

## Conditions particulières de vente

### Contrat de service DATAOUEST®

Pour l'application des présentes, le terme "**Client**" désigne toute personne physique ou morale qui souscrit au contrat proposé par DATAOUEST®.

#### ARTICLE I. OBJET DU CONTRAT

L'objectif du contrat de service est de fournir au client un service de maintien en condition opérationnelle. L'objet du contrat est de définir les modalités des interventions effectuées par DATAOUEST® pour le compte du client. Ce contrat permet au client de disposer d'un service informatique et d'un support externalisé. Les prestations sont fournies par DATAOUEST®.

##### Section 1.01 NATURE ET DEFINITIONS DU CONTRAT PROPOSE

DATAOUEST® propose à ses clients un système de contrat d'assistance et de support à plusieurs niveaux de services. En fonction du niveau, il bénéficiera de services inclus dans son offre. Les autres services restent accessibles sur demande et soumis à facturation.

#### ARTICLE II. TARIFS ET REMISES

##### Section 2.01 TARIFS DU CONTRAT

En fonction du niveau de contrat choisi et de la dimension du parc, les tarifs suivants s'appliqueront :

	ECO	PRO	PRO+
Serveurs	75 €	100 €	150 €
Postes	20 €	30 €	40 €

Lorsque le client couvre l'intégralité de son parc informatique avec un contrat ECO, PRO ou PRO+, les serveurs seront facturés au prix d'un poste.

On entend par serveur tout dispositif informatique matériel ou logiciel qui offre des services à différents clients. Chaque machine virtuelle sera également comptée comme un serveur à part entière. Ex. : si le client possède un serveur physique sur lequel sont hébergées 3 machines virtuelles (VM), il sera alors compté et facturé 4 serveurs.

Il n'est pas autorisé de mixer les différents niveaux de service au sein d'un même parc informatique. Un seul et même niveau de service s'applique sur tout le parc du client listé en annexe II.

##### Section 2.02 REMISES

Sur les tarifs ci-dessus, il pourra être consenti une remise en fonction du volume du parc informatique du client. Les remises seront faites en fonction du barème suivant :

Nombre de machines sous contrat	Remise
1-15	0%
16-30	5%
31-50	15%
51- et plus	25%

De plus, une remise sur les tarifs de prestations sera automatiquement accordée pour tout client ayant souscrit à un contrat. Cette remise sera appliquée sur toutes les prestations non comprises dans le contrat. Les tarifs de base sont indiqués dans la Section 2.03.

##### Montant des remises :

- ECO = 5% sur la Main d'œuvre
- PRO = 10% sur la main d'œuvre
- PRO+ = 12 % sur la main d'œuvre

##### Section 2.03 TARIFS POUR LES PRESTATIONS

Pour toutes prestations non incluses dans les contrats ou pour une extension du périmètre, le barème suivant sera appliqué :

Pour toute demande d'intervention qui sera planifiée, les tarifs suivants s'appliqueront :

- Forfait Journée 495 €
- Forfait Demi-Journée 250 €
- Heure 80 €

Pour les **interventions urgentes** ou les **interventions non planifiées** inférieures à J+1 le tarif horaire de 120 € s'appliquera.

Toutes demandes nécessitant une intervention d'un expert de Niveau 3, à savoir les prestations d'audit, de formation, de développement, de gestion de projet, d'intervention sur des logiciels de gestion, le tarif de 800 € par journée sera appliqué.

#### ARTICLE III. FACTURATION

Il est convenu qu'un **minimum de facturation de 50 euros** sera facturé pour toute intervention auquel s'ajouteront d'éventuels frais de déplacement si l'intervention nécessite de se rendre sur le site du client (Contrat niveau Eco et Pro uniquement). Ce minimum de facturation s'applique également pour toutes les prestations hors contrat.

#### ARTICLE IV. POINT DE DÉPART ET D'ARRÊT DU DÉCOMPTE

La durée de la prestation sera décomptée de la première heure à la dernière heure de l'intervention de DATAOUEST®. Pour les prestations à distance, la première minute commencera à la création, par le technicien hotline, d'une fiche d'intervention en informatique sur le compte du Client, la dernière minute sera la clôture de cette fiche d'intervention par la confirmation de la résolution du problème par le client. Pour les prestations sur place, le point de départ du décompte sera l'arrivée du technicien sur le lieu d'intervention et le décompte sera arrêté lors du départ du technicien.

#### ARTICLE V. BON D'INTERVENTION

Pour toute prestation sur place, le technicien fera signer au Client ou à l'un de ses salariés ou représentant, une fiche d'intervention reprenant le

descriptif de l'intervention, sa durée, ainsi que l'heure précise d'arrivée et de départ du technicien. La signature de cette fiche d'intervention interdira au client de contester par la suite les conditions d'intervention ou de décompte des unités de temps conformes aux données figurant sur le bon d'intervention.

## ARTICLE VI. SUPPORT – HELPDESK

### Section 6.01 OBJET ET DEFINITION

Le support utilisateur du contrat de niveaux ÉCO, PRO et PRO+ consiste en une prestation d'assistance utilisateur par HOTLINE de DATAOUEST® en matière informatique dont les conditions et le périmètre d'intervention sont définis au contrat et en annexes I, II, III.

### Section 6.02 PRESTATIONS EFFECTUEES PAR DATAOUEST®

En proposant une mission de support, DATAOUEST® s'engage à fournir et mettre à disposition du Client son expérience, ses moyens techniques et ses compétences spécifiques dans le domaine de l'informatique pour des missions d'assistance à distance (HOTLINE) dans l'utilisation des services et de son matériel informatique.

Les prestations effectuées par DATAOUEST® porteront sur les éléments suivants : Bureautique, systèmes d'exploitation, périphériques et connexion Internet DATAOUEST®, à l'exclusion de tous les autres systèmes ou matériels informatiques, à l'exception de ceux vendus et mis en œuvre chez le Client par DATAOUEST®, notamment les applicatifs ou logiciels spécifiques métiers. Les prestations de DATAOUEST® ne pourront porter que sur les matériels listés au contrat et en annexes II.

Le présent contrat est exclusif de toute mise à disposition de personnel entrant dans le cadre du travail temporaire ou du prêt de main-d'œuvre. Il ne s'agit exclusivement que d'un contrat de prestation de service, à l'exclusion de toute autre qualification. Étant précisé que DATAOUEST® emploie et rémunère son personnel sous sa responsabilité exclusive au regard des obligations fiscales et sociales. La prestation d'assistance technique s'effectue à distance et est assurée par un opérateur de DATAOUEST® chargé, par téléphone ou par mail, d'assister l'utilisateur dans les difficultés ou problèmes qu'il pourrait rencontrer avec l'utilisation des matériels sous contrat. L'intervention de l'opérateur pourra impliquer une « prise en main » à distance du poste utilisateur du Client. Si elle est acceptée, cette intervention fera soit l'objet d'une facturation distincte soit d'une prise en charge dans le cadre du contrat avec les niveaux PRO et PRO+ si le Client a, parallèlement aux présentes, conclu un tel

contrat avec DATAOUEST®. Pour permettre la mise en œuvre technique de cette prise en main à distance, le Client autorise DATAOUEST® à installer, dès avant le début du contrat sur les postes utilisateurs et sur les serveurs sous contrat, tout logiciel ou application nécessaires à l'exécution du contrat et qui n'impliqueront strictement aucune collecte d'informations ou de données personnelles du Client de quelque nature que ce soit. Le Client accepte également que ses outils de contrôle à distance puissent être mis à jour sans préavis ou notification.

Le Client ne pourra exiger de DATAOUEST®, au titre du présent contrat de support, une quelconque intervention sur place (au lieu d'implantation des matériels sous contrat, au titre d'une réparation, d'un dépannage ou de toute assistance de quelque nature que ce soit). Comme mentionné à la Section 6.05 figurant au ci-après, si le dépannage ou l'assistance à distance est impossible compte tenu du problème rencontré, DATAOUEST® en informera le Client et lui proposera une intervention sur place dans un délai à définir d'un commun accord avec le Client en fonction de la formule choisie. Si elle est acceptée, cette intervention fera soit l'objet d'une facturation distincte soit d'une prise en charge dans le cadre du niveau PRO+ si le Client a, parallèlement aux présentes, conclu un tel contrat avec DATAOUEST®.

### Section 6.03 FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Les demandes ou les tickets d'incidents devront être transmises de préférence par mail 24h / 24 à [support@dataouest.fr](mailto:support@dataouest.fr). La hotline au numéro **02 33 57 27 01** avec une prise illimitée d'appels des personnes habilitées est à votre disposition **du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h30**.

L'**historisation** et la **gestion des tickets** pour l'ensemble des mails et des appels seront traités dans les heures d'ouverture de l'entreprise. Ils seront traités par ordre de priorité et non par ordre d'arrivée. Les clients ayant souscrit à la formule PRO+ disposent d'un service prioritaire dans le traitement des demandes.

### Section 6.04 GESTION DES PRIORITES

La priorité d'un Incident est déterminée par :

- Par le niveau de service souscrit.
- L'impact sur l'activité de l'entreprise. L'impact représente la criticité sur l'activité métier (Incident ou Problème). Certaines définitions de la criticité (ou niveau de risque) précisent qu'il y a 3 facteurs : fréquence, gravité, probabilité de non-détection. L'impact est souvent mesuré au nombre de personnes ou de systèmes ou services affectés.

- L'urgence à mettre en place une solution définitive ou de contournement (urgence : effort attendu et vitesse nécessaire pour résoudre l'Incident)

#### Section 6.05 CONDITIONS D'INTERVENTIONS

Aucune mission de HOTLINE technique ne pourra être réalisée par DATAOUEST® sur un matériel non listé en annexe II, sauf par devis et facturation distincte. DATAOUEST® pourra refuser d'inclure dans le périmètre des matériels jugés trop anciens, désuets, dégradés ou hors d'usage.

Les interventions de DATAOUEST® ont lieu du lundi au vendredi de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Le numéro de la HOTLINE est le 0233572701 (non surtaxé) et l'email : [support@dataouest.fr](mailto:support@dataouest.fr). Pour une demande d'intervention en dehors des horaires d'ouverture, toute intervention sera facturée.

#### Section 6.06 OBLIGATIONS DE MOYENS - RESPONSABILITE

DATAOUEST® mettra tout en œuvre pour tenter de solutionner, à distance les problèmes rencontrés par le Client. Il ne s'agit ici que d'une obligation de moyens ; la nature ou l'étendue des pannes ou des besoins du Client étant par définition inconnues et/ou aléatoires.

DATAOUEST® ne pourra être tenue pour responsable de toutes conséquences directes ou indirectes, de quelque nature que ce soit, d'une panne ou d'une indisponibilité d'utilisation des matériels sous contrat qui n'auraient pu être résolues sur place ou à distance par DATAOUEST® à l'exception de celles générées par DATAOUEST lors d'une mauvaise instruction informatique sur les équipements du Client

### ARTICLE VII. LA SUPERVISION ACTIVE

#### Section 7.01 OBJET ET DEFINITIONS

La supervision consiste à confier la gestion à distance de certains aspects d'un système informatique à un prestataire spécialisé, extérieur à l'entreprise utilisatrice.

#### Section 7.02 PRESTATIONS EFFECTUEES PAR DATAOUEST®

La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du système informatique du Client. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, DATAOUEST® en informera le Client et respectera les protocoles fixés au cahier des charges. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance. Toute intervention physique dans les locaux du Client ne relèvera pas de la supervision et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée sauf

si le client souscrit au contrat DATAOUEST® PRO+.

Les prestations de veille et de sécurisation du système informatique correspondant à la prestation de supervision fournie par DATAOUEST® sont les suivantes :

- Vérification de l'état de sauvegarde.
- Vérification de l'état de l'antivirus.
- Supervision des plateformes matériels « SERVEURS » (On/Off, charge des processeurs, mémoire, espace disque, pannes matérielles).
- Vérification des connexions Inter-Sites.
- Création du système de fichiers (partages et sécurités).
- Vérification des équipements « Actifs » (Routeurs, switchs...).
- Gestion des impressions (déblocage du spooler).

La supervision sera mise en place dans un délai maximum de 30 jours ouvrés à compter de la signature des présentes.

#### Section 7.03 MISE EN PLACE DE LA SUPERVISION

À compter du jour de la conclusion du contrat, DATAOUEST® dispose d'un délai pour procéder à l'installation de la supervision. Ce délai est fixé d'un commun accord entre les parties selon les besoins du Client et les disponibilités de DATAOUEST® dans un délai maximum de 30 jours ouvrés sous réserve de contraintes du Client (Indisponibilité du matériel, contraintes d'accès au site du Client). Le Client devra permettre à DATAOUEST® de procéder à cette installation en lui garantissant le libre accès à ses locaux et matériels informatiques et devra être équipé de matériel informatique répondant aux normes techniques minimales requises pour être compatibles avec le système de supervision. Le Client ne pourrait tirer aucun grief d'un retard dans la mise en place de la supervision que si ce dernier était supérieur à 10 jours ouvrés par rapport au délai fixé. En tout état de cause, la réparation du préjudice qu'il pourrait éventuellement subir du fait de ce retard supérieur à 10 jours est contractuellement limitée à la moitié de la redevance mensuelle payée par le Client à l'exclusion de toute autre demande de dommages et intérêts. Aucune résiliation ou renégociation du contrat ne pourra intervenir pour cause de retard dans la mise en place de la supervision.

Pour les besoins du service de supervision, DATAOUEST® installera chez le Client un logiciel informatique désigné "PRTG" dont le rôle est de créer l'interface entre les systèmes du Client et ceux de DATAOUEST® pour permettre le transfert des données objet de la supervision. Le Client devra autoriser l'accès de ses locaux aux

techniciens de DATAOUEST® pour procéder à l'entretien et la maintenance courante du service.

#### Section 7.04 PARC INFORMATIQUE

La liste des matériels et logiciels est établie suite à un échange entre le Client et DATAOUEST®, cette dernière pouvant en exclure tout matériel ou logiciel obsolète. Les matériels concernés sont listés en annexe II du contrat.

#### Section 7.05 INTERVENTION DE DATAOUEST®

La mission de supervision est une mission de veille et de surveillance à distance du réseau informatique du Client. En cas de difficulté ou de problèmes techniques, DATAOUEST® en informera le Client et respectera les protocoles fixés au cahier des charges. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes à la supervision et notamment du fait que certaines difficultés ne peuvent être corrigées à distance. Toute intervention physique dans les locaux du Client ne relèvera pas de la supervision et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée.

#### Section 7.06 OBLIGATION DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer activement avec DATAOUEST® et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de DATAOUEST® chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

### ARTICLE VIII. LA MAINTENANCE

#### Section 8.01 OBJET

La maintenance informatique consiste à maintenir, à entretenir le parc informatique du Client tel que mentionné en II, sous réserve de matériel **sous garantie constructeur** et de logiciels à jour et supportés par l'éditeur. Cet entretien vous permet d'assurer et d'avoir un parc en bon fonctionnement et d'éviter au maximum la perte de productivité. Si une pièce est défectueuse, elle est changée pendant la garantie par le constructeur sur site ou en atelier. ; hors garantie un devis vous sera remis pour vous établir le montant des réparations.

La maintenance s'applique aux matériels figurant en annexe II du contrat. Les présentes conditions ont uniquement pour objet de définir les droits et obligations de chacune des parties à tout contrat de maintenance conclu entre DATAOUEST® et ses Clients.

#### Section 8.02 PRESTATIONS EFFECTUEES PAR DATAOUEST®

Pour le niveau de contrat PRO+, DATAOUEST® prend en charge l'entretien courant et le dépannage système, main d'œuvre, avec hot line et intervention sur site, et ce pour tous les matériels listés en annexe II, systèmes et logiciels, le dépannage et/ou le remplacement comprennent :

- Le changement de pièces défectueuses. (Ne comprend pas la fourniture de la pièce).
- La réinitialisation des OS (systèmes d'exploitation) et des paramètres de base.
- La restauration des données du Client (hors programmes spécifiques), à partir des dernières sauvegardes effectuées par ses soins.

Pour les autres contrats : ECO et PRO, ainsi que tout matériels hors garantie, les interventions sur site seront facturées selon le tarif en vigueur le jour de l'intention. Il sera appliqué une remise sur la main d'œuvre pour les niveaux ECO et PRO et PRO+ comme indiqué dans la Section 2.03.

Dans le cas où le client souscrit une garantie sur site constructeur via DATAOUEST®, les modalités de cette dernière s'appliqueront.

#### Section 8.03 QUELLE EST LA DIFFERENCE ENTRE LA MAINTENANCE ET LA GARANTIE ?

La **garantie** constructeur constitue la période pendant laquelle votre matériel est couvert en cas de panne matérielle. Elle est bien souvent de 2 ans et elle comprend de base les pièces. Lorsque vous tombez en panne pendant cette garantie constructeur, votre matériel sera réparé par le constructeur en retour atelier ou sur site si vous avez souscrit une telle garantie. Il est donc conseillé de souscrire des garanties supplémentaires main-d'œuvre et/ou sur site en fonction de la criticité du matériel.

Dans le cadre du contrat DATAOUEST® s'engage à assurer la gestion entre le constructeur et le client.

#### Section 8.04 ÉTAT DE L'ÉQUIPEMENT

La souscription du contrat de service DATAOUEST® est soumise à la vérification de l'état du parc par DATAOUEST®. Le contrat ne pourra être souscrit que si le matériel est réputé être en bon état de fonctionnement à la date de signature du contrat par le client.

DATAOUEST® se réserve le droit d'effectuer une visite de contrôle, au plus tard dans le mois qui suit la date de la signature du présent contrat. La remise en état éventuelle sera facturée au client selon nos tarifs au coup par coup en vigueur. Dans le cas où le client refuserait, par lettre recommandée avec accusé de réception, cette remise en état, alors ce contrat sera considéré comme nul et non avenue. La prestation de maintenance ne démarrera effectivement qu'une

fois la réparation réalisée et validée par DATAOUEST®

#### Section 8.05 CONDITIONS D'INTERVENTION

DATAOUEST® s'engage, dans les conditions ci-après définies à réparer et/ ou, le cas échéant, à remplacer tout matériel défectueux visé en annexe II au contrat de maintenance.

##### (a) Délais d'intervention

Le point de départ du délai d'intervention est l'appel ou le mail du Client envoyé au support ([support@dataouest.fr](mailto:support@dataouest.fr)), réceptionné par DATAOUEST® pendant les horaires de permanence téléphonique, pour signaler la panne à réparer. Ces horaires de permanence téléphonique sont indiqués dans la Section 6.03 du contrat et seront susceptibles de varier raisonnablement. DATAOUEST® ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard dans l'intervention qu'en cas de perte majeure de service pour le client et en tout état de cause pour un retard supérieur à 10 % du délai convenu. La responsabilité de DATAOUEST® est contractuellement limitée somme égale à six mois de redevance payée par le client. **Le délai d'intervention est fixé varie en fonction du niveau de services du contrat. Il se calcule en heures ouvrées, correspondant aux jours et horaires d'intervention de DATAOUEST®. Le délai est en conséquence susceptible de courir sur deux jours ouvrés successifs.** Pour le niveau ECO, le délai d'intervention est de J+1 UNIQUEMENT pour le(s) serveur(s) listé en annexe II. Pour le Niveau PRO, le délai est de J+1 et pour le nouveau PRO+ le délai est < à 8h, avec un effort maximal pour intervenir le jour J (non garanti). Il est rappelé que seul le contrat PRO+ bénéficie de la prise en charge de l'intervention sur site. Pour les autres niveaux de service, l'intervention donnera lieu à facturation.

##### (b) Sites d'intervention

DATAOUEST® intervient sur les sites indiqués en annexe III. Lors de chaque intervention, il est établi un rapport d'intervention signé par le Client et DATAOUEST®. Un exemplaire de ce rapport est remis au Client.

##### (c) Réparation/ Remplacement

Lors de son intervention, DATAOUEST® conseillera au client le meilleur choix à opérer entre la réparation et le remplacement des matériels défectueux. Sa responsabilité sera définitivement dérogée si le client ne suit pas son avis. Les délais de remplacement et/ou de réparation des matériels défectueux par DATAOUEST® dépendront des stocks disponibles et/ou des délais de livraison de ses fournisseurs et /ou de la complexité de l'avarie. Lors de son intervention, DATAOUEST® indiquera au Client un délai pour la réparation ou le remplacement du matériel. Ce

délai ne pourra qu'être indicatif et le client ne pourrait en aucun cas tirer grief d'un éventuel retard. Il n'est pas prévu au contrat de prêter un matériel équivalent à celui défectueux pendant le temps nécessaire à sa réparation et/ou son remplacement.

En cas d'impossibilité d'obtenir une pièce de rechange, DATAOUEST® est dérogée de ses obligations au titre du présent contrat et propose et/ou devise toute solution de contournement et/ou de renouvellement de matériel. En fonction du niveau de service, la réparation ou le remplacement pourra donner lieu à facturation.

#### Section 8.06 MATERIEL ET DOMMAGES EXCLUS DU CONTRAT DE MAINTENANCE

Sont exclus du contrat de maintenance :

- Les matériels non désignés en annexe II
- Les dommages résultant notamment d'un accident, d'une négligence, d'une malveillance, d'une utilisation impropre aux prescriptions techniques du constructeur, d'un défaut du réseau électrique, d'une intervention pratiquée sur le matériel du fait du Client ou d'un tiers et plus généralement de tout dommage dont l'origine est étrangère au matériel lui-même à l'exception de ceux générés par DATAOUEST®
- Le ravaillage des peintures extérieures, le nettoyage et le dépoussiérage du matériel.
- La réalisation sur le matériel de modifications techniques sollicitées par le Client.
- La réparation ou le remplacement de tout élément du matériel connecté à d'autres matériels, non conformes aux spécifications techniques du constructeur.
- La réparation ou le remplacement des installations électriques extérieures au matériel ou de tout autres éléments périphériques non désignés en annexe II.
- Le remplacement des consommables (cartouches, têtes d'impression...) ; et des kits de maintenance constructeur.
- Les pannes résultant d'un virus.
- La mise à jour et l'assistance des logiciels HORS mises à jour mineures du système d'exploitation.
- La réparation des batteries de portables et des batteries d'onduleurs.

Dans les cas ci-dessus, toute intervention de DATAOUEST® fera l'objet d'un devis et d'une facturation distincte.

### Section 8.07 OBLIGATIONS DU CLIENT - DEVOIR DE SAUVEGARDE

Le Client s'engage à collaborer activement avec DATAOUEST® et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations.

Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de DATAOUEST® chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

Le Client devra effectuer et conserver, sous sa seule responsabilité, au moins une copie de sauvegarde de ses données et programmes. DATAOUEST® n'est aucunement responsable de la réalisation effective par le Client de la sauvegarde et de l'archivage de ses données ou des incidents matériels et/ou informatiques susceptibles de survenir à l'occasion des opérations de sauvegarde réalisées par le Client. Sauf faute caractérisée, DATAOUEST® ne pourra être tenue responsable en cas de perte ou de destruction des programmes et des Données qui pourraient survenir lors d'un incident de quelque nature que ce soit à l'occasion de la réalisation de sa mission de maintenance.

### ARTICLE IX. RESPONSABILITÉ

Pour toutes les obligations à sa charge, DATAOUEST® est tenue à une obligation de moyens. DATAOUEST® n'est pas tenue de veiller au bon fonctionnement général du système informatique du Client, mais n'intervient que ponctuellement à la demande du Client dans le cadre et les limites du présent contrat **sauf si le client a souscrit à un contrat PRO ou PRO+.**

### ARTICLE X. LA SÉCURITÉ

#### Section 10.01 OBJET ET DÉFINITIONS

La prestation de sécurité DATAOUEST® consiste à maintenir en sécurité votre infrastructure et le parc informatiques du Client tel que mentionné en annexe II, sous réserve de bonne utilisation de la solution logicielle fournie par DATAOUEST® et d'avoir souscrit au contrat avec le niveau de service PRO ou PRO+.

#### Section 10.02 PRESTATIONS EFFECTUÉES PAR DATAOUEST®

DATAOUEST® prend en charge ~~la fourniture,~~ l'installation, et la gestion d'une solution Antivirus. Cette solution est fournie par la société BitDefender (ou équivalent si BitDefender n'est plus maintenue par l'éditeur du logiciel), ~~et mise à disposition du client.~~ Le présent contrat de service ne comprend pas la licence de la solution Antivirus.

En cas de difficulté ou de problèmes techniques, ou de détection de quelque anomalie que ce soit, DATAOUEST® en informera le Client et respectera les protocoles fixés au cahier des charges. Le Client reconnaît avoir été avisé des limites inhérentes aux solutions de sécurité ANTIVIRUS et notamment du fait qu'un antivirus seul ne garantit pas une sécurité totale. Il appartient au client de former et de sensibiliser ses utilisateurs sur l'utilisation et sur les risques liés à la sécurité des données.

DATAOUEST® s'engage à vérifier régulièrement que le logiciel Antivirus est à jour chez le Client et qu'il est correctement paramétré, notamment pour les Analyses des données du Client.

Toute intervention due à un virus ou due à une négligence de la part du Client ne relèvera pas du présent contrat et fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparée sauf si le client souscrit au contrat DATAOUEST® PRO+.

Le contrat de service PRO et PRO+ prend en charge la gestion de la sécurité du système informatique :

- Droits d'accès (comptes, fichiers, etc.).
- Réseaux (Internet, intranet, VPN, etc.).
- Sauvegardes (règles, cryptage, externalisation, etc.).

#### Section 10.03 MISE EN PLACE DE LA SOLUTION ANTI-VIRUS

À compter du jour de la conclusion du contrat, DATAOUEST® dispose d'un délai pour procéder à l'installation de la solution antivirus. Ce délai est fixé d'un commun accord entre les parties selon les besoins du Client et les disponibilités de DATAOUEST® dans un délai maximum de 30 jours ouvrés sous réserve de contraintes du Client (Indisponibilité du matériel, contraintes d'accès au site du Client). Le Client devra permettre à DATAOUEST® de procéder à cette installation en lui garantissant le libre accès à ses locaux et matériels informatiques et devra être équipé de matériel informatique répondant aux normes techniques minimales requises pour être compatibles avec la solution d'antivirus. Le Client ne pourrait tirer aucun grief d'un retard dans la mise en place que si ce dernier était supérieur à 10 jours ouvrés par rapport au délai fixé. En tout état de cause, la réparation du préjudice qu'il pourrait éventuellement subir du fait de ce retard supérieur à 10 jours est contractuellement limitée à la moitié de la redevance mensuelle payée par le Client à l'exclusion de toute autre demande de dommages et intérêts. Aucune résiliation ou renégociation du contrat ne pourra intervenir pour cause de retard dans la mise en place de la solution antivirus.

Pour les besoins du service, DATAOUEST® installera chez le Client un logiciel informatique désigné "GravityZone" Le Client devra autoriser

l'accès de ses locaux ou/et aux postes et serveurs aux techniciens de DATAOUEST® pour procéder à l'entretien et la maintenance courante du service.

#### Section 10.04 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer activement avec DATAOUEST® et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations. Le Client s'engage à désigner dès la signature du Contrat un interlocuteur privilégié de DATAOUEST® chargé de la coordination avec lui. Le Client est exclusivement responsable de l'usage, de la gestion et de l'utilisation de son système informatique ainsi que de la détermination de sa propre politique de sécurité.

#### Section 10.05 RESPONSABILITE

De plus le client doit utiliser le logiciel « gravitzone » conformément aux conditions et au contrat de licence qui le lie à la société « bitdefender » dès la souscription du présent contrat ainsi qu'aux instructions d'utilisation donnée par bit defender. Le client reconnaît que l'option sécurité permet de bloquer et d'identifier les virus correspondants à la liste de référencement des virus connus de Bitdefender.

Le logiciel mis à disposition du client par DATAOUEST® étant développé par la société BitDefender, le client bénéficie de la garantie accordée par cette société.

DATAOUEST® ne pourra être tenu responsable de l'utilisation faite par le client du logiciel notamment DATAOUEST® ne sera pas responsable en cas d'intrusion ou d'infection liée à une absence de mise à jour due à parc obsolète ou vieillissant avec un système d'exploitation non maintenue par son éditeur, ainsi que des logiciels du client ou en cas de désactivation de l'antivirus par le client.

Le client déclare accepter sans réserve les conditions générales d'utilisation du logiciel antivirus « BitDefender ».

## **ARTICLE XI. LA GESTION ET LE CONSEIL**

### Section 11.01 INTERFACE ENTRE LE CLIENT ET L'ÉDITEUR OU LE FAI (NIVEAU PRO+ UNIQUEMENT)

La prestation d'interface entre le client et l'éditeur ou le fournisseur d'accès à Internet (nommé FAI) permet au client d'avoir un contact unique au travers DATAOUEST® pour la gestion de ses différents contrats avec des éditeurs de logiciels tiers ou de son FAI. Sous réserve que le client soit couvert par un contrat d'assistance, de maintenance et de mise à jour avec celui-ci. DATAOUEST® s'engage à collaborer avec l'éditeur ou le FAI, et à fournir notamment dans les meilleurs délais toute information utile pour la mise en place et la réalisation des prestations.

### Section 11.02 PRISE EN CHARGE DES SMARTPHONES (NIVEAU PRO+ UNIQUEMENT)

Le niveau de service PRO+ prévoit la prise en charge des appareils mobiles, sous réserve de compatibilité avec l'application mobile TEAM VIEWER. La prise en charge des appareils mobiles consiste simplement à paramétrer celui-ci : Paramétrage réseau et VPN, configuration et synchronisation des mails, contact, carnet d'adresses sous exchange ou office 365. Uniquement pour les appareils compatibles IOS, Android, ou Windows phone. Le service étant limité à 2 (deux) appareils mobiles par poste ou serveurs dans le contrat PRO+.

### Section 11.03 RAPPORT DE SUPERVISION

**Un point de situation opérationnelle** est réalisé mensuellement et/ou trimestriellement en fonction du niveau de service choisi. Cette revue propose aussi des actions correctrices et de conseils afin d'améliorer les performances de votre parc informatique. Ce rapport vous sera transmis de façon électronique, trimestriellement pour le contrat PRO, et de façon mensuelle pour le niveau PRO+. Ce rapport peut vous être remis en votre présence et celle de votre interlocuteur privilégié DATAOUEST® sur simple demande (PRO+ uniquement).

### Section 11.04 GARANTIE DE BON FONCTIONNEMENT

Lors de chaque point de situation appelé « Rapport de supervision », un document attestant la conformité de votre parc informatique vous sera remis. Ce document vous permet de profiter de l'intégralité des services inclus dans votre offre.

DATAOUEST®, pouvant exclure du contrat tout matériel ou logiciel obsolète. La remise en état éventuelle du dit matériel sera facturée au client selon nos tarifs au coup par coup en vigueur. Dans le cas où le client refuserait, par lettre recommandée avec accusé de réception, cette remise en état, alors le matériel en question sera exclus du présent contrat. La prestation de maintenance ne démarrera effectivement qu'une fois la réparation réalisée et validée par DATAOUEST®

### Section 11.05 PAS D'AUGMENTATION DE TARIFS

Dans le cas où le client décide de s'engager sur la durée, nous vous garantissons le tarif du contrat durant toute la durée de l'engagement.