l'une quelconque de ses obligations issues du Contrat, des présentes Conditions Générales ou des Conditions Particulières ;
- de l'inaccessibilité des locaux du Client ;
- ou de tout autre manquement à son obligation de collaboration ;
- de non règlement partiel ou total de la facture relative au Bon de Commande.

b) NEXT2i pourra également décider unilatéralement de suspendre le Service en cas de manquement du Client à ses obligations légales, réglementaires ou judiciaires, ainsi qu'au cas où il représente un danger ou un risque de danger (entendu en cela l'éventualité de cause de dommage) de toute nature pour les Progiciels ou Logiciels, Documents, Fichiers ou Matériels de NEXT2i ou d'un tiers.

## Article 10 : Service de téléassistance

a) Un Service de téléassistance est fourni au Client, par lequel celui-ci peut formuler toute question à

NEXT2i à propos de l'utilisation du Parc informatique, des Logiciels, Progiciels, Matériels pris en charge par NEXT2i dans le cadre de la fourniture du Service Pack DSI externalisé. NEXT2i s'engage également à prodiguer une expertise et ses conseils pour faire bénéficier au Client des meilleurs avantages liés à l'évolution des technologies.

b) Ce Service de téléassistance est disponible du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h, par appel téléphonique au numéro spécifié lors de la signature du Contrat.

## Article 11 : Conditions financières

Article 11.1 : Facturation

a) Le prix du Service est celui figurant sur le Bon de Commande et correspond à un abonnement.

b) L'abonnement est forfaitaire, mensuel, payable terme à échoir. Les factures sont envoyées au début du mois de l'utilisation du Service. Le premier mois de la souscription sera facturé au *pro rata temporis*, à compter de la date de réalisation de l'audit initial.

c) Tout mois commencé restera intégralement dû à NEXT2i.

d) L'abonnement au Service ne comprend pas l'achat de Matériel ou de Logiciel lié à d'éventuels changements ou répartitions nécessaires dans le cadre des interventions de NEXT2i. Les éventuelles acquisitions de licences sont à la charge du Client.

Article 11.2 : Révision du prix Pour les raisons et dans les conditions évoquées dans l'article 14.2 du Contrat, NEXT2i se réserve le droit de modifier ses tarifs selon la formule suivante :  $P1 = P0 \times S1 / S0$ , où : P1 = Prix révisé

P0 = Prix d'origine S0 = indice Syntec publié à la date de signature du Contrat S1 = dernier indice Syntec publié à la date de révision.