

1 CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Moyens de Paiement Acompte :

Le client s'engage à verser lors de la signature du présent bon de commande, l'acompte par chèque ou virement dans le délai de 8 jours maximum.

Planning

Préalablement à l'exécution des prestations, l'INSTITUT FIMAC définira un planning prévisionnel non définitif, en fonction de la disponibilité de ses ressources, qui fera l'objet d'un envoi par mail auprès du client. Sauf modification sous 48 heures de la part du client, le planning sera considéré comme accepté et les prestations seront facturées au client. Il est à noter que l'INSTITUT FIMAC, au titre de son obligation d'intervention liée aux contrats de services et par ailleurs, du fait du caractère itératif du projet, pourra modifier le planning sans que le client puisse revendiquer de doléances.

Abonnement SAAS

L'INSTITUT FIMAC intervenant en qualité d'intégrateur de l'éditeur concerné par la délivrance des applications SAAS, objet du présent bon de commande, il est rappelé au client que l'ensemble des caractéristiques du SAAS sont directement délivrées par l'éditeur et que l'INSTITUT FIMAC ne saurait supporter aucune responsabilité de quelque nature quant aux définitions de celles-ci. Pour rappel, le Client dispose d'un droit d'accès aux caractéristiques du SAAS sur simple demande à l'éditeur délivrant le service, Institut FIMAC n'intervenant aux présentes qu'en tant qu'intermédiaire commercial lié à l'abonnement SAAS.

Le client aura la possibilité d'obtenir les caractéristiques techniques des abonnements SAAS auprès des éditeurs concernés et/ou en téléchargeant les livrets de services mis à disposition sur le site Internet de ces derniers. La politique tarifaire étant de la seule prérogative de l'éditeur, l'INSTITUT FIMAC interviendra dans le respect des conditions délivrées par l'éditeur.

Abonnement Logiciels

L'INSTITUT FIMAC intervenant en qualité d'intégrateur de l'éditeur concerné par la délivrance des abonnements logiciels, objet du présent bon de commande, il est rappelé au client que l'ensemble des caractéristiques desdits abonnements sont directement délivrées par l'éditeur et que l'INSTITUT FIMAC ne saurait supporter aucune responsabilité de quelque nature quant aux définitions de celles-ci. Pour rappel, le Client dispose d'un droit d'accès aux caractéristiques des Abonnements sur simple demande à l'éditeur délivrant ce dernier, Institut FIMAC n'intervenant aux présentes qu'en tant qu'intermédiaire commercial lié à l'abonnement logiciel.

Le client aura la possibilité d'obtenir les caractéristiques techniques des abonnements auprès des éditeurs concernés et/ou en téléchargeant les livrets de caractéristiques mis à disposition sur le site Internet de ces derniers. La politique tarifaire étant de la seule prérogative de l'éditeur, l'INSTITUT FIMAC interviendra dans le respect des conditions délivrées par l'éditeur.

Logiciels spécifiques : garanties et obligations

Les logiciels spécifiques développés sur mesure sont garantis par leur auteur ou leur distributeur, conformément aux conditions fixées dans leur cahier des charges. Institut FIMAC ne peut donner aucune garantie quelle qu'elle soit sur les logiciels et en particulier sur les éventuels défauts ou bogues.

Après le complet paiement du prix de la présente commande et sauf clauses plus restrictives figurant sur la licence jointe au produit, le client obtiendra les codes de sérialisation annuels valant licence personnelle d'utilisation, non cessible et exclusive pour une durée déterminée à l'exclusion de tout droit de propriété. Ces droits seront rompus en cas de créances impayées auprès de l'Institut FIMAC.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, il est interdit de procéder à toute copie autre que celles autorisées dans le cadre de la législation et à tout acte susceptible de porter atteinte aux droits des auteurs, de leurs ayants droit ou de l'Institut FIMAC. Ce dernier intervenant généralement comme distributeur desdits logiciels.

Contrats de Services :

Les contrats de Services sont définis par les contrats ASSISTANCE/MAINTENANCE ECO, PRO, ACCOMPAGNEMENT par lesquels l'Institut FIMAC s'engage à assurer un service d'Assistance (/Logiciels) ou Maintenance (/Matériels) sur une période contractuelle et aux conditions définies aux paragraphes 13, 14 et 15.

Le démarrage de ces contrats définira la date anniversaire et celle-ci sera relative à la date de la première facture établie en lien avec chaque contrat de services dont le client est souscripteur.

2 CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont obligatoirement remises ou adressées à tout acheteur. Elles impliquent leur adhésion entière et sans réserve aux dites conditions, à l'exclusion de tous autres documents émis par le vendeur, ceux-ci n'ayant qu'une valeur indicative.

ARTICLE 1 - PREAMBULE

Les Progiciels proposés par L'Institut FIMAC sont des produits standards conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de Clients. Dès lors, l'établissement d'un cahier des charges ou d'une expression des besoins incombe au seul Client sous son entière responsabilité. Un tel document ne pourra être pris en compte qu'après validation expresse de L'Institut FIMAC, intervenue avant la signature des présentes et pour figurer en annexe des présentes. A défaut, le document sera réputé inexistant. De même, il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation des Progiciels à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation qui lui est remise, dont il reconnaît avoir pris une connaissance complète, ainsi que des présentations et démonstrations effectuées par L'Institut FIMAC. Faute d'avoir sollicité L'Institut FIMAC pour lui demander des précisions complémentaires et/ou assister à une démonstration supplémentaire des Progiciels et ce préalablement à la signature des présentes, le Client reconnaît avoir été suffisamment informé.

Dans le cadre de son obligation de conseil, L'Institut FIMAC informe le Client que les services et prestations qu'elle propose sont nécessaires à la bonne utilisation des Matériels, Logiciels et Progiciels. Dès lors, il appartient au Client, eu égard à ses besoins, d'apprécier l'opportunité de ne pas recourir aux services et prestations proposés.

Le Client s'engage à respecter les Pré Requis Matériels préconisés par L'Institut FIMAC et à demander à ce dernier les évolutions des Pré Requis Matériels.

L'Institut FIMAC commercialise des progiciels conçus et développés par des éditeurs et dont elle est distributeur (ci-après désignés « Progiciels Editeurs ») et des logiciels spécifiques conçus et développés par elle-même (ci-après après désignés « Logiciels Spécifiques »). Il est entendu aux présentes que les Progiciels Editeurs et les Logiciels Spécifiques sont, collectivement, désignés d'après comme « Progiciels ».

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Pour l'exécution des présentes, les termes suivants doivent être entendus dans le sens défini ci-dessous :

Contrat : Ce terme désigne les présentes comprenant les conditions générales de vente, les Pré Requis Matériels et tout document régissant et décrivant les Prestations, ci-après dénommés « Documents Prestations ». Ces Documents Prestations peuvent être adressés au Client à première demande et sont également consultables et téléchargeables sur le site de L'Institut FIMAC et obéissent ainsi à l'Article L44 1-5 du Code de Commerce en ce qu'il prévoit que la communication par un prestataire de services doit s'effectuer par tout moyen conforme aux usages de la profession. L'Institut FIMAC recommande au Client la prise de connaissance des Documents Prestations par ce moyen d'accès en permanence disponible. Toutes les précisions et compléments apportés par L'Institut FIMAC à l'objet du Contrat, et portés à la connaissance du Client par tous moyens, sauf s'ils ont été expressément contredits par lui avant la signature du Contrat, seront considérés comme acceptés par le Client et en faire partie intégrante.

Fiche de déploiement ou d'intervention : Document de L'Institut FIMAC décrivant le contenu d'une prestation.

Pré Requis Matériels : Liste des matériels préconisés par L'Institut FIMAC et adaptés à l'utilisation des Progiciels proposés.

Prestations : Prestations proposées par L'Institut FIMAC et souscrites par le Client. Elles sont décrites dans le bon de commande.

L'Institut FIMAC : Cocontractant du Client.

Matériels : Equipement informatique, désigné au recto ou matériel équivalent, permettant le fonctionnement des Progiciels et conformes aux Pré Requis de

L'Institut FIMAC. L'équipement pourra être acquis par le Client auprès de L'Institut FIMAC qui est distributeur de matériels de constructeurs réputés.

Progiciel Editeur : Progiciel standard de gestion développé par un Editeur et donc L'Institut FIMAC est reconnu en qualité de distributeur. Le mode de commercialisation étant soit Licence, soit Abonnement, soit Droit d'usage.

Logiciel Spécifique : Développement spécifique de gestion dont l'auteur est L'Institut FIMAC et qui demeure propriétaire des sources et du droit de commercialisation.

Conditions Particulières de Vente : Conditions particulières décrivant le régime applicable aux Services, à la formation et à tout autre service.

Logiciels : Programmes informatiques, à l'exclusion de tout Progiciel. Les Logiciels comprennent indifféremment les logiciels de système d'exploitation, de sauvegarde, de gestion de base de données ainsi que, d'une manière générale, les antivirus et les progiciels bureautiques ou d'environnement technique.

Utilisateurs : Le Client et/ou son personnel habilité à accéder ou pouvant avoir accès au Progiciel pour un usage interne. Ces définitions sont libellées avec une majuscule et s'entendent au singulier comme au pluriel

ARTICLE 3 - ACCEPTATION

Le Client est réputé avoir pris connaissance du Contrat et l'avoir dûment accepté, soit postérieurement à l'envoi des Documents Prestations, suite de sa demande, soit à défaut d'une telle demande, du fait de la possible et permanente consultation desdits documents par voie électronique sur le site de L'Institut FIMAC dont il lui a été donné préalablement connaissance.

Toute demande des Documents Prestations devra être adressée à L'Institut FIMAC par lettre recommandée avec accusé de réception et ne vaudra qu'à cette condition.

Toute modification ou altération portée sur la partie pré imprimée du présent document devra être confirmée obligatoirement par écrit par L'Institut FIMAC. A défaut, la modification ou l'altération est réputée nulle et non avenue.

ARTICLE 4 - OBJET

L'Institut FIMAC s'engage à fournir au Client, aux conditions générales définies ci-après et aux conditions des Documents Prestations, les Progiciels, Logiciels, Matériels et Prestations visés au Contrat.

ARTICLE 5 - CONCESSION DE DROITS D'UTILISATION

5.1. Tout Progiciel et/ou Logiciel fourni au titre des présentes reste la propriété de son auteur. Par conséquent, le Client n'acquiert, du fait du Contrat, qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible des Progiciels et/ou Logiciels figurant au recto.

La présente concession est accordée au Client en contrepartie du paiement d'une redevance initiale et forfaitaire. S'agissant des Progiciels Editeurs, la durée de la concession sera égale à celle de la protection du Progiciel au titre du droit d'auteur, dans les limites contractuelles et d'utilisation définies au Contrat ; et s'agissant des Logiciels Spécifiques et Logiciels, selon les termes et conditions du titulaire des droits.

Le droit d'utilisation est lié au nombre de licences Utilisateurs souscrites et au Matériel sur lequel le Progiciel est initialement installé. Tout changement de Matériel est subordonné à l'accord exprès de L'Institut FIMAC et, le cas échéant, au paiement d'une redevance complémentaire au tarif en vigueur. Tout dépassement des limites de la licence nécessitera un rapprochement entre les parties dans le but de formaliser la régularisation devant intervenir. Les Editeurs se réservent le droit de corriger les éventuelles anomalies des Progiciels dont ils sont les auteurs.

5.2. Dans le cadre de la concession de droit accordés au Client par les Editeurs, le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de propriété de l'auteur et notamment pour les Progiciels

Editeurs :

- s'engage à ne les utiliser que conformément à leur destination, c'est-à-dire conformément à leur documentation associée et pour les seuls besoins de son activité ;
- s'engage à ne supprimer aucune mention concernant les marques ou mentions de propriété de l'auteur
- s'interdit de les mettre à la disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, sous quelque forme (notamment par le mode FAH) ou « fourniture d'application hébergée », location, prêt, utilisation partagée) et pour quelque cause que se soit, à titre ou onéreux, sauf autorisation préalable, expresse et écrite de L'Institut FIMAC ;
- s'interdit de les copier, sauf pour effectuer une (1) sauvegarde et ce uniquement à des fins de sécurité. Au cas où le Client partage un site avec des tiers, il s'engage à prendre toutes dispositions pour que ces tiers ne puissent bénéficier du droit d'usage, ni accéder aux Progiciels ;
- s'engage à ne pas en divulguer le contenu ni céder à quelque titre que ce soit, son droit d'utilisation ;
- s'engage à se porter fort du respect par son personnel des présentes dispositions.

Tout manquement du Client à ses obligations, permettra à L'Institut FIMAC de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts, un mois après la réception par le Client d'une lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant les manquements constatés, et restée sans effet.

5.3 Conformément à l'article L122-6-1 du Code de la Propriété Intellectuelle, le Client s'engage à ne procéder à aucune reproduction des codes sources des Progiciels Editeurs et Logiciels Spécifiques, sous réserve de la remise par L'Institut Fimac, dans un délai raisonnable, de toutes les informations nécessaires à l'interopérabilité des Progiciels Editeurs et Logiciels Spécifiques avec le système d'information du Client existant à la date de signature du Contrat. Le Client s'engage à ne pas utiliser la connaissance qu'il aurait pu acquérir lors des opérations définies ci-dessus à d'autre fin que l'interopérabilité, à l'exclusion de toute création, production ou commercialisation d'un progiciel dont l'expression et les principes de base seraient similaires à ceux de Cegid. Le Client reconnaît expressément que le Contrat ne lui transfère aucun droit de propriété sur les Progiciels Editeurs et Logiciels Spécifiques et s'interdit de procéder à toutes corrections d'erreurs, modification, adaptations ou traductions desdits Progiciels.

ARTICLES 6 - LIVRAISON, INSTALLATION, PRESTATION DE SERVICES ET GARANTIE

6.1 Les Progiciels Editeurs seront livrés sous forme de versions exécutable ou rendus accessibles via des connexions sécurisées en SAAS. En l'absence de Service, L'Institut FIMAC garantit, pendant une durée de six (6) mois à compter de la livraison, la mise en conformité de chaque Progiciel Editeur avec sa documentation électronique délivré par l'auteur. Les Progiciels Auteurs et Logiciels Spécifiques bénéficient de la garantie de l'auteur concerné.

6.2 Le Client s'oblige à accepter à la première livraison l'ensemble informatique commandé dans la mesure où il est conforme au Contrat. Tout refus de livraison, toute réclamation quant à l'utilisation, aux résultats attendus, à la mise en œuvre de la garantie, devront, pour être pris en compte, être portés à la connaissance du siège de L'Institut FIMAC par courrier recommandé d'un tiers, dans les huit (8) jours de la survenance de l'événement. Dans le cas de refus de livraison non exprimé dans les formes et délais requis et/ou non motivé, le Client sera réputé avoir rompu de manière unilatérale et abusive le Contrat et en conséquence, L'Institut FIMAC pourra lui réclamer le montant total de la commande.

6.3. Sauf stipulations contraires, les Matériels et Progiciels seront livrés à l'adresse spécifiée sur le bon de commande. En l'absence de Service, les Matériels sont couverts par la garantie un an retour atelier à compter de la date de leur livraison.

Pour la mise en œuvre de cette garantie, le Client s'oblige à signaler, sans retard et par écrit à L'Institut FIMAC, les défauts qu'il a pu constater, Au titre de cette garantie, les pièces détachées reconnues défectueuses par L'Institut FIMAC seront réparées ou échangées, au choix de L'Institut FIMAC, dans les délais imposés par la disponibilité des pièces chez le constructeur du Matériel. En aucun cas, cet échange ne pourra prolonger la durée de garantie de l'ensemble du Matériel la garantie sera exclue notamment en cas d'usage normale du Matériel, de faute, de manipulation anormale, de défaut d'entretien, d'intervention d'un tiers, de modification ou d'adjonction apportée au Matériel sans l'accord exprès de L'Institut FIMAC, d'installation non conforme aux indications fournies. Toutes autres garanties que celles exprimées dans le présent article, sont expressément exclues.

6.4. Le Client procédera sous sa seule responsabilité à l'installation des Progiciels et/ou des Matériels, sauf recours à la Prestation de L'Institut FIMAC.

6.5 Toute prestation de service prévue dans le cadre de la commande s'entend aux conditions de la dite commande. Ainsi, la durée, le lieu et le programme sont ceux définis ci-avant ou bien sur le document faisant office de commande et validé par le client.

Il est à noter que la prestation de déploiement englobe toute action d'installation, de paramétrage, formation et configuration spécifique des progiciels, hors développement d'applications personnalisées. Celles-ci font l'objet de conditions particulières précisées dans la commande.

La nature des déploiements liés aux progiciels que nous distribuons ou développons n'offrent pas de garantie de bonne fin d'exécution puisque le client achète un crédit d'heures d'interventions et non pas une solution opérationnelle. En aucun cas, notre intervenant pourra être tenu responsable d'un quelconque dépassement d'horaire. Les parties conviennent que le contrat qui les lie ne relève aucunement et sans exception de la catégorie des contrats forfaitaires. Le client devra s'acquitter des prestations supplémentaires s'il souhaite poursuivre le déploiement au-delà du crédit d'heures prévu et réalisé. Notre mode de gestion des projets informatiques qui nous sont confiés demeure exclusivement collaboratif, interactif et itératif. Sont exclues de nos prestations de service, toutes responsabilités en matière de volume et de qualité des données ayant fait l'objet d'un projet de récupération de fichiers ou de données existants. En cas d'annulation d'un rendez-vous préalablement fixé, l'Institut FIMAC doit être prévenu au minimum 24 heures avant la date prévue. Dans le cas contraire, l'Institut FIMAC maintiendra la facturation du créneau horaire perdu.

ARTICLE 7 - RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Au terme de la loi du 3 juillet 1985, Institut FIMAC reste propriétaire du matériel/licences jusqu'au complet paiement du prix. A défaut de paiement total ou partiel, Institut FIMAC est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client, sans que celui-ci puisse s'y opposer et à ses frais, la restitution du matériel/Licences. Jusqu'à complet règlement, le client n'est pas autorisé à revendre ledit matériel. La clause de réserve de propriété ouvre à Institut FIMAC le droit de revendiquer, entre les mains de tout acquéreur, une somme égale au montant du prix à payer ou la restitution pure et simple du matériel. Dans tous les cas, la garantie d'Institut FIMAC est incessible sauf accord entre elle et le client.

Toutefois, le Client assumera tous risques de perte, d'avaries, de destruction, de responsabilités ou dommages de toute nature sur les biens livrés qu'il lui appartiendra d'assurer à compter de leur date de livraison, jusqu'à leur parfait paiement, en valeur de reconstitution à neuf, au jour du sinistre. Les polices d'assurance devront stipuler que le souscripteur agit tant pour son compte que pour le compte du propriétaire et assurer le paiement de toute indemnité entre ses mains.

ARTICLE 8 - SAUVEGARDE DES DONNÉES

8.1. Si le Client est seul responsable de la sauvegarde des données qu'il traite ou conserve et reconnaît qu'il est de sa responsabilité de :

- réaliser des sauvegardes de ses données à un rythme régulier et adapté à son activité,
- vérifier au moins une fois par semaine le contenu des sauvegardes effectuées,
- utiliser des supports de sauvegarde adéquats, en bon état et exempts de poussière.

Préalablement à toute intervention de L'Institut FIMAC et dans le cadre de la préparation de celle-ci, au titre de son obligation de collaboration, le Client s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble de ses données et à la mettre à la disposition de l'intervenant de L'Institut FIMAC.

8.2. Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour la protection de son système d'information et notamment en ce qui concerne la protection contre les virus, vers et autres procédés hostiles d'intrusion. Le Client s'engage à ne confier à L'Institut FIMAC que des copies de ses éléments. Ces mesures concernent notamment la confidentialité ainsi que la restauration ou la reconstitution des données, programmes ou fichiers perdus ou détériorés, de telles opérations n'étant pas couvertes par le présent contrat. De plus, le Client s'engage à donner à L'Institut FIMAC libre accès à toutes les informations jugées nécessaires par L'Institut FIMAC pour assurer les Prestations.

ARTICLES 9 - MODIFICATION DE L'INSTALLATION

Le Client reconnaît que toute modification de l'installation ou de son environnement, notamment son déplacement, suspendra les obligations de L'Institut FIMAC, sauf à ce que L'Institut FIMAC procède elle-même à ces modifications lors d'une intervention facturable au tarif en vigueur à la date de son exécution ou les autorise.

ARTICLE 10 CONTRAINTES LIÉES AUX PROGICIELS ET/OU LOGICIELS

Le Client est informé que les évolutions législatives peuvent à tout moment, remettre en cause les fonctionnalités des Progiciels. L'Institut FIMAC, dans la mesure où un Service l'y engage et dans les conditions prévues par celui-ci, fournira une nouvelle mise à jour satisfaisant aux nouvelles obligations.

Le Client est également informé que l'évolution des technologies et de la demande de sa clientèle peuvent amener l'Institut FIMAC à réaliser des mises à jour des Progiciels Editeurs ou impliquer des mises à jour de Logiciels Spécifiques et/ou de Logiciels.

Il résulte de ce qui précède que du fait soit des évolutions des technologies, soit des évolutions de la législation, soit des évolutions fonctionnelles nécessaires à la satisfaction de la demande d'un certain nombre d'utilisateurs, soit de l'évolution de l'activité du Client, soit du fait de plusieurs de ces évolutions réunies, il pourrait arriver que tout ou partie des matériels du Client, dans leur configuration initiale, ne puisse pas supporter une mise à jour des Progiciels et/ou Logiciels. L'Institut FIMAC ne pourra en être tenue pour responsable.

ARTICLE 11 - DISPOSITIONS FINANCIERES

11.1. Les prix des éléments commandés au Contrat sont indiqués en Euros Hors Taxes et figurent au recto des présentes. Le prix facturé correspond au tarif en vigueur au moment de la facturation. Le prix des prestations figure dans la rubrique Financière de l'offre commerciale et représente un prix non forfaitaire constitué du nombre de jours commandé par le Client conformément aux prestations décrites.

11.2. Le Client versera, par chèque, à L'Institut FIMAC, un acompte de 40 % du montant total TTC et ce dès signature du Contrat.

11.3. La facturation des Matériels, Progiciels et Logiciels sera effectuée à la livraison. La facturation des Prestations interviendra dès leur réalisation. La facturation des Services, s'effectuera mensuellement, terme à échoir, dès la livraison par L'Institut FIMAC des Matériels, Progiciels et Logiciels ; sauf pour les Services Progiciels sur Abonnement qui seront facturés mensuellement et pour les services pour lesquels le Bon de Commande prévoit des dispositions de facturation particulière. La facturation des contrats de services sera effectuée mensuellement.

Pendant la durée des Services et des Abonnements, l'Institut FIMAC appliquera annuellement une clause de révision dont les indices seront basés sur la politique individuelle des éditeurs concernés, étant précisé que l'Institut FIMAC appliquera pour ses propres contrats l'indice Syntec annuel.

11.4. Les factures de L'Institut FIMAC, hors Services, seront réglées par le Client sans escompte à 30 jours date de facture. Pour les Services et les abonnements, les factures de L'Institut FIMAC seront réglées par le Client par prélèvement automatique avec terme à échoir. Le Client s'engage à fournir ses coordonnées bancaires (RIB) et à compléter l'autorisation de prélèvement qui lui sera adressée.

11.5. Passé l'échéance, une pénalité pour retard de paiement calculée sur la base de 15% du montant dû auquel s'ajoutera le taux d'intérêt égal sera exigible par L'Institut FIMAC sans qu'un rappel soit nécessaire. Conformément à la Loi 2008-76 du 04/08/08 (article 441-6 du Code de commerce), une pénalité forfaitaire de 40 € sera due au titre des frais de recouvrement

Par ailleurs, L'Institut FIMAC se réserve le droit, 15 jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, sous la forme électronique, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre toutes ses prestations jusqu'au paiement intégral des sommes dues et, le cas échéant, de résilier de plein droit, avec effet immédiat, le Contrat ou les Services ou les Abonnements en cours. Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, resteront à la charge financière de ce dernier. De plus, l'absence de règlement par le Client d'une facture arrivée à échéance permettra à L'Institut FIMAC d'exiger le paiement de toutes les autres factures y compris celles dont l'échéance ne serait pas dépassée.

11.6. Aucune annulation, totale ou partielle de commande définitive ne peut être acceptée, sauf accord écrit du vendeur.

A défaut de paiement de l'une quelconque des échéances, l'Institut FIMAC adressera une mise en demeure au client qui emportera, sous 48 heures demeurées infructueuses, la déchéance du terme, les autres échéances devenant de facto immédiatement exigibles même si elles ont donné lieu à l'établissement de prélèvements périodiques. Le client sera en outre redevable de plein droit d'une pénalité pour retard de paiement définie sur l'intégralité des sommes restant dues au taux de 15%, outre l'application de l'intérêt légal dû à compter de la mise en demeure ou tout autre acte de poursuite procéduralement admis.

11.7. L'acheteur ne sera dégagé des obligations financières liées au présent contrat que lorsque l'Institut FIMAC sera en possession de la Convention de Formation signée par son OPCA.

Cette condition s'applique même en cas de règlement direct de l'OPCA à l'Institut FIMAC dans le cadre d'une subrogation. Dans ce cas-là, un règlement de couverture sera demandé au client et restitué au client après encaissement auprès de l'OPCA.

ARTICLE 12 - DURÉE DES SERVICES

12.3 Pour tous les services d'assistance et/ou de maintenance, les termes qui leur sont applicables (et plus particulièrement en terme de responsabilité, durée et facturation) sont définis au paragraphe 13.

12.4 L'Institut FIMAC peut pendant toute la durée du Service, en respectant un préavis d'un (1) an, informer le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de la suppression d'un Progiciel et/ou Logiciel et/ou Matériel, des Services : entraînant de ce fait, la fin de la fourniture du Service pour le Progiciel, Logiciel ou Matériel concerné. Ces suppressions n'entraîneront pas la résiliation du Service en cours pour les autres Progiciels, Logiciel(s) ou Matériel(s).

ARTICLE 13 - COLLABORATION CLIENT

Pour une bonne exécution des présentes, le Client s'oblige à collaborer activement, régulièrement et loyalement avec L'Institut FIMAC. Ainsi il appartiendra au Client de remettre à L'Institut FIMAC l'ensemble des informations nécessaires à la réalisation des Prestations prévues et faire connaître à L'Institut FIMAC toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que sa connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des Prestations. Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir en place des Utilisateurs suffisamment compétents, qualifiés et formés pendant toute la durée d'exécution des présentes.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITES

14.1 Compte tenu de l'état de l'art en usage dans sa profession, L'Institut FIMAC, qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumise à une obligation de moyens.

L'Institut FIMAC garantit que les Progiciels sont conformes à leur documentation. L'Institut FIMAC ne garantit pas que les Progiciels sont exempts de tous défauts mais s'engage exclusivement à remédier, avec toute la diligente raisonnablement possible, aux anomalies des Progiciels constatées par rapport à leur documentation. L'Institut FIMAC ne garantit pas l'aptitude des Progiciels à atteindre des objectifs que le Client se serait fixé ou à exécuter des tâches particulières qui l'aurait motivé dans sa décision de s'informatiser mais qu'il n'aurait pas, d'une part, préalablement exposées par écrit de façon exhaustive et qui, d'autre part, n'auraient pas fait l'objet d'une validation expresse de L'Institut FIMAC dans les conditions définies au Préambule.

14.2 Les Progiciels, Matériels et Logiciels livrés au titre du Contrat seront utilisés par le Client sous ses seuls contrôles, direction et sous sa seule responsabilité. Pendant les interventions, le Client restera gardien des matériels, progiciels, données, fichiers, programmes ou bases de données et, en conséquence, L'Institut FIMAC ne pourra pas être déclarée responsable de leur détérioration ou destruction, que celle-ci soit totale ou partielle.

Par conséquent, relèvent de la responsabilité du Client :

- la mise en œuvre de tous procédés et mesures utiles destinés à protéger ses matériels, progiciels, logiciels, mots de passe, à sauvegarder ses données (avant et après l'exécution des Prestations), et à se prémunir contre tout virus et intrusions ;

- le choix et l'acquisition, préalable ou future, auprès de tiers de matériels, progiciels, et logiciels ainsi que leurs éventuelles incompatibilités avec les éléments commandés au Contrat, sauf à ce que L'Institut FIMAC ait de manière expresse et préalable validé ces acquisitions. En l'absence d'une telle validation, la responsabilité de l'Institut FIMAC, directement ou indirectement, ne saurait être engagée pour les dysfonctionnements et perturbations qui pourraient apparaître dans le fonctionnement de l'installation du Client ;

- la maîtrise d'œuvre de son informatisation en cas de multiplicité de fournisseurs choisis par lui ;

- le respect des Pré Requis (présents et futurs) afin d'éviter des conséquences dommageables telles que ralentissements, blocages, altérations des données ;

- toutes conséquences, au niveau des Progiciels, Matériels, Logiciels et Prestations, objets du Contrat, résultant de modifications décidées et/ou effectuées par le Client, de son installation ou de son environnement.

14.3 Le Client est informé que L'Institut FIMAC n'est pas responsable de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à l'internet, même lorsque le fournisseur d'accès à l'internet est préconisé par L'Institut FIMAC.

14.4 Dans l'hypothèse où la responsabilité de L'Institut FIMAC serait engagée, l'indemnisation toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, sera limitée au préjudice direct subi par la Client sans pouvoir excéder les sommes réglées par ce dernier, au cours des douze derniers mois, en contrepartie de l'élément (Matériels, Progiciels ou Logiciels) ou de la Prestation à l'origine de la mise en cause de la responsabilité de L'Institut FIMAC.

14.5 En aucun cas, L'Institut FIMAC ne pourra être tenue pour responsable tient à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect tel que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre piste financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Progiciels par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles L'Institut FIMAC ne peut être tenue pour responsable. Tout dommage subi

par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

La responsabilité du Prestataire exclut :

Les équipements déplacés de leur lieu d'installation d'origine ou réinstallés sans l'autorisation écrite préalable de L'Institut FIMAC.

Les dysfonctionnements du système si d'autres applications logicielles ont été installées sur le matériel informatique sans consultation et accord préalable écrit de L'Institut FIMAC.

Les pertes d'informations ou détérioration de fichiers ou programmes causés par une mauvaise manipulation ou une négligence du personnel utilisateur pouvant entraîner entre autre un dysfonctionnement partiel ou total.

Non-respect des normes d'installation matériel ou logiciel. Modification du système d'exploitation initial entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (ex: destruction ou modification des fichiers de configuration). Les mauvaises connexions de matériels périphériques entraînant un dysfonctionnement partiel ou total. Les problèmes extérieurs entraînant un dysfonctionnement partiel ou total (EDF, PTT). Bugs ou virus logiciels qu'ils entraînent ou non un dysfonctionnement partiel ou total. L'utilisation de consommables non conformes aux spécifications des constructeurs.

Restauration ou récupération de fichiers utilisateurs non sauvegardés. La responsabilité de L'Institut FIMAC ne saurait être engagée pour des interruptions ou accidents causés par des grèves, actes de malveillance, dégradations volontaires, émeutes, incendies, inondations et à fortiori pour les cas de force majeure.

La responsabilité de L'Institut FIMAC ne saurait dépasser le cadre légal des obligations contractuelles liées à sa qualité de prestataire informatique. Ainsi, le client ne peut confier à L'Institut FIMAC aucune responsabilité en matière d'exécution de prestations autres que directement liées aux outils informatiques et notamment, en ce qui concerne le respect de la réglementation légale inhérente au domaine fiscal, social et comptable, qui s'impose naturellement au client.

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE

La responsabilité de L'Institut FIMAC ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de force majeure. De façon expresse, seront considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les grèves totales ou partielles internes ou externes à L'Institut FIMAC, les blocages des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, l'indisponibilité ou la rupture de stock de matériels commandés chez les fournisseurs ou sous-traitants de L'Institut FIMAC, la mise en liquidation judiciaire de l'un de ses fournisseurs ou sous-traitants, le blocage ou la perturbation des moyens de communication, de télécommunication ou postaux, l'indisponibilité des ressources de L'Institut FIMAC pour cause de maladie ou d'accident ou rupture du contrat de travail. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du Contrat. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trois (3) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord des parties.

ARTICLE 16- CESSION

Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation, écrite, expresse et préalable de L'Institut FIMAC. L'Institut FIMAC se réserve le droit de céder le Contrat sans formalités. En cas de cession, l'établissement cessionnaire sera substitué à L'Institut FIMAC à compter de la date de la cession. Le Client reconnaît expressément que l'établissement cessionnaire deviendra son cocontractant.

ARTICLE 17 - DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes conditions générales s'appliquent, sauf dispositions applicables aux éléments soumis au contrat de location, si un tel contrat a été régularisé entre les Parties.

- Le fait que l'une des parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des obligations visées au Contrat ne saurait être interprétée ultérieurement comme une renonciation à l'obligation en cause.

- Le Client accepte que L'Institut FIMAC puisse, librement et sans formalité préalable, sous-traiter tout ou partie de ses obligations au titre des présentes, sous sa responsabilité,

- Sauf stipulation expresse, les termes et conditions et obligations du présent document prévaudront sur tous autres.

- Le Client accepte que L'Institut FIMAC, pour corriger une erreur après l'en avoir informé, puisse procéder à toute modification adéquate, à la condition que celle-ci n'altère pas de manière substantielle la bonne exécution du Contrat. Si cela était, les Parties s'engagent à se rapprocher afin de trouver en commun une solution.

- Toute information confidentielle échangée dans le cadre du Contrat ne pourra en aucun cas être divulguée à un tiers sans avoir obtenu l'accord préalable, exprès et écrit de l'autre Partie.

- Si une ou plusieurs stipulations du Contrat étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telle en application d'une loi ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont leurs forces et portées.

- Le Client est informé qu'il lui appartient de procéder aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation précise par les lois et règlements en vigueur concernant tout traitement qu'il effectue et données qu'il traite à partir des Progiciels ; et plus particulièrement celles prévues par la C. N. I. L. relatives au traitement de données à caractère personnel.

- Le Client autorise L'Institut FIMAC à citer son nom dans ses références commerciales.

- L'Institut FIMAC sera libre d'utiliser le savoir-faire acquis à l'occasion de l'exécution du Contrat, et effectuer des prestations analogues pour le compte d'autres Clients.

- Le Client s'engage pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après la fin de celui-ci, à ne pas démarcher, recruter ni faire travailler directement ou indirectement un membre du personnel de L'Institut FIMAC, sauf autorisation écrite et préalable de ce dernier. En cas d'infraction, le Client devra verser immédiatement à L'Institut FIMAC une indemnité forfaitaire égale au salaire de l'employé débauché pendant les douze (12) mois précédant son débauchage, charges salariales et patronales incluses. L'Institut FIMAC pourra en outre demander indemnisation du préjudice réellement subi si celui-ci dépasse les seules charges de salaire.

- Le Client est informé qu'en cas de contrôle de sa comptabilité informatisée, L'Institut FIMAC tiendra à la disposition et assistera le Client, sur demande expresse de celui-ci et contre rémunération à définir d'un commun accord, pour répondre à toute demande d'information de l'Administration concernant cette documentation.

- Le Client ne pourra intenter aucune action, quels qu'en soient la nature ou le fondement, plus de deux ans après la survenance de son fait générateur.

ARTICLE 18 – LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

LE PRESENT CONTRAT EST SOUMIS A LA LOI FRANCAISE TANT POUR LES REGLES DE FORME QUE POUR LES REGLES DE FOND. EN CAS DE LITIGE COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE TOULOUSE NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE

3 STIPULATIONS GENERALES LIEES AUX CONTRATS DE SERVICES INFORMATIQUES

1. Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée de 3 ans sauf cas contraire mentionné en annexe, reconductible d'année en année de façon tacite au-delà de 36 mois. Le contrat prend effet à compter de sa signature par les parties.

En l'absence de règlement à la date anniversaire du contrat, plus aucune prestation ne pourra être délivrée tant que le règlement de l'échéance annuelle n'aura pas été effectué. De plus, le Prestataire se réserve le droit de résilier le contrat en cas de non-paiement.

Le non-paiement de l'annuité n'exonère pas le Client de la créance due au titre de la reconduction tacite. Ainsi, un contentieux sera engagé en cas de non-paiement sans dénonciation du renouvellement dans le délai d'un mois avant la date anniversaire et par lettre recommandée avec A.R.

Le souscripteur dispose de la possibilité de résilier le contrat en respectant un préavis de TROIS mois avant la date anniversaire et par voie de lettre recommandée. Le non-respect de cette procédure entraînera la facturation de plein droit pour une année supplémentaire.

2. Responsabilité

I.FIMAC et les constructeurs ne pourront être recherchés si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée en raison de conflits sociaux, cas fortuits ou de force majeure.

De convention expresse entre les parties, I.FIMAC n'est soumise au titre des présentes qu'à une obligation de moyens.

En aucun cas, I.FIMAC ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de la non résolution d'une problématique qui lui aurait été soumise par rapport aux besoins à satisfaire, ou des conséquences de l'utilisation de ces matériels et logiciels, qu'il s'agisse de dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, de pertes financières, commerciales ou de manque à gagner, de dommages provenant ou à provenir d'une perte de données enregistrées par l'utilisateur...

L'utilisation du matériel et des logiciels livrés par I.FIMAC est faite sous la seule responsabilité du client qui déclare ici renoncer expressément à tout recours contre I.FIMAC, pour quelque cause, motif et risque que ce soit, et la garantit contre toute action éventuelle intentée par des tiers, I.FIMAC n'étant tenu qu'à la fourniture des moyens.

I.FIMAC ne saurait être poursuivie pour tout vice provenant du système d'exploitation ou de logiciels de base non développés par elle, pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des logiciels ou du matériel fourni.

Toutefois, pour le cas où la responsabilité d'I.FIMAC serait retenue par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du présent contrat ou pour toute autre cause, le total des indemnités ne pourra, de convention expresse, dépasser un montant cumulé égal à 10 % du prix de la machine ou du programme, qui est à l'origine du dommage.

2. Le Contrat de services informatiques ne couvre pas

- Les dommages consécutifs à l'installation électrique, la qualité du courant fourni, l'installation et l'équipement des locaux,

- Les dégâts causés par le feu, l'eau, les chocs ou accidents, causés sur place ou en cours de transport et d'une façon générale, les détériorations qui ne sont pas directement imputables au fonctionnement normal de la machine,
- Les dommages survenus au matériel et aux logiciels ou données par suite de fausses manœuvres du personnel du Client, de malveillance et plus généralement tout défaut ou panne ayant pour origine une intervention ou une initiative du Client en dehors de l'usage normal et conventionnel.
- les fournitures : pièces détachées, consommables, supports magnétiques, accessoires, batteries, etc.,
- les interventions consécutives à l'emploi de fournitures non conformes aux normes constructeurs.
- le formatage, la réinstallation des systèmes d'exploitation, des applications des logiciels, et des réseaux en cas d'attaques virales ou d'intrusion malveillante ainsi que les délais d'éradication des virus présents sur l'environnement système.
- les problèmes de manipulation rencontrés par des personnes non formées par l'INSTITUT FIMAC sur les logiciels systèmes et Messagerie.
- l'analyse fonctionnelle sur les modes d'utilisation du logiciel, le développement d'application ou de formation.
- les prestations de formation de toute sorte avec le S.I du souscripteur.
- la réinstallation et l'administration des anti-virus, ainsi que la mise à jour majeure de ces logiciels qui dépendent de la souscription à un contrat ad hoc.
- les problèmes de câblage et de connectique. Une facturation pour toutes fournitures et temps passé à reconstituer une partie ou tout du câblage sera systématiquement effectuée.
- l'Administration de toute solution de type Télésauvegarde, sauf souscription à un contrat connexe dédié.
- Les frais de transport A/R chez le constructeur en cas d'application d'une garantie ou achat de P.Détachées.

3. Conditions de règlement

Lors de la mise en place du contrat, le mode de règlement est unique et correspond au prélèvement automatique. Le souscripteur a la possibilité de choisir une périodicité trimestrielle ou annuelle.

Tout contrat non accompagné de l'autorisation dûment complétée et signée ne sera pas validé et ne permettra pas l'accès au service technique.

En cas de recouvrement de la créance par voie contentieuse, les frais engagés seront à la charge du souscripteur selon la réduction de la durée du contrat au prorata temporis. Les frais de recouvrement correspondent aux sommes engagées par l'Institut FIMAC auprès du prestataire mandaté.

Les conditions générales de vente du Prestataire seront celles appliquées au titre du présent contrat.

4. Coût du contrat

Cf. Le devis signé.

5. Révision du contrat

5.1 Contrat Maintenance et Développements Spécifiques I.FIMAC

Les prix s'entendent hors taxes après avoir été chiffrés en tenant compte des circonstances économiques actuelles et des décrets en vigueur.

Ils sont susceptibles de se trouver modifiés par application de la formule de révision ci-après :

$$P1 = P0 \times S0$$

P1 = prix révisé

P0 = prix d'origine

S0 = Indice Syntec

5.2 Contrat lié à des EDITEURS (CEGID, EBP, SAGE, AUTRES...)

La révision du contrat d'Assistance portant sur les licences se fait selon les termes de l'indexation propre à l'éditeur. Celle-ci sera répercutée intégralement sur le coût du contrat.

Par ailleurs, la facturation du contrat d'assistance démarrera dès l'installation des logiciels sur le serveur du Client mais sur la base de 50% du tarif contractuel et ce jusqu'au jour de démarrage de l'exploitation. A compter de la mise en exploitation des logiciels, la facturation sera entière.

6. Suspension des obligations

Outre les événements habituellement retenus par la jurisprudence française en cas de force majeure, les obligations des parties seront automatiquement suspendues dans les hypothèses d'événements indépendants de leur volonté expresse empêchant l'exécution normale du présent contrat et notamment les événements naturels, incendies, attentats, mais aussi le blocage des moyens de transport pour quelque raison que ce soit, les grèves partielles ou totales, qu'elles soient internes ou externes à l'entreprise utilisatrice, le lock-out de l'entreprise, le blocage des télécommunications ou les pannes d'ordinateurs.

7. Résiliation pour manquement d'une partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit, sans sommation, ni exécution de formalités.

En cas de dette du client vis à vis du prestataire, celui-ci peut interrompre toute intervention, même si le système est bloqué, tant que le client n'aura pas régularisé sa situation en réglant sa dette, dont l'origine est liée à une quelconque transaction commerciale entre les deux parties, antérieure ou postérieure à la signature du contrat de services informatiques.

8. Modification du contrat

Le contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé des deux parties.

9. Droit applicable - Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du présent contrat sera soumis au Tribunal de Toulouse exclusivement compétent, y compris en référé, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

4 CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AU CONTRAT DE SERVICES ASSISTANCE LOGICIELS

1. Objet

Dans le cadre de ses services, l'Institut FIMAC met à la disposition des utilisateurs finaux des logiciels mentionnés en annexe une assistance technique téléphonique payante. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation des services d'assistance téléphonique proposés par I. FIMAC. L'assistance porte sur un ou plusieurs logiciel(s), indépendamment de la version.

2. Conditions d'exécution

2.1 Accès au Service Technique

Seuls les utilisateurs ayant fait l'objet de formation initiale sur la manipulation de l'environnement Windows et le fonctionnement des logiciels mentionnés au présent contrat, pourront obtenir des réponses auprès de notre service technique.

Le titulaire du contrat de services peut accéder librement à notre service technique téléphonique durant les horaires de fonctionnement, mais devra prendre rendez-vous avec un de nos techniciens lorsqu'il y aura besoin de réaliser une intervention à distance sur l'ordinateur.

En aucun cas un technicien de l'Institut FIMAC n'interviendra directement (physiquement) sur site. Ces prestations seront facturées en sus en cas de nécessité de déplacement.

2.2 Horaires

Le service technique Institut FIMAC est accessible du lundi au jeudi de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, et le vendredi de 9h30 à 12h00 et 14h00 à 17h00, sauf jours fériés.

Toutefois les appels peuvent être enregistrés à partir de 08h00 et jusqu'à 18h30, la prise en compte étant cependant faite dans la définition des tranches horaires contractuelles.

En dehors de ces heures, les demandes d'intervention pourront être adressées par mail.

L'Institut FIMAC se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès à son service technique en cas de problèmes informatiques ou de formation technique interne de ses ressources.

2.3 Paramétrages des Applications

Tout paramétrage d'éditeurs spécifiques, de formules, de rubriques de paye et de requêtes SQL ne sont pas inclus dans le présent contrat et feront l'objet d'une facturation à part, après devis réalisé par nos services techniques et accepté par l'utilisateur. Pour la DSN, l'assistance consiste à prendre en charge l'analyse des codes erreurs éventuels et aucunement la réalisation de la DSN pour le compte du souscripteur.

2.4 Correction de données

Le présent contrat n'offre pas une garantie en matière de prestations liées à la réparation des bases de données défectueuses. A cet égard, nous rappelons au souscripteur que la responsabilité de l'Institut Fimac, en sa qualité de prestataire informatique, ne saurait être engagée sur un défaut d'intégrité des données et de sauvegarde.

Sur ce principe, notre rôle de distributeur autorise la transmission d'une copie des données de l'utilisateur auprès du service technique de l'éditeur s'il existe. Toutefois, il est précisé que le délai et la qualité de la réparation sont du seul ressort de l'éditeur. De même l'éditeur, et ce conformément à ses conditions générales de vente, reste libre de toute facturation inhérente à la correction des bases.

2.5 Prestations payantes

Réparation de données

En cas de défaut d'intégrité des bases de données nécessitant une correction par accès direct à la base, le souscripteur se verra facturé selon les critères suivants :

- prestation effectuée par l'éditeur : tarif sur devis
- prestation effectuée par l'Institut Fimac : taux horaire en vigueur.

Pour toute réparation de données, il sera demandé un accord préalable dûment validé par le souscripteur du contrat. Ce dernier devra mettre à la disposition du service technique de l'Institut Fimac une sauvegarde dédiée.

2.6 Équipement de télémaintenance

L'usage de la télémaintenance requiert une connexion internet et l'utilisation d'un logiciel via le web.

Netviewer est un logiciel qui permet à l'équipe technique de l'Institut Fimac de visualiser l'écran de l'utilisateur à distance, de le guider et de lui montrer en direct les manipulations à effectuer. Netviewer s'exécute à partir d'une page web. Le technicien communique par téléphone un numéro de session que l'utilisateur doit renseigner. La connexion est parfaitement sécurisée, chaque session est codée et la prise de contrôle à distance s'arrête lorsque l'utilisateur quitte le logiciel.

3. Responsabilité

Cette opération est conduite sous l'autorité du client et notre interlocuteur représente les intérêts de l'entreprise. Le lancement de l'exécutif du logiciel PMAD par le client confère une autorisation implicite au prestataire en matière de navigation sur le système informatique objet de la session de télémaintenance.

Toutefois, en aucun cas l'Institut FIMAC ne pourra être tenu responsable d'une défaillance matérielle et/ou de la perte de tout ou partie des données et des dommages qui pourraient résulter de son utilisation, même lors d'intervention de télémaintenance.

De plus, le souscripteur du contrat réalise - ou fait réaliser à distance par un technicien Institut FIMAC - les interventions sous son entière responsabilité. Ainsi, toutes les conditions de sécurité devront être prises par le titulaire du contrat dans le but de préserver et sauvegarder ses données. A cet effet, il est vivement recommandé de procéder à une sauvegarde systématique des données avant toute intervention.

Ainsi, en aucun cas l'Institut FIMAC ne pourra être tenu responsable de la perte de tout ou partie des données et des dommages qui pourraient résulter d'une intervention d'assistance.

L'Institut FIMAC ne saurait être tenu responsable de tout dommage, perte ou modification de données à la suite de la mise à jour d'un logiciel. De même, certaines mises à jour entraînant des changements de structure, il peut être nécessaire de procéder à de nouveaux paramétrages de modèles d'édition. A cet égard, l'Institut FIMAC ne peut être amené à procéder à ces paramétrages sans commande préalable de la part de l'utilisateur aux conditions commerciales en vigueur.

4. Evolution tarifaire, mises à jour

Compte tenu des modifications de la politique tarifaire des éditeurs concernant les logiciels et notamment les mises à jour majeures, le coût du contrat Pro est susceptible également d'évoluer à la hausse puisqu'il inclut la délivrance des mises à jour. Dans ce cas, le souscripteur devra s'acquitter du différentiel. A défaut, la mise à jour ne pourra être livrée.

5. Tarifs des services d'assistance

Cf. Devis Signé entre les parties.

6. Définition des services logiciel

6.1 Assistance logiciels

Descriptif des services proposés :

Assistance à la prise en main du logiciel en cours de déploiement.

Ce service offre à l'utilisateur la possibilité d'obtenir une information sur l'usage fonctionnel lié à la mise en place du logiciel référencé en cours de déploiement mais sans paramétrage fonctionnel.

Assistance personnalisée et PMAD (prise en main à distance)

Ce service correspond à une assistance via la prise en main à distance de votre logiciel depuis nos bureaux.

Rappel de l'utilisateur si le temps d'accès au service technique est supérieur à 4 heures. Communication à la charge de l'Institut Fimac

Ce service permet à l'utilisateur de bénéficier d'un rappel de la part de notre service technique si le temps d'accès au service technique est supérieur à 4 heures. La communication est alors à la charge de l'Institut Fimac.

Prise en charge dans un délai de 4 heures ouvrables aux questions posées par mail

Pour toute question posée par mail, notre service technique s'engage à prendre connaissance de la demande dans un délai maximum de 4 heures ouvrées.

Transmission des bases de données à corriger en urgence auprès de l'éditeur à nos frais

En cas de nécessité de l'envoi des bases de données de l'utilisateur chez l'éditeur, les frais sont pris en charge par l'Institut Fimac.

Assistance à la modification de modèles d'édition personnalisés, limitée à 5 modèles de pièces commerciales

Ce service offre à l'utilisateur le concours de notre service technique pour la modification et non la création de modèles d'édition personnalisés seulement au cours du déploiement limitée aux seules pièces commerciales (pièces de vente, pièces d'achat). Cette clause ne concerne pas l'ERP CEGID.

Mise à disposition des nouvelles versions mineures diffusées par les éditeurs

Ce service propose l'envoi uniquement des nouvelles versions mineures que l'éditeur propose en cours d'année. On appelle version mineure, par opposition à version majeure (évolution fonctionnelle du logiciel), une version disposant de correctifs en cas de dysfonctionnements imputables au(x) logiciel(s). L'envoi se fait par FTP uniquement.

Accompagnement gratuit à l'installation des nouvelles versions mineures hotfix (patch correctif)

Notre service technique vous accompagne en PMAD lors de la procédure d'installation d'une version mineure hotfix dans la limite d'une mise à jour par semestre. Au-delà, facturation au temps passé.

Facturation lors de l'installation de toute mise à jour majeure annuelle selon conditions particulières ci-après et sous réserve d'une compatibilité du matériel et souscription d'une formation / nouveautés.

Contenu d'une prestation de mise à jour majeure limitée au périmètre suivant : On entend par prestation de mise à jour logiciel d'une version majeure, l'installation de la version la plus récente du logiciel concerné dans la limite d'une version n-1 vers une version n.

Au titre du présent contrat, la prestation d'installation de toute mise à jour majeure fera l'objet d'une facturation avec une remise de 30% sur le taux horaire en vigueur.

Par ailleurs, obligation du souscripteur d'acquiescer une prestation de formation et/ou paramétrages liée aux nouveautés fonctionnelles de la version majeure.

Accès à des informations techniques privilégiées

Ce service vous permet de bénéficier de l'envoi d'informations techniques pour une meilleure utilisation de vos logiciels (cahiers techniques, rubriques de paye).

Télémaintenance

Ce service est subordonné à l'utilisation du logiciel Netviewer (cf. 2.6) disponible sur le site internet de l'Institut FIMAC. Dans ces conditions, notre service technique va intervenir directement sur votre ordinateur et transmettre des fichiers en temps réel.

Périmètre d'intervention :

Le Client confie au Prestataire qui l'accepte l'assistance à l'exploitation des logiciels dont les caractéristiques sont mentionnées au devis signé entre les parties.

Toute nouvelle acquisition de logiciel, extension d'utilisation des logiciels existants, ou application spécifique liée à l'exploitation des logiciels mentionnés fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

La prestation de service que doit assurer le Prestataire est considérée comme l'ultime phase de la prestation de déploiement des logiciels mentionnés, effectuée par le Partenaire chez le Client.

Dans le cas où la prestation de déploiement n'aurait pas été effectuée par le Prestataire, l'acceptation définitive du contrat d'assistance est acceptée à l'issue d'un accord préalable entre les signataires.

Cet accord préalable a pour objet de définir la qualité des conditions d'exploitation des logiciels mentionnés et destinés à l'Assistance entre les parties.

- conformité de l'équipement informatique aux exigences des logiciels ;
- pertinence des solutions adoptées en rapport aux fonctionnalités des logiciels ;
- niveau de connaissance et de formation du personnel utilisateur des logiciels.

L'acceptation définitive du Prestataire pourra être soumise à la mise en conformité des systèmes informatiques du Client, ou à une prestation de déploiement permettant de mettre à niveau les conditions d'utilisation des logiciels chez le Client, et ce sur la base du rapport de visite technique rédigé par le technicien du Prestataire.

On entend par assistance technique à l'exploitation des logiciels mentionnés en annexe l'ensemble des modalités définissant l'accompagnement à la résolution des problèmes soumis par le Client relevant des natures suivantes :

- Manipulation des logiciels ;
- Organisation des processus d'utilisation ;
- Dysfonctionnements des logiciels ;
- Modification ou création d'états, de requêtes, ou tout autre traitement spécifique (imports/exports, liaisons ODBC, liaisons EDI, ...).

Sont ainsi exclus du champ d'application du présent contrat les problèmes de nature informatique en général, et réseau en particulier.

De même, les problèmes relevant des compétences métier du Client (comptabilité, gestion des salaires, légalité, fiscalité) ne peuvent en aucun cas être imputés au Prestataire.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dysfonctionnements ou malfaçons, ainsi que des limites fonctionnelles constatées sur le(s) logiciel(s) mentionné(s).

Il appartient à l'éditeur de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la résolution des problèmes évoqués ci avant.

Crédit d'heures Accompagnement en OPTION :

Le Client dispose d'un crédit de N heures définies en annexe, à libre disposition pour toute prestation de services en rapport avec le domaine de compétences du prestataire, par téléphone, prise en main à distance ou sur le site du client selon les conditions précisées ci-après.

L'accompagnement consiste à traiter des sujets divers comme le paramétrage applicatif, la formation des utilisateurs, la modélisation d'états personnalisés, le requêtage de données, le développement personnalisé interne ou externe à l'application, l'assistance au développement spécifique, l'évolution fonctionnelle et système en matière de développement.

La consommation du crédit-temps ne peut être garantie à l'avance selon la nature des prestations exécutées.

Une fois le crédit d'heures épuisé, toute prestation ou intervention du Prestataire sera effectuée sur demande écrite, avec acceptation des conditions de facturation horaire détaillées en l'annexe.

Le Prestataire s'engage à intervenir pour répondre aux problèmes soumis par le Client, tels que définis ci-dessus, soit à distance, soit sur le site d'exploitation du système informatique du Client.

Si le crédit d'heures est consommé avant le terme calendaire du contrat, un règlement anticipé du solde sera exigé à la date de la consommation finale du solde du crédit-temps.

Reconduction de l'accompagnement :

Le contrat d'accompagnement basé sur un crédit-temps sera reconduit à la date du premier terme entre l'épuisement du crédit-temps et sa date anniversaire. La reconduction sera appliquée tacitement sauf dénonciation par le souscripteur par LRAR avec préavis d'un mois avant la date anniversaire.

S'agissant d'un contrat forfaitaire, le crédit d'heures non consommé est perdu au terme de la date anniversaire.

. E-mail / Site Internet :

Le Prestataire assure, sous un délai de 48 heures, la prise en charge aux questions posées par e-mail ou via le site Internet.

La réponse apportée est dans le meilleur cas la solution appropriée, mais peut être également une proposition de prestation ou d'intervention. Dans ce cas, le temps consacré à cette prestation ou à cette intervention sera déduit du crédit d'heures. La prestation effectuée est livrée au Client dans les délais définis au moment de la proposition, par le moyen le mieux approprié à la nature de la prestation proprement dite : e-mail, téléphone, téléassistance ou intervention sur site.

. Téléphone :

Le Prestataire se réserve le droit d'apporter une réponse au Client par téléphone selon le périmètre des prestations prévues au présent contrat. Il n'est par contre soumis à aucune obligation de réponse à une question posée par téléphone.

. Interventions sur le site d'exploitation :

A la suite de l'intervention sur le site d'exploitation, le technicien du Prestataire établira un rapport d'intervention, qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Une copie de ce rapport sera adressée au Client. Le temps d'intervention sera systématiquement déduit du crédit d'heures. Le temps d'intervention est d'une demie journée minimum, hors durée de transport. Les frais logistiques sont facturés en sus.

. Accompagnement aux mises à jour :

Le client peut demander un accompagnement au déploiement des mises à jour régulières sur chaque poste référencé des logiciels mentionnés en annexe dont il a acquitté la licence d'exploitation, et ceci si le client a souscrit parallèlement au contrat de mises à jour de l'éditeur. La fréquence des mises à jour est subordonnée à celle de l'éditeur. Le temps d'accompagnement au déploiement des mises à jour sera systématiquement déduit du crédit d'heures.

. Délais d'intervention

Le délai d'intervention de toute prestation est défini au cas par cas au moment de la proposition de prestation. Ce délai tient compte de la durée du temps estimé pour la réalisation de la prestation, ainsi que du taux d'occupation du personnel technique du Prestataire.

5 CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AU CONTRAT DE MAINTENANCE MATERIEL ET SYSTEME

1. Objet

Le présent contrat définit les conditions selon lesquelles le Client confie au Prestataire qui l'accepte la maintenance système des équipements informatiques dont les caractéristiques sont mentionnées en annexe et selon un cadre d'intervention contingenté.

Toute nouvelle extension du parc informatique fera l'objet d'un avenant au présent contrat. A défaut, tout matériel non référencé au dit contrat sera exclue de toute intervention de maintenance au titre des présentes.

Définitions :

On entend par maintenance informatique la prise en compte de problématiques de fonctionnement d'une solution informatique applicative ou matérielle, référencée au dit contrat et l'engagement de moyens humains et/ou techniques en vue de l'établissement d'un Diagnostic technique au profit d'un retour à l'exploitation opérationnelle de cette solution, sous condition que la cause ne relève pas des natures suivantes :

- ✓ Intervention d'un Tiers (Utilisateur, Ressource externe)
- ✓ Infection Virale
- ✓ Formation des Utilisateurs
- ✓ Demande d'installation ou de paramétrages de matériel ou de logiciel non commercialisés par le Prestataire
- ✓ Pilotage d'intervention d'un prestataire externe (Téléphonie, Opérateur Internet, Bureautique, etc...)
- ✓ Configuration ou gestion d'Office 365 Microsoft

Définition de retour à l'exploitation opérationnelle : On entend par retour à l'exploitation opérationnelle d'une solution applicative ou matérielle, une situation permettant l'utilisation de ladite solution dans les conditions antérieures à la problématique de fonctionnement et sous réserves que :

- ✓ Le Prestataire soit sollicité sur des solutions qu'il commercialise.
- ✓ La solution applicative (Logiciels, OS) soit maintenue par son éditeur.
- ✓ Le matériel informatique soit conforme aux prérequis des applicatifs et/ou des systèmes d'exploitation.

Compte tenu que la maintenance engage un objectif opérationnel en rapport avec le domaine de compétences du prestataire et les solutions commercialisées par ce dernier, le présent contrat inclue l'ensemble des interventions liées aux prestations suivantes :

Etablissement d'un Diagnostic technique en vue de déterminer la nature de la problématique et les moyens à engager pour sa résolution selon les termes et le cadre du présent contrat :

Le diagnostic donnera lieu soit à l'établissement d'une intervention technique, soit à l'établissement d'une demande d'intervention hors contrat selon les définitions d'inclusion et d'exclusion du présent contrat.

Le contrat inclut :

- Concernant les solutions applicatives (Logiciels, Progiciels, Messagerie Client hors Cloud, OS)
 - La réinstallation sous réserve que le Client possède un droit de licence actif et réutilisable auprès de l'éditeur.
 - La remise en état du Système d'Exploitation sous réserve de la compatibilité de la machine et d'un droit de licence disponible.
 - L'intervention sur le paramétrage de la Messagerie locale (Hors SAAS) sauf rupture de services et de moyens connexes.
- Concernant les solutions matérielles (Serveurs, PC et périphériques)
 - Remplacement des pièces défectueuses dans le cadre de la garantie constructeur active.
 - Reparamétrage du matériel dans son état antérieur sous réserve de la faisabilité technique et des exclusions.
 - Mise en place d'un matériel de prêt sous réserve d'une compatibilité et selon une disponibilité non garantie contractuellement.

Le contrat de maintenance exclut :

Les matériels et les applications non commercialisées par la Société.

L'amélioration des performances sans recours à l'upgrade physique des composants du matériel concerné.

Les actions curatives liées à l'obsolescence.

Pour toutes ces interventions, le Client se verra facturer le temps d'intervention au taux horaire en vigueur.

2. Conditions d'exécution

2.1 Visite préalable

La prestation de service que doit assurer le Prestataire est acceptée à l'issue d'une visite technique des équipements faisant l'objet de la maintenance dans le cas d'un matériel non commercialisé par la Société.

Cette visite a pour objet de définir l'acceptation par le Prestataire d'assurer la prestation de service de l'équipement informatique du Client. Elle est effectuée par un technicien qualifié du Prestataire et par le responsable utilisateur désigné par le Client.

L'acceptation définitive du Prestataire pourra être soumise à la mise en conformité des systèmes informatiques du Client, telle que définie par le rapport de visite technique rédigé par le technicien du Prestataire.

2.2 Délais d'intervention

Le délai d'intervention correspond au temps exprimé en heures ouvrées qui s'écoule entre le jour et l'heure de la prise en compte de l'appel du responsable utilisateur et le jour et l'heure de la prise en charge par le technicien du Prestataire.

En cas de dysfonctionnement bloquant, rendant impossible l'utilisation de la totalité des fonctionnalités de l'équipement informatique, le Prestataire devra intervenir dans un délai maximum de huit heures ouvrées.

En cas de dysfonctionnement semi bloquant, ne permettant le fonctionnement de l'équipement informatique que pour une partie de ses fonctionnalités, le Prestataire devra intervenir dans un délai maximum de douze heures ouvrées.

En cas de dysfonctionnement non bloquant, permettant la poursuite de l'exploitation complète de l'équipement informatique dans l'ensemble de ses fonctionnalités, le Prestataire devra intervenir dans un délai maximum de quarante-huit heures ouvrées.

Les délais stipulés ci-dessus sont décomptés hors le temps de déplacement sur le site utilisateur, dans le cas d'un dysfonctionnement impliquant ce type d'intervention.

Hotline téléphonique :

Le Prestataire assure aux jours et heures ci-après indiqués un support téléphonique destiné à apporter toutes informations ou explications souhaitées sur le système informatique et à remédier aux anomalies.

Du lundi au vendredi inclus de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 sauf le vendredi, 17h00, à l'exclusion des jours fériés. Toutefois les appels peuvent être enregistrés à partir de 08h00 et jusqu'à 18h30, la prise en compte étant cependant faite dans la définition des tranches horaires contractuelles.

En dehors de ces heures, les demandes d'intervention pourront être adressées par mail sur maint@fimac.fr.

5.1.1.1.1 Interventions sur le site d'exploitation

Le Prestataire s'oblige à intervenir sur le site d'exploitation selon la gravité du dysfonctionnement et ce une fois constatée l'impossibilité de le résoudre par téléphone ou, le cas échéant par télé-assistance. A la suite de l'intervention sur le site, le technicien du Prestataire établira un rapport d'intervention, qui stipulera les renseignements sur l'intervention. Une copie de ce rapport sera adressée au Client. Ces renseignements relateront notamment les conditions dans lesquelles est intervenu le dysfonctionnement ainsi qu'un résumé de l'intervention.

Conditions de déplacement : un déplacement sera facturé par intervention selon les conditions tarifaires en vigueur lorsque :

- la distance aller-retour est supérieure à 60 Km

- le site d'intervention est situé en dehors du département de la Haute-Garonne (31)

2.3 Prêt de matériel sous condition

Les conditions sont stipulées dans un contrat de prêt de matériel spécifique que le Client doit signer afin de bénéficier de ce service. Le Prestataire demeure libre de pourvoir le prêt avec un matériel qui permet de débloquent la situation et ce, sans que le client ne puisse l'exiger.

3. Obligations du Prestataire

Le Prestataire garantit qu'il met à la disposition du Client un personnel compétent qui effectuera des prestations de qualité avec des technologies constamment actualisées.

Le Prestataire s'engage à intervenir dans les délais stipulés et selon les modalités ci-dessus, sauf s'il se trouvait dans l'impossibilité d'intervenir du fait du Client ou du personnel du Client ou d'un évènement de cas de force majeure.

4. Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer au mieux avec le personnel du Prestataire en facilitant l'accès du personnel de ce dernier aux installations et en lui fournissant toutes informations utiles sur les circonstances à l'origine de l'intervention.

Lors des interventions du Prestataire, le Client s'engage à ce que le Tiers laisse à sa libre disposition du temps machine, de l'espace mémoire et les fournitures courantes.

5. Responsabilité

Chacune des parties est responsable vis-à-vis de l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge par le présent contrat.

Pour l'application des prestations, prévues au présent contrat, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et s'engage à apporter tous efforts et diligences à l'exécution des prestations de correction des anomalies ou dysfonctionnements ou de proposition d'une solution de contournement permettant de poursuivre l'utilisation du système informatique du Client.

La responsabilité du Prestataire sera engagée en cas d'inexécution de la prestation, objet du présent contrat. Le Prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution des prestations par son personnel ou ses collaborateurs.

Le Prestataire s'engage à maintenir ces garanties pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande du Client.

Toutefois, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée dans le cas où une personne non autorisée par le Prestataire intervenait sur le système informatique du Client que ce soit de façon occasionnelle, ponctuelle ou permanente ou si celui-ci était utilisé non conformément aux stipulations des manuels d'utilisation, aux normes de l'installation ou de façon contraire aux précautions nécessaires.

6. Réévaluation du montant du contrat en cours d'année - Contingentement

Le contrat de maintenance est contingenté en nombre d'heures d'intervention selon la formule : Montant en € du contrat / taux horaire de 120.00 € H.T.

Le prestataire procédera à une réévaluation du montant du contrat annuel en cours d'année si :

a1- la valeur du parc matériel a augmenté (installation complémentaire).

b1- la durée totale d'intervention annuelle a été supérieure à la valeur obtenue en divisant le montant annuel du contrat par le taux horaire de 120.00 € H.T

selon les termes suivants :

a2- Tarifs en vigueur des contrats (en fonction du nombre de postes, serveurs et périphériques ainsi que des options choisis)

b2- Valeur du nb heures > b1 multipliée par 99.00 € H.T

Si le souscripteur n'accepte pas cette réévaluation en cas de dépassement de l'équivalent horaire, le prestataire interviendra dans le cadre d'une facturation ponctuelle au taux horaire en vigueur et ce, jusqu'à la reconduction annuelle du contrat.

7. Périmètre de la maintenance matériel

La maintenance porte sur les matériels de types : stations, serveurs et périphériques mentionnés en annexe.

7.1 Maintenance

Maintenance du matériel et du Système Exploitation

La maintenance comprend selon les options choisies :

La M.O de remplacement des pièces rendu nécessaire par l'usage normal du matériel ou par suite de défaut de fabrication. La maintenance couvre la main d'œuvre uniquement, hors remplacement par un matériel neuf.

La réinstallation OS et logiciel de sauvegarde : Réinstallation à partir des sources applicatives d'origine du concepteur du système d'exploitation et/ou du logiciel bureautique ; Les logiciels spécifiques sont réimplantés par leur concepteur. Le Prestataire intervient en complément du service technique constructeur lors du remplacement des pièces défectueuses afin de prendre en charge la restauration du système des données.

La maintenance des périphériques : Compte tenu de la spécificité de ce type de matériel, l'action du prestataire consiste uniquement à prendre en charge l'appareil défectueux, de sorte que le service après-vente du constructeur intervienne, tant sur le plan de la main d'œuvre que sur le plan des fournitures de pièces détachées.

Ainsi le prestataire ne serait être tenu responsable en cas d'impossibilité de réparation chez un constructeur pour un appareil de ce type. De même, le prestataire ne peut assurer les délais de réparation de la part des services après-vente des différents constructeurs. Si la réparation de l'appareil nécessite son envoi par transporteur, le client se verra facturer du montant total réglé par le Prestataire directement au transporteur et ce, pour le compte du Client. Les justificatifs de transport devront accompagner la facture du Prestataire au Client.

Sauvegarde

Sauvegarde : Copie sur un support permanent des informations contenues dans un système informatique (données, fichiers, etc.). Les sauvegardes permettent de recouvrer un état de fonctionnement proche de celui de production consécutivement à une perte de données pouvant être causée par une faille matériel ou logiciel ou bien consécutivement à un acte de piratage.

Job : Programmation d'un processus de sauvegarde à partir du logiciel Backup, basée sur une arborescence de répertoires de données avec un mode de type incrémentale, différentiel ou complet selon les options retenues. Chaque Job étant soumis à une planification déterminée par l'Utilisateur.

Restauration : Copie sur un support permanent des informations contenues dans un système de sauvegarde et selon un contenu relatif à un Job de sauvegarde initial et sous réserve du bon accomplissement de ce dernier.

Le Client demeure seul responsable de ses données en toutes occasions. La mise en œuvre d'une solution de sauvegarde ne confère aucune garantie en matière d'infailibilité liée à une perte éventuelle de données.

Le Prestataire s'engage à installer la sauvegarde selon les caractéristiques techniques propres aux outils retenus par le client. Il est rappelé que la programmation des jobs de sauvegarde demeure sous la seule responsabilité du Client et le Prestataire, s'engage à produire un état récapitulatif de toute programmation qui lui serait demandée.

Le Client demeure seul responsable du contrôle de la bonne exécution des Jobs de sauvegarde et s'engage à alerter le Prestataire en cas de défaut d'exécution de la sauvegarde. Le Prestataire se doit d'intervenir selon le cadre collaboratif existant.

Le Prestataire rappelle au Client la nécessité de pourvoir à une nouvelle programmation de sauvegarde lorsque le modèle de données concerné évolue à la baisse ou à la hausse. Cette nécessité demeure lorsque le support physique et/ou les lecteurs logiques évoluent au sein du système de sauvegarde.

Le Prestataire s'engage à préconiser au Client les améliorations prescrites par les constructeurs et éditeurs concernés en vue de favoriser l'efficacité attendue en matière de sauvegarde et restauration des données.

En cas de refus du Client d'appliquer ces préconisations, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée.

Toute solution de sauvegarde demeure relative à la nature du support permanent. Chaque matériel dédié à la constitution d'un support permanent (HD INT/EXT, CLE USB, NAS, CASSETTE, ETC...) engendre la nécessité d'être contrôlé régulièrement par le Client afin de s'assurer que les données sont conformes aux jobs de sauvegarde.

7.2 Option Monitoring: (en plus des services mentionnés précédemment)

Mise en place d'un dispositif de monitoring hardware ou software sur le parc informatique objet de la maintenance informatique avec gestion des alertes en temps réel par le service informatique du Prestataire permettant d'anticiper les pannes informatiques. Le Prestataire s'engage à informer le Client en cas d'alerte bloquante sur le matériel concerné et en cas de prévision d'une panne système, matériel ou applicative afin qu'une action préventive ou curative soit mise en œuvre en priorité.

En cas de souscription à l'option, le Client autorise, sans réserves ni conditions suspensives, la mise en place par le Prestataire d'un système de monitoring hardware ou software, sur le parc informatique objet de la maintenance au titre du présent contrat. Ce monitoring se substitue alors à la visite technique annuelle puisqu'il supplée de manière plus efficace à la détection des problématiques pouvant causer potentiellement des pannes informatiques.

8. Prestation de maintenance évolutive

Le Prestataire peut proposer une évolution du système informatique du fait d'un changement apporté aux systèmes d'exploitation et/ou matériels et logiciels par les constructeurs et les éditeurs concernés.

Cette prestation, qui fera l'objet d'une facturation hors contrat, est facultative, le Client restant libre de refuser les évolutions proposées.

Cependant, le Prestataire n'est tenu de son côté que de maintenir la version N-1 des systèmes d'exploitation et ne supporte aucune responsabilité en cas du maintien dans le parc d'un matériel obsolète.