

Conditions Générales de Vente (version 2 - 11/19)

Infogérance de services Web

1 - Définitions

L'infogérance consiste à confier la gestion à distance de certains aspects critiques d'un système informatique à un prestataire spécialisé, extérieur à l'entreprise utilisatrice. Pour l'application des présentes, le terme "Société" désigne la Société ELITE ADMIN - IT, le terme "Client" désigne toute personne physique ou morale qui souscrit au contrat Infogérance proposé par la Société.

2 - Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat d'infogérance conclu entre la Société et ses Clients. Les présentes conditions générales excluent l'application de tout autre document émanant du Client et plus particulièrement de ses propres conditions générales d'achat. Elles prévalent donc à toutes dispositions contraires qui seraient stipulées dans les conditions générales d'achat du Client. Le devis, s'il existe, les conditions particulières, si elles existent, et générales constituent, ensemble, un tout indivisible ci-après dénommé le "Contrat".

3 - Etendue de la prestation

Infogérance totale

L'infogérance totale est facturée mensuellement de manière forfaitaire et comprend les actions suivantes :

L'installation initiale :

- Installation du système d'exploitation et des différents logiciels correspondant à vos besoins initiaux
- La mise en place d'un firewall minimal
- La mise en place des sauvegardes quotidiennes de votre serveur en local sur un espace dédié du disque et, en option, sur un espace de sauvegardedistant.

Le support :

- La prise en charge "proactive" des éventuels incidents techniques (matériel et logiciel) dans un délai garanti de 4 heures en jours/heures ouvrées
- La coordination des moyens techniques relatifs à la maintenance du serveur (prestataire matériel ou d'hébergement)
- Par email pour les besoins habituels : support@eliteadmin.fr
- Par téléphone pour les demandes de support : +33(0) 4 123 80 200
- Par helpdesk pour les demandes de support en ligne : <https://support.eliteadmin.fr>
- Situation critique : numéro d'astreinte

L'administration :

- La mise à jour régulière du système d'exploitation et des différents logiciels composant le système d'exploitation par l'installation des correctifs de sécurité dans un délai de maximum 48h suivant leur mise à disposition par la distribution logicielle installée sur le serveur.
- 15 Minutes / mois non reportable de tâches d'administration courante à votre demande (ajout d'utilisateurs, ajout d'un site internet, ajout d'une messagerie ...)

La sécurité :

- Prise en charge de la gestion de la sécurité du système informatique
- Droits d'accès (comptes, fichiers, ...)
- Réseaux (internet, intranet, VPN, ...)
- Sauvegardes (règles, cryptage, externalisation, ...)

Le conseil :

- La prise en charge de l'évolution du système informatique
- Infrastructure (machines locales ou Datacenter, câblage, réseaux, cloud)
- Logiciels (cloud, etc.)
- Les virtualisations (PCs, serveurs, LAN, switch, ...)
- Communication et eRéputation

Remarque :

Le Client n'a pas d'accès "root" ou "administrateur" sur le serveur sous contrat d'infogérance totale. 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 au tarif d'une opération de maintenance ponctuelle.

Infogérance intégrale

L'infogérance intégrale reprend toutes les caractéristiques de l'infogérance totale en y intégrant la notion d'intervention 24/7, de GTR/GTI réduites et de pénalités.

Les services concernés par les calculs de disponibilités sont les suivants :

| Protocole | Logiciel |
|-----------|-------------------------------------|
| Web | Haproxy, Apache2/Mod_Php5, |
| Panel | ISPConfig, Plesk, cPanel (au choix) |
| Mail | Postfix, Courrier, Exim |
| SQL | MySQL, mariaDB, MongoDB |
| Filer | NFS, Samba, WebDav |
| FTP | Proftpd, Pureftpd, Vsftpd |
| SSH | OpenSSH |

Garantie :

Une garantie de disponibilité de 99,9% s'applique sur ces services. Dans le cas d'une défaillance de la Société à cette règle, la Société s'engage à rembourser sous forme d'un avoir sur une prochaine facture du client les sommes suivantes, calculée en fonction de la durée de la défaillance système :

| Disponibilité mensuelle | Avoir |
|-------------------------|-------|
| < 99.9% | 3% |
| < 99.5% | 5% |
| < 98.5% | 10% |
| < 97.5% | 15% |
| < 97% | 20% |
| < 95% | 40% |
| < 90% | 70% |
| < 85% | 100% |

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

La Société garantit en cas d'incidents techniques entraînant une indisponibilité d'un des services une intervention (GTI) en 30 minutes et un rétablissement (GTR) du fonctionnement nominal en 4 heures et ce 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La société s'engage à rembourser sous forme d'un avoir sur une prochaine facture du client 10% du montant de la redevance mensuelle par heure de retard dans le rétablissement du Service (GTR).

Le montant total cumulé de l'avoir ne pourra excéder 100% de la redevance mensuelle effectivement réglé par le client pour la présente prestation d'infogérance.

Le rétablissement peut demander la restauration d'une sauvegarde antérieure au problème ou le changement d'un élément matériel. Dans le cas où le rétablissement du service demande l'intervention d'un Prestataire externe à la Société (garantie sur pièce matérielle, problème réseau ou électrique de l'hébergeur d'infrastructure) le calcul du temps de rétablissement et de l'indisponibilité ne pourra prendre en compte ce délai.

L'ouverture d'un ticket de demande est effectuée soit :

- Automatiquement par un des systèmes de supervision de la Société en cas d'incident.
- A l'initiative du Client via un email à support@eliteadmin.fr
- En cas d'incident, par téléphone sur un numéro spécifique communiqué par la Société.
- Un numéro de téléphone non surtaxé dédié à l'infogérance intégrale est mis à la disposition du Client par la Société pour joindre le technicien d'astreinte.

En cas d'indisponibilité de celui-ci, le Client aura la possibilité de laisser un message et sera rappelé dans les 30 minutes par un technicien. Par mesure de sécurité, un mot de passe, convenu de commun accord entre la Société et le Client, sera nécessaire pour l'enregistrement de tous tickets par téléphone. Ce numéro de téléphone est réservé à l'ouverture de tickets d'incident, les tickets standards devant être ouvert via un email à : support@eliteadmin.fr

Infogérance ponctuelle

L'infogérance ponctuelle est facturée à l'heure, indivisible et non reportable, pour une mission précise supplémentaire à l'infogérance totale.

Par exemple :

- Développements spécifiques divers (scripts de maintenance, débogage de scripts d'origine tiers)
- Installation et configuration de logiciels supplémentaires n'ayant pas fait partie de l'installation initiale.
- Préparation de sauvegarde sur CD/DVD.
- Autres

La prestation fait d'abord l'objet d'un devis portant sur une estimation de la durée de l'intervention.

Option « Supervision SNMP »

La Société peut mettre à disposition du Client une interface Web lui permettant de visionner les données de performance (processeur, mémoire, occupation et charge disque, charge réseau) collectée en SNMP à intervalles réguliers (en moyenne toutes les 5 minutes) sur son serveur. Cette interface est sécurisée par un couple identifiant et mot de passe. Cette option fait l'objet d'une facturation en sus.

Option « Monitoring Email et SMS »

La Société peut mettre à disposition du Client un service de notification 24/7 par email ou SMS (numéro mobile français). Ce service surveille à intervalles réguliers (en moyenne toutes les 5 minutes) la disponibilité d'un service donné sur un serveur donné en envoyant une requête selon un protocole déterminé par avance. L'absence de réponse à cette requête déclenche une notification. Cette option fait l'objet d'une facturation en sus.

Option « Espace de sauvegarde distant »

La Société peut mettre à disposition un espace de stockage distant d'une taille fixe prédéfinie dans les conditions particulières ou le devis. Cet espace fait l'objet d'une facturation en sus de la prestation d'infogérance totale ou ponctuelle. Cet espace est dédié à la sauvegarde des informations sur trouvant sur le serveur du Client selon une périodicité définie par les conditions particulières ou le devis. Le Client pourra se connecter à cet espace via le protocole adéquat et les identifiants communiqués par la Société pour récupérer éventuellement son contenu sur un espace stockage lui étant propre.

4 - Mise en place de l'infogérance

A compter du jour de la conclusion du contrat, la Société dispose d'un délai pour procéder à l'installation de l'infogérance. Ce délai est fixé d'un commun accord entre les parties selon les besoins du Client et les disponibilités de la Société. Il est mentionné aux conditions particulières ou sur le devis. Le Client devra permettre à la Société de procéder à cette installation en lui garantissant le libre accès à son serveur qui devra être équipé de matériel informatique répondant aux normes techniques minimales requises pour être compatibles avec le système d'infogérance. Le Client ne pourrait tirer aucun grief d'un retard dans la mise en place de l'infogérance que si ce dernier était supérieur à 10 jours ouvrés par rapport au délai fixé. En tout état de cause, la réparation du préjudice qu'il pourrait éventuellement subir du fait de ce retard supérieur à dix jours est contractuellement limitée à la moitié de la redevance annuelle payée par le Client. Aucune résiliation ou renégociation du contrat ne pourra intervenir pour cause de retard dans la mise en place de l'infogérance.

5 - Parc informatique

Le(s) serveur(s) réseau du Client objet de l'infogérance est (sont) identifié(s) au contrat. Pour être **infogéré** par la Société, tout autre serveur appartenant au Client devra obligatoirement faire l'objet d'un avenant au contrat initial. Cet avenant fixera un complément de prix correspondant à la prise en charge, dans le cadre de l'infogérance, de ce(s) serveur(s) supplémentaire(s). La Société ne peut détecter seule et à distance, l'ajout par le Client lui-même ou par tout autre personne, d'un nouveau matériel ou d'un nouveau serveur sur un site ou l'infogérance est déjà installée.

6 – Solutions de communication web

Si le(s) site(s) web du Client objet de l'infogérance est (sont) identifié(s) au contrat. Pour être **infogéré** web par la Société, tout autre ajout de gestion de nom de domaine appartenant au Client devra obligatoirement faire l'objet d'un avenant au contrat initial. Cet avenant fixera un complément de prix correspondant à la prise en charge des objectifs fixés par le Client dans le cadre de l'infogérance, de ce(s) nom(s) de domaine. Les modalités de cet avenant sont établies dans les Conditions Générales de Vente de Conception de logiciel Web.

7 - Intervention de la Société

La mission d'infogérance est une mission de veille et de surveillance à distance du serveur du Client. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, la Société en informera le Client. Le client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à l'infogérance et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance car inhérente au choix technique effectué par le prestataire de services de serveurs dédiés ou d'infrastructure. Toute intervention physique ne relèvera pas de l'infogérance et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée.

8 - Confidentialité

Les informations concernant le Client ou relatives à son activité dont la Société aura connaissance à l'occasion de sa mission seront strictement confidentielles et ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la partie sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose à la Société en application des articles 434-1 et 434-3 du Code Pénal.

9 - Non sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas solliciter directement ou indirectement le personnel de la Société au titre d'une éventuelle collaboration professionnelle. En cas d'infraction à la présente clause, le Client sera redevable envers la Société d'une somme, à titre de dommages et intérêts, équivalent à un an de rémunération brute, charges comprises, du salarié sollicité. Cet engagement est valable pendant toute la durée du

Contrat et demeurera en vigueur pendant deux (2) ans après l'expiration ou la réalisation du Contrat, pour quelque motif que ce soit.

10 - Durée du contrat – Clause résolutoire

Le Contrat est conclu pour la durée fixée aux conditions particulières ou le devis. Il se renouvellera ensuite d'année en année par tacite reconduction à moins que l'une des parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas le reconduire, par lettre recommandée avec avis de réception adressée au moins centre quatre-vingt (180) jours avant la date d'expiration du contrat ou de la période de reconduction en cours. Il est expressément convenu qu'à défaut pour le Client de respecter une de ses obligations découlant du présent contrat, et 4 jours après une sommation adressée par LRAR, rappelant la présente clause et restée infructueuse, le présent contrat sera résilié de plein droit, sans qu'il soit besoin de ne former aucune demande en justice.

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

Le client est informé qu'à la rupture du contrat, tout ou partie des logiciels d'accès à distance doivent être désinstallés. A défaut, toute machine disposant d'un accès à distance est supposée sous infogérance ponctuelle et facturée en conséquence.

11. Formation et conditions d'exécution du contrat

L'obligation respective de chaque partie, de réaliser la prestation pour ELITE ADMIN - IT et de payer la prestation pour le CLIENT, naît à partir du moment où le CLIENT a dûment signé et retourné par fax, email ou courrier le ou les document(s) contractuel(s) émis par ELITE ADMIN - IT ou à partir de l'encaissement d'un acompte initial par ELITE ADMIN - IT Si un devis a été établi, la demande de réalisation de la prestation décrite au devis vaut acceptation par le CLIENT.

Le CLIENT est conscient que le service d'infogérance informatique qui se définit entre les parties peut se révéler complexe au sein de son entreprise et qu'il est susceptible de remettre profondément en cause son organisation et ses méthodes de travail ainsi que la qualification du personnel. Ce projet suppose ainsi une collaboration étroite entre les parties, un dialogue permanent dans un esprit de confiance et de respect mutuel.

L'investissement personnel et la capacité du CLIENT a maintenir un échange dans la mise en place d'un service informatique infogéré est indispensable sans quoi un résultat qui ne correspondrait pas à ses attentes ne saurait relever de la responsabilité de ELITE ADMIN - IT, comme indiqué à l'article 13 ci-dessous.

ELITE ADMIN - IT peut décider de refuser, d'interrompre ou de modifier la prestation et ce, sans indemnités au profit du CLIENT ni remboursement d'acompte, dès l'instant où :

- Le CLIENT ne s'acquitte pas des sommes facturées par ELITE ADMIN - IT ;
- Le CLIENT ne démontre pas, ou plus, un gage suffisant de solvabilité ;

Lorsque le CLIENT ne présente pas ou plus les compétences nécessaires et spécifiques à la réalisation complète de la prestation, soit parce que le CLIENT manifeste une opposition systématique aux conseils et prestations prodigués par ELITE ADMIN - IT, soit parce que le CLIENT se refuse à fournir les instructions ou sources nécessaires à la réalisation définitive de la prestation ;

Lorsque ELITE ADMIN - IT constate tout acte de piratage, de fraude ou de non-respect des règles éthiques, juridiques ou morales de la profession, imputable au CLIENT.

ELITE ADMIN - IT se réserve le droit d'apporter des modifications non substantielles à ses prestations, sans que cela ne vienne remettre en cause les liens contractuels ni les obligations entre les deux parties.

Toute prestation de gestion de nom de domaine, hébergement, adresses mail notamment, fait l'objet d'une facturation mensuel, le 1er de chaque mois. En cas d'interruption à l'initiative du client, ou de transfert vers un autre prestataire en cours d'année de l'une ou l'autre de ces prestations, le règlement est dû pour l'ensemble de l'année en cours.

Aucune commande d'une prestation ne peut être annulée sans l'accord express de ELITE ADMIN - IT A défaut, le CLIENT serait tenu de payer l'intégralité des sommes dues à ELITE ADMIN - IT.

12 - Délai de paiement – Escompte – Recouvrement - Indexation

Le prix est payable comptant à réception de la facture, sauf autre délai mentionné sur la facture. En cas de renouvellement annuel par tacite reconduction, le prix sera exigible tous les ans, au plus tard huit (8) jours après la date anniversaire du Contrat. Toute somme exigible non payée à la date prévue produira au profit de la société, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard égaux à 3 fois le taux d'intérêt légal.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Nonobstant le paiement d'intérêts, la société pourra user de la faculté de résiliation prévue à l'article 9 en cas de retard de paiement.

Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement s'élève à 40 Euros.

Le montant de la redevance annuelle sera réévalué chaque année à la date anniversaire du contrat en fonction de la variation de l'indice SYNTEC. L'indice de référence est le dernier indice SYNTEC publié au jour de la signature du contrat.

13 - Force majeure / Exclusion de responsabilité

La responsabilité des parties ne pourra en aucune façon être engagée si le non- respect du contrat et/ou de l'une des obligations en découlant résulte d'un cas de force majeure. Dans ce cas, l'exécution du contrat sera suspendue pour une durée égale à celle de la force majeure. Si le cas de force majeure dure plus de deux mois, chacune des parties peut résilier tout ou partie du contrat sans être tenue à aucun dommages et intérêts envers son cocontractant, à charge d'en aviser celui-ci par LRAR.

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

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

Les réparations dues par la Société en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment, préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.).

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

14 - Cession – Transmission

La Société pourra librement sous-traiter tout ou partie des prestations à tout Editeur, Constructeur ou prestataire compétent et pourra également céder ses droits et obligations

au présent contrat. Le Contrat ne peut être cédé ou transféré par le Client à un tiers, quel qu'il soit, sans l'autorisation écrite préalable de la Société.

15 - Exclusivité

Le Client s'interdit de confier une quelconque mission d'infogérance à un autre prestataire que la Société pendant toute la durée du contrat et de ses renouvellements éventuels. En cas de violation de cette obligation, la Société pourra poursuivre la résiliation du contrat dans les conditions de l'article 9 et 10 des présentes.

16 - Conditions de renonciation aux présentes

La renonciation par la Société à l'application d'une ou plusieurs clauses des présentes ne pourra en aucun cas être tacite et devra résulter d'une décision expresse et écrite de sa part. Une telle renonciation ne pourrait être que limitée à un contrat donné et ne pourrait concerner une ou plusieurs clauses non expressément visées, ou la/les même(s) clause(s) mais dans le cadre de l'exécution d'un autre contrat entre les parties.

17 - Licences logicielles

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

18 - Revoyure

Les parties conviennent que, dans le but de maintenir une relation commerciale équilibrée et adaptée aux évolutions technologiques, une revue périodique des conditions générales de vente sera réalisée. Cette revue se déroulera tous les ans à compter de la date de signature du contrat.

Lors de chaque revue, les parties s'engagent à évaluer les performances des services fournis, à discuter des éventuelles modifications nécessaires aux conditions générales de vente et à négocier de bonne foi les ajustements appropriés. Les parties conviennent que les modifications apportées aux conditions générales de vente devront être formalisées par écrit et signées par les représentants autorisés des deux parties.

Cette clause de revoyure permettra d'assurer une adaptation continue des conditions générales de vente en fonction des besoins et des évolutions du marché de l'infogérance informatique, garantissant ainsi une relation commerciale pérenne et en phase avec les attentes mutuelles.

19 - Droit applicable et Compétence

Les présentes conditions générales sont régies, interprétées et appliquées conformément à la loi française et au droit européen. Les parties s'efforceront de régler à l'amiable, tous les différends relatifs à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente et de contrats. Au cas où elles n'y

parviendraient pas et à défaut de convention contraire en particulier d'arbitrage, le Tribunal de Commerce de Paris est seul compétent pour toutes contestations sur les contrats de fourniture et de prestations de services, quelles que soient les conditions de ces contrats et le mode de paiement convenus, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs.