CONTRAT D'INFOGERANCE

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Article I – Préambule

Nowserve propose des prestations de services informatiques répondant aux principaux besoins de maintenance et d'exploitation des systèmes informatiques de ses clients.

Les prestations de services informatiques nécessitent une collaboration active et régulière entre le client et Nowserve. A ce titre, une démarche commune doit être mise en place et l'échange permanent d'informations doit permettre de prévenir les incidents et d'accélérer leur résolution.

Nowserve a communiqué au client les informations lui permettant de prendre toutes les décisions utiles concernant la souscription à son offre de prestations de services, objet des présentes.
La mise en œuvre des prestations de services suppose la disposition d'un personnel formé et conscient des conditions d'utilisation d'un système informatique.
Le non-respect par le client des conditions énumérées ci-dessus, pourrait être de nature à entrainer des difficultés dans la mise en œuvre des prestations de services.

Après une phase de négociation, au cours de laquelle le client s'est vu remettre, en réponse à l'expression de ses besoins, une offre technique et financière détaillée, ainsi que les présentes conditions générales de prestations de services, le client a décidé de passer commande et les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

Article II - Définitions

«Nowserve» désigne la société Nowserve, société à responsabilité limitée au capital de 15 000 euros, 97 Boulevard Charles de Gaulle, 92700 Colombes, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 539 970 749.

Le «client» désigne le bénéficiaire des prestations fournies par Nowserve.

Les «prestations» désignent l'ensemble des services informatiques commercialisés par Nowserve.

Les «incidents» désignent tout dysfonctionnement informatique qu'il soit d'origine matérielle (défectuosité d'un composant) ou logicielle.

Les «interventions» désignent l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation.

Le «bon de commande» désigne le document signé par le client comportant les conditions particulières de l'offre contractuelle.

Les «Conditions Générales» désignent les présentes conditions de prestations de services qui constituent l'offre contractuelle de Nowserve à ses clients, et qui une fois acceptées avec le bon de commande par ses derniers, forment le contrat entre Nowserve et ses clients.

Article III - Objet

Nowserve propose d'exécuter différentes prestations informatiques telles que :

- La maintenance préventive et curative de systèmes informatiques
- L'assistance à l'utilisation et l'exploitation des équipements
- Le conseil pour prévoir les évolutions du système informatique.

Ces prestations sont exécutées conformément aux règles de l'art du moment pour les matériels serveurs et postes désignés dans le présent contrat. Les serveurs incluent tous les équipements définis à l'Article IV, Serveurs et Réseaux, les postes incluent tous les équipements définis à l'Article IV, Equipements Utilisateurs. Les moyens à mettre en œuvre sont pris en charge par Nowserve. La fourniture éventuelle de pièces détachées est facturée en sus. Nowserve est engagé dans le cadre d'une obligation de moyen. Il appartient au client d'arrêter les dispositions particulières permettant une utilisation satisfaisante des prestations de services.

Il incombe au client notamment de:

- Désigner un correspondant informatique qui sera l'interlocuteur technique de Nowserve, et de le remplacer en cas de départ ou de défaillance en en tenant informé Nowserve.
- S'assurer que le personnel formé est suffisamment qualifié pour acquérir les connaissances indispensables à la bonne utilisation des systèmes informatiques.
- Développer des procédures d'exploitation, et mettre en place les points de contrôle des mécanismes de sécurité appropriés à la sauvegarde et à la remise en état des données.
- Effectuer régulièrement toutes sauvegardes de ses systèmes, données et fichiers en conformité avec les prescriptions des éditeurs.

Le client est en outre responsable de la protection des données enregistrées.
Nowserve et le client déclarent ensemble avoir parfaite connaissance des dispositions de la loi «Informatique et libertés» dans sa dernière forme établie par la loi N°2011-334 du 29 mars 2011, des obligations de déclarations de traitements des données à caractère personnel, de droit d'accès, de respect des obligations de confidentialité, de sécurité et de maintien de la finalité, et s'engagent à en respecter tous les termes.
Nowserve s'engage à :

- Accéder ou traiter les données à caractère personnel dans le cadre strict et nécessaire des prestations à réaliser aux termes des Conditions Générales, et à n'agir que sur la seule instruction du client.
- Prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel, notamment afin d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non expressément autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques, juridiques et d'organisation appropriées aux fins de protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque les opérations réalisées comportent des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite.
- Informer immédiatement le client de tout fait le concernant pouvant avoir un impact sur la protection en sécurité et en confidentialité desdites données.

Nowserve et le Client déclarent ensemble avoir parfaite connaissance des dispositions de l'article 226-13 du Code Pénal réprimant l'infraction de révélation d'informations secrètes et protégeant le secret professionnel.
Nowserve et les membres de son personnel sont tenus contractuellement au respect de la confidentialité sur l'ensemble des données du client auxquelles ils auraient accès dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Nowserve s'interdit notamment tout usage personnel des données de base et fichiers, sans l'autorisation expresse du client.

Article IV – Domaines d'intervention

Nowserve intervient sur les systèmes informatiques suivants :

Serveurs et Réseaux :

Matériels Informatiques

- Serveur, onduleur
- Système de sauvegarde des données
- Pare-feu (firewall), routeur, modem, réseaux sans fils (wifi), commutateur réseaux (Switch), Logiciels
- Système serveur
- Messagerie
- Antivirus

Equipements Utilisateurs :

Matériels Informatiques

- Poste de travail : Poste fixe (PC), portable, tablette
- Imprimante, Scanner, Ecran, Clavier, Souris

Logiciels

- Système d'exploitation
- Logiciels bureautiques
- Antivirus

Smartphones

- IOS, Android, Windows Phone, BlackBerry

Article V – Contenu des prestations

Les prestations de Nowserve comprennent :

Audit et conseil

La prestation a pour objectif d'auditer le système informatique lors de la souscription au présent contrat, puis régulièrement dans le cadre de l'exécution du contrat. Elle comprend un audit technique portant sur :

> La sécurité des données, des systèmes, et des réseaux
> Les performances des systèmes (stockage, temps de réponse, débits réseaux.)

Maintenance des matériels

La prestation a pour objectif le maintien en état de fonctionnement des matériels informatiques. Elle est complémentaire aux garanties et extensions de garanties constructeurs. En toute hypothèse la garantie et la maintenance seront assurées par le constructeur avec lequel le client devra conclure tout contrat à cet effet.

Elle comprend :

> Le diagnostic de l'incident et l'ouverture d'un ticket d'incident auprès des constructeurs
> Le dépannage, la restauration des systèmes et des données et la réinstallation et reconfiguration conformément aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur
> Les pièces détachées non incluses dans les garanties constructeurs sont facturées en sus.

Administration systèmes et réseaux

La prestation a pour objectif la vérification du bon fonctionnement du système informatique, ainsi que la gestion et l'administration courantes du réseau et de la messagerie. Elle comprend :

> La gestion des systèmes et l'optimisation des performances
  - Supervision des performances et capacité de stockage serveur
  - Administration et mise à jour des logiciels systèmes serveur (Patch, Services Pack)
  - Supervision des performances réseau Lan (local) et Wan (Internet)
> La sécurité des systèmes et données de l'entreprise
  - Gestion des Sauvegardes : exécution, contrôle des erreurs, vérification des supports, journal des sauvegardes
  - Administration et mise à jour des systèmes de sécurité : anti-virus, anti spam, firewall
> La gestion des utilisateurs
  - Contrôle des accès réseaux
  - Gestion des profils utilisateurs
  - Ajout, suppression et délégation d'utilisateurs

Assistance utilisateurs

La prestation a pour objectif d'assister et de résoudre les incidents utilisateurs.

Elle comprend :

> L'assistance à l'utilisation du système d'exploitation du poste de travail, des logiciels bureautiques et de la messagerie
> La gestion des impressions
> La gestion de la connectivité réseau

Gestion de parc

La prestation a pour objectif l'optimisation et la réallocation des équipements installés.

Elle comprend :

> La tenue d'un Inventaire de Parc
> Le déplacement, la réallocation et le paramétrage sur un même site, de postes et périphériques
> La vérification des paramétrages et du bon fonctionnement des périphériques

Coordination prestataires

La prestation a pour objectif la coordination commerciale et technique des prestataires intervenant sur le système informatique (Editeur applications métier, Fournisseur d'accès internet, Revendeur bureautique / copieurs, Société de téléphonie, Société de câblage).

Elle comprend :

> La Gestion des relations fournisseurs
> Le suivi des demandes soumises aux fournisseurs

Cette liste de prestations est non exhaustive. Nowserve se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer, sans avis d'annonce préalable, toute prestation précédemment énumérée et que la société jugera utile afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses interventions.

Toutes les prestations précitées sont exécutées sur le site du client ou dans les ateliers de Nowserve.

Les prestations précitées, ne relevant pas d'incidents, et devant être exécutées sur le site du client, sont réalisées dans la limite du nombre de visites infogérance défini dans le présent contrat.

Le client s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires au bon déroulement des interventions.

Article VI – Exécution des prestations

Les prestations sont exécutées selon les modes suivants :

Assistance via le portail Nowboard

> Sur simple déclaration de l'incident via la plateforme Nowboard, les techniciens de Nowserve assureront une assistance à distance destinée à diagnostiquer et à résoudre les incidents relatifs aux points décrits aux articles IV et V.
> Le service de déclaration d'incidents, Nowboard, est disponible 24h sur 24 et 7j sur 7 à l'adresse suivante : app.nowboard.fr
> Si le service d'assistance téléphonique n'est pas en mesure de résoudre l'incident en «direct» il prend la main à distance sur les serveurs et postes du client.

Prise en main à distance

> Le service de prise en main à distance permet au technicien Nowserve d'accéder aux serveurs et postes du client pour traiter les incidents.
> L'accès et la prise en main à distance se font via un logiciel sécurisé.
> Si le service d'assistance téléphonique n'est pas en mesure de résoudre l'incident à distance, une intervention express sur site est déclenchée.

Intervention express sur site

> En préalable à toute intervention, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'intervention, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'intervention et d'envisager les possibilités d'incidents.
> Les interventions sur site sont réalisées dans les 4H00 ouvrées suivant l'appel pour les pannes serveurs et réseaux, 8H00 ouvrées pour les postes de travail et périphériques.
> Les périodes d'interventions sont le matin, du lundi au vendredi de 9H00 à 12H30, l'après-midi du lundi au jeudi de 14H00 à 18H00, et le vendredi de 14H00 à 17H00.

Supervision à distance

> Ce service est activé par Nowserve lors de la souscription au présent contrat. Si le client ne souhaite pas en bénéficier, il doit en aviser Nowserve par écrit.
> Il inclut un service de remontée d'alertes en continue.

Visite infogérance

> Selon un planning défini entre les parties, un technicien Nowserve se rendra sur le site du client pour vérifier le bon fonctionnement du système informatique et réaliser des opérations de maintenance préventive.
> Le nombre de visites par an est défini au bon de commande.
> En cas d'empêchement pour réaliser une des visites, Nowserve devra prévenir le client au moins 48 heures à l'avance et convenir avec lui d'une autre date. De même, si le client souhaite modifier la date d'une

visite, il devra prévenir Nowserve au moins 48 heures à l'avance.
> Pour chaque visite, le technicien de Nowserve établira avec le correspondant informatique un planning des opérations à réaliser. Ce planning sera basé sur un journal des besoins validé par le correspondant informatique et communiqué à Nowserve au minimum 2 jours ouvrés avant l'intervention.

Après chaque intervention, le technicien établira un bordereau d'intervention, et en remettra un exemplaire au client.

Le client pourra bénéficier de prestations en complément du présent contrat. Celles-ci ont pour but de répondre à des demandes ponctuelles et non récurrentes : migration, installation de nouveaux matériels, renouvellement de parc, études de faisabilité. Elles feront l'objet d'une offre technique et financière indépendante du présent contrat ou d'une facturation forfaitaire pour les changements simples de type création de compte Active Directory, création de boîte mail etc...

Article VII – Services complémentaires – Services hébergés

Les services sont hébergés dans des centres informatiques (datacenter) sécurisés. Nowserve s'engage à une disponibilité opérationnelle 365 jours/an, 7 jours/7 et 24 heures/24 avec un taux de disponibilité supérieur à 99,5% par an, hors opérations de maintenance. Nowserve s'engage à déployer les moyens nécessaires afin d'assurer la performance, la continuité, et la qualité des services proposés, dans un cadre de sécurité conforme à l'état de l'art. Nowserve est tenu à ce titre à une obligation de moyens. L'accès aux services se faisant au travers d'internet, la responsabilité de Nowserve ne peut en aucun cas être engagée en cas de défaut ou dysfonctionnement lié à la connexion vers ou depuis les centres informatiques.

Les services sont prévus pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la date de mise en service. A l'issue de la période initiale, les services sont renouvelés tacitement par périodes successives de douze (12) mois. Les services peuvent être résiliés, en respectant un préavis de six mois (6) avant la date d'expiration de chaque période successive, par lettre recommandée avec accusé de réception.

1. SAUVEGARDE HÉBERGÉE

Le choix des données à sauvegarder, ainsi que les paramétrages tels que le nombre de versions et la périodicité sont de la responsabilité du client.
La partie matérielle dénommée « Boitier de sauvegarde local» est garantie pièce et main d'œuvre pendant toute la durée du contrat. Cependant la responsabilité de Nowserve ne pourra pas être engagée en cas de détérioration du boitier due directement ou indirectement à des incidents de toutes sortes tel que : choc, surtension, foudre, inondation, incendie, etc..., ou des modifications sur le matériel par des personnes non autorisées par Nowserve.
De même, la responsabilité de Nowserve ne pourra pas être engagée en cas d'incident ou sinistre affectant les données et dus à des interventions, actes ou négligences par des tiers, sur le système informatique du client.
En cas d'incident ou de sinistre, les données sont restaurées à partir du boitier de sauvegarde local ou à partir des centres informatiques. Dans ce dernier cas, un boitier de sauvegarde est reconstitué avec l'intégralité des données préalablement externalisées. Il incombe au client de vérifier les données restaurées.

2. CONNEXION INTERNET

Nowserve s'engage à assurer le fonctionnement du centre informatique 7 jours/7 et 24 heures/24, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles, mais ne garantit pas en particulier les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à partir de son centre informatique vers Internet, ainsi que du central téléphonique appartenant à l'opérateur télécom vers son centre informatique. En effet, le ralentissement de ces dernières ne relève pas de la prestation d'accès offerte par Nowserve, mais des caractéristiques inhérentes aux réseaux en ligne relatives aux moyens techniques d'absorption du trafic généré.

Le client déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'Internet, en particulier que les transmissions de données sur internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes, et n'étant pas protégées contre des détournements éventuels. La responsabilité de Nowserve ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dommage direct ou indirect consécutif à l'utilisation de la connexion internet.

3. DESCRIPTION DES SERVICES « IAAS » et « SAAS »

3.1. IAAS : Infrastructure As A Service et SAAS : Software As A Service

Le «Fournisseur» met à disposition du «Client» une ou plusieurs VM (machine virtuelle) pré-équipée d'un système d'exploitation et d'outils logiciels visant à assurer la sécurité de la dite VM dans le cas d'un IAAS
Le «Fournisseur» met à disposition de son «Client» une application ou un service, dans le cas d'un SAAS.
Cette mise à disposition consiste par le «Fournisseur» à consentir au «Client», moyennant le paiement d'un loyer, un droit d'utilisation exclusif de la VM ou service par les salariés ou personnes désignées par le «Client».

3.2. Localisation des services « IAAS » et « SAAS »

Le « Fournisseur » peut mettre à disposition du « Client » des services IAAS et SAAS à partir de 2 Datacenters.
> Datacenter EQUINIX à Saint Denis (93), France
> Datacenter DC4DATA à Lyon (69), France

Les services sont délivrés de la même manière, dans les mêmes délais et au même prix, quel que soit le Datacenter.
Seul si un PRA est souscrit par le « Client », l'architecture mise à disposition à partir d'un Datacenter est répliquée sur le deuxième.
Dans tous les cas, le « fournisseur » s'engage à maintenir les services du « client », durant la durée du contrat, dans le Datacenter choisi par le « client ». Le « Fournisseur » s'oblige à solliciter l'autorisation du « client », au moins 3 (trois) mois à l'avance, en cas de déplacements de ses services dans un autre Datacenter.
Si le « client » a souscrit à une offre de PRA (Plan de Reprise d'Activité) ou de PCA (Plan de Continuité d'Activité), le « Fournisseur », en cas d'incident et de redémarrage des services du « client » sur le site de secours, s'oblige à prévenir le client dans un délai de 4 heures ouvrées du changement de localisation de ses services.

Nos Datacenters sont conformes aux principales normes internationales, notamment ISO 9001.2008, pour les systèmes de gestion de la qualité, et ISO/CEI 27001: 2005/27001:2013 pour les systèmes de gestion de la sécurité de l'information.
Électricité redondée Système d'alimentation sans coupure de 28 x 500 Kva Système d'alimentation de secours : 3 transformateurs électriques initiaux de 1820 Kw + 4 nouveaux transformateurs
Climatisation redondée, usine de refroidissement : unités de conditionnement d'air spécifiques pour les salles
Informatiques installées avec une redondance de 20%
Projection de gaz inerte Hi-Fog.
Contrôle d'accès biométrique, Caméras vidéo, Système d'alarme, Parois renforcées

3.3. Equipement, configuration et sécurité de la VM

La VM possédera un certain nombre des caractéristiques suivantes :
> vCPU : Processeur ou Coeur virtuel
> vRAM : Espace mémoire alloué
> vDISK : Espace disque alloué
> vBP : Bande passante allouée en entrée du Cloud pour accéder au réseau du «Client».

Le «Client» se verra également attribuer un sous-réseau privé qu'il sera le seul à pouvoir utiliser, ceci afin de lui garantir la confidentialité de ses données.

La VM sera installée, maintenue et mise à jour, selon les règles de l'art prévues par l'éditeur Microsoft, avec un des systèmes d'exploitation Windows Server.
Ces systèmes d'exploitation sont disponibles en langue Française et en

langue Anglaise. Toute autre langue souhaitée par le «Client» devra faire l'objet d'une validation par le «Fournisseur».

En plus du système d'exploitation, la VM se verra dotée d'un certain nombre d'outils et fonctionnalités :
> Anti-virus : installé, maintenu et mis à jour par le «Fournisseur»
> Système de monitoring : installé, maintenu et mis à jour par le «Fournisseur»
> La sauvegarde complète de la VM et de ses données.
> Une protection amont d'un Firewall physique ou logique.

Les données et programme du client sont en accès exclusif au client. Les personnels de NOWSERVE s'interdisent d'accéder ou de réaliser quelconques opérations sur les systèmes du client sans son consentement.
Si l'un de ces outils ou l'une de ces fonctionnalités n'étaient pas souhaités par le «Client», le «Fournisseur» se chargerait de la neutraliser, mais par contre la disponibilité du service ne serait plus garantie, sans pour autant modifier le montant de la location.

3.4. Accès à la VM

Pour accéder à sa VM, le «Client» a besoin d'un réseau étendu (WAN). Le «Client» souscrit à son propre contrat avec l'opérateur de son choix. Les quantités de vBP pourront dépendent du débit souscrit par le « Client » du bon fonctionnement du réseau.
La sécurisation de l'accès à la VM, peut se faire de différentes manières :
> Via la mise en place d'un VPN de routeur à routeur entre le réseau du «Client» sur son site et le réseau du «Client» dans le Cloud
> Via un client VPN qui permettra d'établir un VPN entre le poste de l'utilisateur (nomade ou pas, les VPN nomades sont limités à 20% des postes sous contrat) et le réseau du «Client» dans le Cloud.

L'accès à la VM est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7 en dehors des plages de maintenance programmées (cf chapitre 3.6).

3.5. Administration, exploitation de la VM

Certaines tâches, directement liées à la disponibilité du service seront à la charge et de la responsabilité du «Fournisseur»:
> Sauvegarde de la VM et de ses données
> Restauration de la totalité ou d'une partie de la VM et de ses données, restaurations sur une période d'une semaine. Au-delà, le «Client» devra souscrire un contrat d'assistance avec le «Fournisseur».
> Mise à jour du système d'exploitation et de l'anti-virus (si fourni par le «Fournisseur»)
> Monitoring du système et des organes de sécurité (Firewall, AV, Backup, Système)

Par définition, toutes autres tâches d'administration, d'exploitation ou de maintenance de la VM et des logiciels installés sur cette dernière sont à la charge du «Client» ou du «Fournisseur» désigné par ce dernier pour effectuer ces tâches.

3.6. Fenêtres de maintenance de la VM

Les fenêtres de maintenance, sont des périodes de temps programmées par le «Client» ou le «Fournisseur», où la VM pourra être redémarrée, et donc la disponibilité du service ne sera plus assurée.
Ces fenêtres de maintenance programmée sont exclues du calcul du taux de disponibilité, puisqu'elles servent, dans le cas de fenêtres de maintenance déclenchées à l'initiative du «Fournisseur» à maintenir la VM dans des conditions d'usages optimums.

Le «Client» pourra, à son initiative, disposer d'autant de fenêtres de maintenance qu'il souhaite. La communication auprès de ses utilisateurs sera à sa charge.

Le «Fournisseur» quant à lui pourra disposer, si nécessaire, d'une ou plusieurs fenêtres de maintenance annuelle dites exceptionnelles dont la durée cumulée ne pourra excéder six (6) heures. Ces fenêtres de maintenance lui permettront d'effectuer des opérations complexes sur son infrastructure qui nécessiteraient des arrêts de service. Ces fenêtres de maintenance devront s'exécuter uniquement en week-end ou dans la nuit du lundi au dimanche entre 0h et 6h avec accord préalable du « client ». Le «Fournisseur» devra en informer le «Client» à l'avance par un courriel aux personnes enregistrées comme contacts principaux lors de l'ouverture du service.

En cas de nécessité absolue et sur demande du « client », une maintenance pourra être effectuée en journée.

En complément de cette fenêtre, le «Fournisseur» disposera d'une fenêtre de maintenance pour l'application des mises à jour critiques sur le système d'exploitation de la VM, lorsque celles-ci nécessiteront un redémarrage pour se mettre en place. Cette fenêtre de maintenance récurrente sera positionnée par défaut tous les Dimanches suivant le second mardi de chaque mois à 4 heures du matin et durera maximum 1 heure.

Sur demande expresse du «Client», cette fenêtre pourra être décalée à un autre jour et une autre heure du mois à la convenance du «Client».

Par contre, si pour une raison quelconque, le «Client» ne souhaitait pas que Nowserve positionne ces fenêtres de maintenance récurrentes, alors la disponibilité du service ne serait plus garantie.

3.7. Disponibilité du service

Le «Fournisseur» s'engage à ce que la VM et son système d'exploitation soient disponibles et accessibles à 99,5% du temps hors fenêtres de maintenance (cf Chapitre 3.6).

Les durées d'indisponibilité sont les durées où la VM et son système d'exploitation sont indisponibles.

Le taux de disponibilité sera mesuré sur une période de 12 mois à compter de la date d'ouverture du service.
Calcul du taux d'indisponibilité :

*Taux de dispo. =100−(Σ(Durées d'indisponibilité)/((365*24)−Σ(Fenêtres de maintenance))*

Le taux de disponibilité contractuel est calculé et remis au client sur demande écrite du client.

4. CIRCUITS DE COMMUNICATION

4.1. Ouverture d'un service SAAS ou IASS

Pour être réputée valide, la commande du «Client» devra être retournée chez le «Fournisseur» et comporter à minima les éléments suivants :
> Les CP ou l'offre commerciale datée(s), signée(s) et tamponnée(s)
> L'autorisation de prélèvement datée, signée et tamponnée

A partir de ce moment-là, le «Fournisseur», devra se mettre en relation avec le « client » pour déterminer :
> Les options souhaitées par le «Client»
> La sécurité souhaitée pour les accès
> Les plans d'adressage IP
> Les contacts référents chez le «Client»
> …etc.

Le délai de mise à disposition de la plateforme hébergé dépend des options souhaitées ainsi que des prestataires éventuelles à contacter. Cette mise à disposition devra se faire dans un délai raisonnable établie en amont avec le « client ».

4.2. Demande de modification d'un service SAAS ou IAAS

A tout moment, le «Client» peut souhaiter modifier les caractéristiques d'un de ses services IAAS. Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande via le Nowboard.

Si le «Client» souhaite être guidé ou conseillé dans sa démarche il lui suffit de solliciter l'aide d'un technicien ou du chatbot sur le portail Nowboard.

4.3. Déclaration d'un incident ou d'une demande d'assistance

Le contrat d'hébergement Nowserv donne accès à un service de support et d'assistance qui enregistrera la demande du «Client».

Pour accéder à ce service et faire ses demandes, le «Client» doit se connecter à notre plateforme dédiée :
> Le Nowboard, accessible 24h sur 24 et 7j sur 7.

Il est entendu, que le «Fournisseur» ne pourra être tenu pour responsable d'incidents relevant de la responsabilité du «Client».
En cas d'anomalie bloquante relevant de la responsabilité du «Fournisseur», ce dernier devra dans les meilleurs délais corriger cette anomalie ou proposer une solution de contournement pour que le service soit à nouveau disponible.

Une fois les services à nouveaux accessibles, la période d'indisponibilité est arrêtée. Par contre, l'incident ne sera clôturé qu'au retour à la normal.

Article VIII – Limite des prestations

Sont exclus du présent contrat :
> Les prestations de formation aux logiciels.
> L'installation et le paramétrage de logiciels base de données sur les serveurs.
> L'installation et paramétrage d'applications métiers sur les serveurs.
> Les prestations de migration, d'installation de matériels neufs et de renouvellement de parc.
> Les déménagements, ainsi que les remises en état de fonctionnement qui en découleraient.
> Les incidents imputables à des logiciels spécifiques et des logiciels métiers.
Nowserve ne se substitue pas à la maintenance proposée par l'éditeur du logiciel concerné. Son intervention se limite à la création et au suivi de la résolution des incidents auprès dudit éditeur.
> Les incidents imputables aux accès internet, au câblage informatique, à la téléphonie et aux équipements bureautiques et copieurs.
Nowserve ne se substitue pas à la maintenance proposée par le constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur concerné. Son intervention se limite à la création et au suivi de la résolution des incidents auprès dudit constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur.
> Les incidents imputables à tout élément accidentel extérieur : incendie, eau, orage, mauvaises manipulations.
> Les incidents consécutifs à une installation et/ou utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du client non conformes aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur.
> Les incidents imputables à une mauvaise installation électrique, une mauvaise installation ou défaillance du câblage informatique, un équipement inadéquat des locaux (humidité, poussière excessive, température élevée, etc.…).
> Les incidents consécutifs à toute opération ou réparation effectuée par du personnel non qualifié.

De même, Nowserve ne pourra assurer la bonne fin de ses interventions ou se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client si :
> L'intervenant ne peut accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation sollicitée.
> Les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique
> Le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant.
> Le client ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs.
> Un événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire, limite partiellement ou totalement l'accès aux équipements pour lesquels le client a expressément demandé une intervention, notamment si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique, d'accès internet ou autres sont défectueuses.

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique. En conséquence, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer la sauvegarde de ses données.
> La responsabilité de Nowserve en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée. En aucun cas Nowserve ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données résultant pour quelque cause que ce soit de l'intervention du technicien Nowserve sur les supports informatiques du client.
> D'une manière générale, au cas où la responsabilité de Nowserve serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à Nowserve, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct subi par le client sans pouvoir dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre du présent contrat sur l'année en cours.

Article IX - Obligations du client

Le client devra veiller à ce que les locaux et installations périphériques nécessaires au fonctionnement des matériels, objets du présent contrat, répondent à tout moment aux spécifications requises par le ou les constructeurs et, notamment, à ce que les spécifications électriques, climatiques et relatives à la sécurité des personnes physiques soient à tout moment respectées, le tout de manière à ce que Nowserve se trouve à même d'exécuter ses obligations dans les meilleures conditions possibles.

Le client s'engage à assurer le libre accès aux matériels et ce pendant les horaires contractuelles. Il s'engage notamment à donner un accès permettant aux techniciens de Nowserve d'accéder à distance au système informatique via le logiciel de prise en main et de supervision à distance.

Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que Nowserve puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site.
Le client s'engage à tenir à disposition du technicien Nowserve l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, les procédures d'installation, etc. et doit informer le technicien de l'historique de l'apparition de l'incident.

Le client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité, à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables…) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à la réalisation des prestations et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Nowserve sont et restent à sa charge.

Le Client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênants pour assurer les prestations.

Article X - Non débauchage

Le CLIENT s'interdit, sauf accord préalable et écrit de la SOCIETE, de tenter de débaucher et/ou d'employer de manière directe ou indirecte les salariés de la SOCIETE. En cas de violation de cette clause, le CLIENT s'engage à verser à la SOCIETE une indemnité égale à un an de rémunération brute du ou des salariés concernés.

Article XI – Secret - Confidentialité

Nowserve s'engage formellement, tant pour elle-même que pour ses collaborateurs et ses sous-traitants, à ne jamais communiquer ou publier en France ou à l'étranger, sous quelque forme que ce soit, les renseignements qu'elle pourrait être amenée à connaître à l'occasion de l'exécution du présent contrat, sans l'autorisation préalable expresse et écrite du Client.
Par ailleurs, Nowserve et le Client garantissent la confidentialité des informations échangées dans le cadre du présent contrat. Les personnes en causes en seront informées.
Tous les documents et informations de quelque nature que ce soient, auxquels les parties auront accès au cours de l'exécution du présent contrat, seront considérés par elles comme strictement confidentiels.

Nowserve s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative, etc., qui lui auront été communiquées par le client ou dont il aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat.
Nowserve se porte fort, au sens de l'article 1120 du Code civil, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

Article XII – Facturation et conditions de paiement

Le présent contrat est établi moyennant une redevance annuelle payable d'avance, au comptant, net et sans escompte à réception de facture. Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client dans le cadre de l'offre technique et financière. Ils incluent les déplacements sur site et les prestations.

La redevance annuelle est facturée au prorata temporis jusqu'au 31 décembre la première année du contrat, puis au 1er janvier de chaque année.

La redevance par poste couvre tous les équipements définis à l'Article IV, Equipements Utilisateurs. La redevance par serveur couvre tous les équipements définis à l'Article IV, Serveurs et Réseaux (hors fiewall et NAS). Nowserve se réserve le droit d'appliquer une majoration de 10% pour les équipements de plus de 3 ans et moins de 4 ans, de 20% pour ceux de plus de 4 ans et moins de 5 ans, et de 30% pour ceux de plus de 5 ans.

La facturation sera effectuée par trimestre terme à échoir.
Le paiement des factures sera réalisé par prélèvement automatique avec le mandat SEPA fourni en annexe, si ce mode de paiement n'est pas choisi, 1,5% de frais de recouvrement seront obligatoirement appliqués.

La tarification sera réactualisée chaque année, au premier janvier, sur la base du dernier indice Syntec, selon la formule suivante : P1 = P0 x (S1 / S0)

P1 = Nouveau prix
P0 = Ancien prix
S1 = dernier indice publié au jour de la réactualisation
S0 = indice de la dernière révision

De convention expresse, et sauf report sollicité à temps et accordé par Nowserve de façon exceptionnelle, le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable, nonobstant la clause de résiliation :

- l'exigibilité immédiate de toutes sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu,
- conformément à l'article L441-3 du Code de Commerce, l'application sur les sommes dues de l'intérêt au taux légal majoré de Cinq points, calculé à compter de l'échéance contractuelle.

Le non-respect des modalités de règlement pourra entraîner la suspension de toute prestation contractuelle conformément aux prévisions des Conditions Générales.
Les sommes versées même s'il s'agit de produits constatés d'avance, resteront acquises à Nowserve dans le cas où le Client ne respecterait pas ses obligations, au titre de l'apurement de toute dette du client et ensuite à titre de premiers dommages et intérêts.

Article XIII - Modifications

D'autres matériels peuvent être ajoutés, sur demande du client, à ceux définis au présent contrat, sous réserve toutefois, qu'ils puissent faire l'objet de prestations de la part de Nowserve.
Le client portera à la connaissance de Nowserve, et par courrier, au moins 3 mois avant la date d'échéance, toute modification de matériels.
Ces modifications ou adjonctions entraîneront un réajustement des redevances aux conditions de Nowserve alors en vigueur et donneront lieu à la mise à jour du contrat.

Article XIV – Durée et résiliation

Les services sont prévus pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la date de mise en service. A l'issue de la période initiale, les services sont renouvelés tacitement par périodes successives de douze (12) mois. Les services peuvent être résiliés, en respectant un préavis de six mois (6) avant la date d'expiration de chaque période successive, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Nowserve se réserve le droit de résiliation, sans préavis ni remboursement et sans que les conditions d'exigibilité de la redevance soient compromises, lorsque :

- Les sommes dues par le client n'ont pas été acquittées dans le délai défini à l'article X.
- Les matériels ont subi des dommages causés par une utilisation non conforme aux normes constructeurs.
- Le client a fait intervenir une personne non accréditée par Nowserve et sans son accord.

La résiliation par le client ne sera pas possible en dehors des conditions prévues à l'article XII.

Article XV – Litige – Procédure amiable

En cas de difficulté pour l'interprétation ou l'exécution des présentes ou l'un de ses avenants, les parties décident de se soumettre préalablement à une procédure amiable.
A ce titre, toute partie qui souhaiterait mettre en jeu ladite procédure, préalablement à la saisine du Tribunal compétent, devra notifier sa réclamation motivée par lettre recommandée avec accusé de réception ouvrant un délai de quinze jours de réflexion.
A l'issue de ce délai de quinze jours, les parties désigneront un expert amiable d'un commun accord. A défaut, la compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu de résidence du Client pour effectuer cette désignation.

L'expert amiable devra mener sa mission de conciliation dans un délai de trois mois à compter de la saisine.
A l'issue, il proposera un rapport en vue de concilier les parties. Ce rapport, confidentiel, ne pourra être produit, ni utilisé, dans le cadre d'une procédure judiciaire. De manière expresse, les parties s'interdisent, directement ou indirectement, d'utiliser toutes les informations et données qui auraient pu être révélées durant la procédure amiable.

En cas de conciliation, les parties s'engagent à signer un accord transactionnel et confidentiel en vue de la poursuite ou de la cessation des relations contractuelles après solution du différend.

En cas de poursuite des relations, l'accord précisera si les obligations réciproques sont maintenues à l'identique ou si elles sont modifiées et dans quelle mesure.

Si la procédure de conciliation n'a pu aboutir dans le délai de trois mois, ce délai pourra être prorogé d'un commun accord, seulement, pour une nouvelle période d'une durée inférieure ou égale.
En cas d'échec, le Tribunal compétent sera saisi par la partie la plus diligente.

NOWSERVE
Raoul Pinto