



## Article 1 – Préambule

SIRT 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 SIRT. À 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.

SIRT 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 l'intervention d'un personnel compétent du côté du client, habitué de l'utilisation d'un système informatique.

Après une phase d'échange, 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 auprès de SIRT et les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

## Article 2 - Définitions

«SIRT» désigne la société « société d'intégration de réseaux de télécommunication, société à responsabilité limitée unipersonnelle au capital de 50 000 euros, 6 rue du Perpignan 34880 Lavérune, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 794 520 874.

Le «CLIENT» désigne le bénéficiaire des prestations fournies par SIRT. Les «PRESTATIONS» désignent l'ensemble des services informatiques proposés par SIRT.

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

Le «BON DE COMMANDE» désigne le document signé par le CLIENT comportant les conditions particulières de l'offre contractuelle.

Les «CONDITIONS GENERALES» désignent les présentes conditions de prestations de services qui constituent l'offre contractuelle de SIRT à ses CLIENTS, et qui une fois acceptées avec le BON DE COMMANDE par ces derniers, et complétées par l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel, forment le contrat entre SIRT et ses CLIENTS.

## Article 3 - Objet

SIRT propose d'exécuter les PRESTATIONS suivantes au profit de ses CLIENTS:

- La maintenance proactive, préventive et curative de systèmes informatiques,
- L'assistance à l'installation, l'utilisation et l'exploitation des équipements,
- Des services d'hébergement virtuel ainsi que la sauvegarde associée (en option),
- 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 BON DE COMMANDE.

Les serveurs incluent tous les équipements définis à l'Article 4 « Serveurs et Réseaux », les postes incluent tous les équipements définis à l'Article 4 « Équipements Utilisateurs ».

Les moyens à mettre en œuvre sont définis et pris en charge par SIRT. La fourniture éventuelle de pièces détachées est facturée en sus.

SIRT est engagée dans le cadre d'une obligation de moyens.

Il incombe au CLIENT notamment de:

- Désigner un correspondant informatique qui sera l'interlocuteur technique de SIRT, et de le remplacer en cas de départ ou de défaillance en en tenant informé SIRT.
- S'assurer que son personnel est suffisamment qualifié pour disposer des 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, hébergées ou traitées dans son système informatique.

SIRT et le CLIENT déclarent ensemble avoir parfaite connaissance de la réglementation applicable en matière de traitements des données à caractère personnel, et en particulier du Règlement Général sur la Protection des Données du 14 avril 2016 (RGPD) et de la loi « Informatique et libertés » modifiées et s'engagent à en respecter tous les termes.

Les conditions dans lesquelles SIRT peut être amenée, en qualité de sous-traitant, à traiter des données à caractère personnel pour le compte du CLIENT, responsable de traitement, sont définies dans l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel, jointe aux présentes, conformément aux dispositions de l'article 28 du RGPD.

SIRT 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.

SIRT 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. SIRT s'interdit notamment tout usage personnel des données de base et fichiers, sans l'autorisation expresse du CLIENT.

## Article 4 – Systèmes objets de l'intervention de SIRT

Les systèmes du CLIENT sur lesquels le CLIENT a demandé à SIRT d'intervenir sont définis dans le BON DE COMMANDE.

SIRT intervient généralement sur les systèmes informatiques suivants :

### Serveurs et Réseaux :

- Matériels informatiques
- Serveur
- Système de sauvegarde des données
- Pare-feu (firewall), routeur, modem, réseaux sans fil (wifi), commutateur réseau (Switch), logiciels
- Système serveur
- Messagerie
- Antivirus

### Équipements Utilisateurs :



### Matériels informatiques :

- Poste de travail : Poste fixe (PC), portable, tablette
- Imprimante (hors contrat avec société tierce), Scanner, Écran, Clavier, Souris

### Logiciels :

- Système d'exploitation
- Logiciels bureautiques
- Antivirus

## Article 5 – Description des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS commandées par le CLIENT auprès de SIRT sont définies dans le BON DE COMMANDE. Les PRESTATIONS auxquelles le CLIENT peut souscrire sont les suivantes.

### Article 5.1 - Surveillance 24/7 et supervision 8/5

L'objectif de cette PRESTATION est de signaler au centre de services de SIRT les erreurs, anomalies ou problèmes détectés sur la configuration informatique du CLIENT de façon à favoriser les actions de maintenance proactive et préventive. Cette PRESTATION se décompose de la façon suivante :

- Monitoring : fourniture, et mise en place de l'outil permettant de collecter les informations sur les données clés de la configuration informatique pour générer des alertes en temps réel en cas d'erreur, anomalie ou problème :
- Monitoring des serveurs (Connectivité, arrêt de serveurs, disponibilité du système d'exploitation, performance, santé physique du serveur et modification matérielle)
- Monitoring des postes bénéficiaires (Performance, santé physique des postes, événements particuliers)
- Monitoring des périphériques réseau (Connectivité, arrêt de service) : firewall, switches, onduleurs, imprimantes
- Monitoring des applications ou services applicatifs serveur déterminés dans les conditions particulières du contrat.

Remontée des alertes : à la suite de cette collecte d'informations, des alertes sont envoyées au centre de services de SIRT et seront transmises au CLIENT si une action doit être menée par ses soins ou en coordination avec SIRT.

### Article 5.2 Support technique

Le support technique consiste à assurer des services d'assistance et de maintenance au profit du CLIENT sur les périmètres applicatifs postes bénéficiaires et serveurs définis dans la configuration informatique détaillée dans les conditions particulières du contrat.

Il est assuré à distance par des techniciens disponibles de SIRT en vue de répondre à des demandes provenant du correspondant informatique désigné par le CLIENT comme interlocuteur de SIRT ou des utilisateurs (un par site géographique) habilités à émettre une demande de support.

Les demandes de support sont adressées :

- par téléphone, au 09 78 31 88 98
- par email, à l'adresse suivante support.msp@sirt-telecom.fr

Le support de SIRT est joignable selon les horaires précisés à l'article 6.1.

Elles peuvent également provenir des remontées d'alerte du centre de services si le CLIENT a souscrit au service de surveillance décrit à l'article 5.1.

Le périmètre d'intervention du support technique est le suivant :

- Maintenance proactive

- Maintenance préventive
- Maintenance curative
- Coordination avec les autres partenaires informatiques, déclenchement et suivi de la garantie constructeur du matériel (pour le matériel acheté auprès de SIRT).

Le service de support technique couvre les interventions suivantes, exercées uniquement à distance :

- Interventions à distance : dépannages réalisés par une prise en main sur l'environnement ou par une action sur la plate-forme de management.
  - Demandes de service à distance : ajouts et changements mineurs à distance dans la limite d'une durée maximum de 30min et ne nécessitant pas d'ordonnancement particulier.
- Les services de support technique à distance sont assurés soit dans le cadre de forfaits souscrits par le CLIENT dans le BON DE COMMANDE, soit sont facturés au CLIENT au tarif horaire (60 € HT/ Heure).

### Article 5.3 - Dépannage sur site

Les interventions sur site ne sont pas incluses dans le forfait du support technique défini à l'article 5.2.

Elles sont facturées selon les tarifs suivants :

- 70 HT/Heure pour un technicien informatique
- 90 HT/Heure pour un technicien expert
- 110 HT/Heure pour un ingénieur informatique

Chaque heure entamée est due.

Les tarifs incluent les frais de déplacement (indemnités kilométriques), mais pas les frais de bouche et d'hébergement qui sont facturés en plus au CLIENT, sur présentation de justificatifs, en particulier dans le cas d'interventions longues (exemple : restauration après une attaque informatique).

### Article 5.4 - Installation des postes

2 formules d'installation sont possibles :

- Installation PC en atelier : Livraison des PC, déballage et vérification du matériel, installation dans les locaux de SIRT, réemballage et expédition dans les locaux du CLIENT, déballage et branchement réalisés par le CLIENT.
- Installation du PC personnalisée sur site : Livraison des PC, déballage, branchement et vérification du matériel, installation dans les locaux du CLIENT, livraison et déploiement

### Article 5.5- Accompagnement technologique

Cette PRESTATION est en option. Elle est assurée par un conseiller technologique de SIRT dédié à l'accompagnement du CLIENT dans sa stratégie informatique. Des échanges sont prévus pour évaluer la configuration informatique du CLIENT et le niveau de service délivré selon des indicateurs pertinents.

Cette PRESTATION inclut :

- Pilotage et conseil : suivi du cycle de vie de la configuration informatique, suivi des besoins, pilotage des projets, conseil technologique, préconisations d'évolution, optimisation financière et gestion du parc.
- Suivi qualité de service et du taux de disponibilité/consommation : Rapport d'analyse fournie lors d'une rencontre annuelle et qui constitue la base de travail
- Modélisation des solutions techniques pour faire évoluer la configuration informatique existante.

### Article 5.6- Hébergement virtuel public

Dans le cadre de cette PRESTATION, SIRT s'engage à mettre à disposition du CLIENT, les produits et services commandés par le CLIENT tels que décrits dans le BON DE COMMANDE.

SIRT s'engage à opérer, maintenir, gérer, surveiller l'ensemble de ses infrastructures d'hébergement sur lesquelles sont stockées les données et les environnements du CLIENT dans des centres d'hébergement de norme Tiers-III+ ou supérieur.



SIRT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose.  
SIRT s'engage à une disponibilité des données qu'elle héberge sur ses infrastructures de 99,9 %, pendant les jours ouvrés de 9h00 à 18 h

En cas d'interruption des services hébergés par ses soins, SIRT met tout en œuvre pour assurer un temps de rétablissement de 4h pendant les heures ouvrées.

### Article 6 - Mise en œuvre, déclenchement et exécution des PRESTATIONS

#### Article 6.1 - Horaires et déplacements

L'accueil téléphonique se fait du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00.

Les interventions seront effectuées du lundi au vendredi, les jours ouvrés et dans la limite de l'horaire en vigueur chez SIRT selon la méthodologie décrite ci-dessous.

Les tarifs incluent les frais de déplacement (indemnités kilométriques), mais pas les frais de bouche et d'hébergement qui sont facturés en plus au CLIENT, sur présentation de justificatifs, en particulier dans le cas d'interventions longues (exemple : restauration après une attaque informatique).

#### Article 6.2 – Prérequis

##### Article 6.2.1 – Généraux

Les prérequis suivants sont indispensables à la mise en place du contrat. Toute non-conformité à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.

- Connexion Internet permanente comportant un routeur ayant une connectique Ethernet ou fibre côté Bénéficiaire.
- Réseau local fonctionnel et opérationnel (comportant des éléments actifs de commutation réseau).
- Adressage IP privé respectant les normes RFC1918 (10.x.x.x, 172.16.x.x, 192.168.x.x).
- Avoir un réseau Ethernet minimum 100 Mb/s.
- Pour collecter les alertes, le matériel doit être compatible avec les outils de monitoring ou doit être référencé par SIRT.
- Un ordinateur ou un serveur qui ne sera jamais éteint pour le déploiement d'un agent de collecte SNMP centralisé pour les équipements où l'agent de gestion ne peut être installé (switch, routeur, pare-feux...)

Les prérequis suivants sont des préconisations de SIRT, mais non obligatoires :

- Adressage public avec une ou plusieurs IP fixes.
- Infrastructure électrique ondulée avec des emplacements libres.
- Posséder un poste bénéficiaire en réserve sur chaque site géographique utilisable en cas d'incident pour optimiser la continuité d'activité.
- Avoir un réseau Ethernet de 1 Gb/s.
- Cession des droits d'administration sur l'ensemble des équipements et logiciel entrant dans le périmètre d'action de SIRT. Dans le cas où le CLIENT souhaite garder ou partager les droits d'administration, SIRT ne saurait être tenue responsable des erreurs commises par le CLIENT et toute remise en état du service ou de l'infrastructure sera facturée au CLIENT au taux en vigueur chez SIRT.

##### Article 6.2.2 - Service de messagerie hébergée

Les prérequis suivants sont indispensables à la mise en place du service. Toute non-conformité à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.

- Compatibilité du système d'exploitation des postes CLIENT et des appareils mobiles avec le service de messagerie externalisée.
- Délégation de la gestion du ou des noms de domaine du CLIENT à SIRT.

##### Article 6.2.3 - Service de bureau virtuel hébergé

Les prérequis suivants sont indispensables à la mise en place du service. Toute non-conformité à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.

- Le CLIENT dispose d'un accès internet avec une bande passante suffisante pour pouvoir exploiter son bureau virtuel hébergé.

##### Article 6.2.4 Service de serveur virtuel hébergé

Les prérequis suivants sont indispensables à la mise en place du service. Toute non-conformité à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.

- Fourniture par le correspondant informatique chez le CLIENT des préconisations techniques (ressource matérielle et système) de l'éditeur pour le logiciel qui sera déployé sur le serveur virtuel hébergé.
- Compatibilité du logiciel déployé par l'éditeur du CLIENT avec les technologies de virtualisation Hyper-V et VMware.
- Compatibilité du logiciel déployé par l'éditeur du CLIENT avec les technologies de RDS/TSE pour que les utilisateurs du CLIENT puissent accéder au logiciel depuis leur bureau virtuel.

##### Article 6.2.5 Service de sauvegarde externalisée des serveurs virtuels du CLIENT

Les prérequis suivants sont indispensables à la mise en place du contrat. Toute non-conformité à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.

Avoir un équipement de stockage local adapté au périmètre de sauvegarde du CLIENT et compatible avec la technologie de sauvegarde déployée par SIRT

##### Article 6.2.6 Service de sauvegarde locale des serveurs virtuels hébergés

Les prérequis suivants sont indispensables à la mise en place du service. Toute non-conformité à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.

- Avoir un équipement de stockage local adapté au périmètre de sauvegarde du CLIENT et compatible avec la technologie de sauvegarde déployée par le CLIENT.

#### Article 6.3 – Surveillance 24/7 et supervision 8/5

##### Article 6.3.1- Mise en œuvre

Ces services sont mis en œuvre grâce à l'installation de l'agent de gestion informatique de SIRT sur les postes et serveurs de la configuration informatique du CLIENT. Cet agent dialogue avec la plate-forme centralisée de SIRT. Les transmissions sont chiffrées et sécurisées.

En complément du déploiement de l'agent de gestion, il s'agit donc de réaliser les actions suivantes :

- Configuration et paramétrage des services
- Mise à niveau des correctifs (patches)
- Déploiement et mise à jour des utilitaires définis dans les conditions particulières du contrat
- Réglages de la surveillance : monitoring et reporting

##### Article 6.3.2 - Déclenchement des PRESTATIONS

Une fois la plate-forme mise en œuvre, le mode de fonctionnement retenu est le suivant :



Les alertes sont programmées pour être envoyées au centre de support de SIRT et sont intégrées dans le système de gestion de tickets du support permettant de garder la traçabilité de chaque action entreprise. Ce système est utilisé au sein du support technique et est décrit à l'article 6.4.

### Article 6.3.3 – Exécution des PRESTATIONS

Le signalement des problèmes (alertes) se fait en temps réel 24h/24h. Les alertes correspondant à des problèmes, erreurs, anomalies n'ayant pas d'impact sur l'utilisation normale de la configuration informatique par les utilisateurs sont prises en charge dans les heures ouvrables précisées à l'article 6.1.

Les alertes correspondant à des problèmes, erreurs, anomalies ayant un impact sur l'utilisation normale de la configuration informatique par les utilisateurs sont prises en charge dans les heures ouvrables précisées dans l'article 6.1 et selon les délais précisés à l'article 6.4.

### Article 6.4 – Gestion des INCIDENTS

#### Article 6.4.1 – Déclenchement des prestations de gestion des INCIDENTS

La gestion des INCIDENTS correspond à une interruption non planifiée ou de la dégradation de la qualité d'un usage informatique. L'INCIDENT est signalé par :

- Une remontée de l'utilisateur par téléphone, e-mail direct au support,
- Une alerte provenant de la surveillance réalisée par le centre de services pour un problème, erreur ou anomalie ayant un impact sur l'utilisation normale de la configuration informatique pour les utilisateurs

Les objectifs du processus de gestion des INCIDENTS sont de :

- Rétablir le fonctionnement normal du service selon les engagements définis ci-après
- Réduire au minimum l'impact défavorable sur le fonctionnement des utilisateurs

La méthodologie adoptée est de :

- Qualifier l'INCIDENT rencontré
- Rechercher le problème éventuellement référencé auprès des constructeurs et éditeurs
- Prendre le contrôle à distance du réseau ou du poste pour dépannage technique
- Planifier un déplacement sur site si le problème ne peut pas se résoudre à distance
- SIRT reste seul juge des moyens qui lui appartient de mettre en œuvre pour effectuer les PRESTATIONS.

#### Article 6.4.2 – Exécution des PRESTATIONS de gestion d'INCIDENTS

Périmètre du support technique : le support intervient sur les périmètres applicatifs précisés dans la configuration informatique détaillée dans les conditions particulières du contrat.

Caractéristique de la criticité de l'INCIDENT : Cette criticité est déterminée par SIRT uniquement, selon le tableau de correspondance suivant :

Impact/Urgence	Faible	Moyen	Élevé
Mineur	GTI : 2H DRM : 5J JO	GTI : 2H DRM : 5J JO	GTI : 2H DRM : 3J JO
Gênant	GTI : 2H DRM : 5J JO	GTI : 2H DRM : 3J JO	GTI : 2H DRM : 1J JO
Bloquant	GTI : 2H DRM : 3J JO	GTI : 2H DRM : 1J JO	GTI : 2H DRM : 1J JO

GTI : Garantie Temps d'intervention

DRM : Délai de Réalisation max

JO : Jour Ouvré

Impact de l'INCIDENT :

- faible = une personne concernée
- moyen = un service, une application utilisée par plusieurs personnes concernées
- élevé = une partie du système informatique impactée (plusieurs serveurs injoignables ou accès internet défaillant)

Urgence =

- mineur = le service est très légèrement perturbé occasionnant une gêne mais utilisable
- gênant = le service est indisponible en partie, mais un moyen de contournement peut être mis en place
- bloquant = le service n'est plus du tout disponible

En cas d'intervention sur site : elle ne peut être entreprise que si le problème ne peut se régler à distance. Cette intervention sera déclenchée consécutivement à une intervention de prise en main à distance. Les interventions sur site se déclenchent à compter du diagnostic réalisé à distance et seront facturées au temps passé.

#### Article 6.4.4 – Maintenance proactive

Cette PRESTATION concerne les alertes sur des problèmes, erreurs, anomalies n'ayant pas d'impact sur l'utilisation normale de la configuration informatique par les utilisateurs. En fonction de l'alerte et de sa récurrence potentielle, plusieurs actions sont envisagées : une action manuelle est entreprise qui résout le problème, un développement de procédure d'auto remédiation est réalisé, une recommandation d'évolution de la configuration informatique est proposée au CLIENT.

#### Article 6.4.5 – Maintenance préventive

Cette PRESTATION consiste à fiabiliser la configuration informatique par l'exécution de tâches de maintenance préventive et de solutions d'auto-réparation par SIRT.

#### Article 6.4.6 – Déclenchement et exécution des prestations de demandes de service

Les demandes de services sont déclenchées par l'ouverture d'un ticket au centre de services selon les types de demandes :

-si la demande d'intervention est inférieure à une heure d'intervention et qu'elle ne nécessite pas d'ordonnancement, celle-ci est incluse dans le cadre du forfait du contrat.

-si une demande de service qui est supérieure à une heure d'intervention, qui ne nécessite pas une approche projet et un ordonnancement est considéré comme hors forfait. Celle-ci est traitée par le centre de services puis facturée au temps passé dès la fin de la prestation selon le tarif suivant sans devis préalable de SIRT :

- 60 € HT/Heure pour un technicien
- 70 € HT/Heure pour un technicien expert
- 100 € HT/Heure pour un ingénieur

Chaque heure entamée est due.

#### Article 6.4.7 – Déclenchement ou modification d'une prestation de déploiement de poste ou de service hébergé

Les demandes ne pourront être effectuées que par le correspondant informatique du CLIENT par le biais de l'ouverture d'un ticket auprès du centre opérationnel de SIRT.

Ces demandes seront facturées au temps passé.

Dans le cas où des licences ou du matériel devraient être ajoutés, SIRT procédera à un devis. Sa validation entrainera la facturation à l'issue de la réalisation de la PRESTATION.





## Article 6.5 – Gestion de l’homogénéité du parc

Ces PRESTATIONS incluent les diligences suivantes :

- Mise en œuvre des correctifs Microsoft pour les ordinateurs et serveurs du CLIENT :
- surveillance et gestion des versions des patches installés sur la configuration informatique afin d’assurer une configuration informatique à jour.
- Installation et maintenance d’un package d’utilitaires à jour précisés dans le périmètre applicatif des postes CLIENT de la configuration informatique détaillée dans les conditions particulières du contrat.

## Article 6.6 – Accompagnement technologique

Dans sa volonté d’accompagnement du CLIENT, SIRT propose un RDV annuel gratuit pour le conseiller sur ses choix technologiques. La planification du RDV est définie d’un commun accord entre le CLIENT et SIRT *a minima* 3 semaines avant la date de rencontre sur demande du CLIENT.

## Article 7 – Tickets, rapport et informations sur interventions

### Article 7.1 – Intervention à distance

Lors de chaque intervention, SIRT établit un ticket d’intervention détaillant la date, l’heure d’intervention, la nature de l’opération effectuée et les observations éventuelles auxquelles elle donne lieu de la part du prestataire. L’utilisateur reçoit un numéro de ticket afin de garantir la traçabilité des interventions.

### Article 7.2 – Intervention sur site

Un rapport de prestations est remis après chaque intervention par mail. Sans contestation ou observation sous 7 jours de la part du CLIENT, l’intervention est considérée comme close.

## Article 8 – Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs, délais et modalités de paiement sont définis dans les conditions particulières.

Pour les PRESTATIONS récurrentes, celles-ci sont facturées du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois. Pour le cas où le CLIENT souscrit au service en milieu de mois, il sera facturé au prorata du service consommé le mois de la mise en service sur la première facture émise le mois suivant.

Les tarifs s’entendent net et hors taxes. La TVA applicable est celle en vigueur au jour de la facturation.

Les tarifs pourront être révisés à tout moment par SIRT, moyennant l’information préalable écrite du CLIENT. Si le CLIENT conteste la révision proposée, il pourra résilier la commande concernée en envoyant une notification par lettre recommandée avec accusé de réception pendant un délai de trente (30) jours calendaires suivant l’information de la révision des prix. Les PRESTATIONS continueront d’être assurées pendant cette période de trente (30) jours calendaires sous réserve du paiement des factures correspondantes par le CLIENT.

SIRT peut également modifier ses prix en cas de modification de la réglementation ou de son interprétation. Dans ce cas, le CLIENT n’a pas le droit de résilier la commande concernée par la révision du prix.

Ces révisions de prix entreront en vigueur après un préavis d’un mois donné au CLIENT.

Les paiements devront être effectués par prélèvement bancaire automatique ou tout autre moyen de paiement expressément accepté par SIRT.

Aucun escompte ne sera pratiqué par SIRT en cas de paiement anticipé.

En vertu de l’article L.441-10, II du Code de commerce, toute somme non payée à l’échéance portera, dès le premier jour de retard, de plein droit et sans qu’il soit besoin de procéder à une mise en demeure, intérêts au taux de l’intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de (10) dix points.

De plus, en vertu de l’article D.441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros est due de plein droit par le CLIENT pour chaque facture impayée ou payée en retard.

Dans tous les cas, en cas de non-paiement des factures à l’échéance par le CLIENT, SIRT se réserve le droit de suspendre les PRESTATIONS 5 jours ouvrables après qu’une mise en demeure de paiement ait été adressée au CLIENT et soit restée infructueuse.

## Article 9 – Durée du contrat et résiliation

Les services sont prévus pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de la souscription. À 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.

SIRT 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 les délais prévus.
- Les matériels ont subi des dommages causés par une utilisation non conforme aux normes constructeurs.
- Le CLIENT a fait intervenir une personne non accréditée SIRT et sans son accord.

## Article 10 – Limite des PRESTATIONS

Sont exclus du présent contrat :

- Les prestations de formation aux logiciels.
- L’installation et le paramétrage de logiciels de 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. SIRT ne se substitue pas à la maintenance proposée par l’éditeur du logiciel concerné.
- Les incidents imputables aux accès internet, au câblage informatique, à la téléphonie et aux équipements bureautiques et copieurs. SIRT ne se substitue pas à la maintenance proposée par le constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur concerné.
- 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, SIRT 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.

### - Article 11 – Responsabilité

#### - Article 11.1. Responsabilité de SIRT

La responsabilité de SIRT ne saurait être engagée pour des motifs qui ne lui sont pas directement imputables et notamment dans les cas ci-après :

- Défaillance de disponibilité ou d'intégrité ou dysfonctionnement résultant d'un cas de force majeure ou d'une circonstance exceptionnelle telle que notamment coupure des réseaux électriques et téléphoniques, inondations, incendies, tremblements de terre, attaques DOS, déni de service, etc...- Manipulation imputable directement ou indirectement au CLIENT,
- Utilisation des serveurs d'une façon non-expressément autorisée par SIRT,
- Utilisation des serveurs dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques de SIRT, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par SIRT,
- Modification de tout ou partie des informations accessibles via les serveurs non effectuée par SIRT ou par l'un des prestataires expressément désignés par SIRT,
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au CLIENT,
- Dégâts causés par des virus ou toute autre sorte d'agression extérieure,
- Défaillance résultant, directement ou indirectement, de prestations pour lesquelles SIRT n'a pas été saisie,
- Non-conformité, absence, utilisation frauduleuse de licences pour les logiciels, progiciels ou tout autre programme ou application installés sur les ordinateurs ou serveurs du CLIENT,
- Refus d'une offre de SIRT destinée, en considération des ressources et des besoins du CLIENT, à pallier une défaillance prévisible de disponibilité, notamment par l'intermédiaire de solutions de contournement, dès lors que celle-ci aurait été en mesure d'éviter une telle défaillance

- Interruption du service ordonnée expressément par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente,
- Non-respect total ou partiel d'une obligation et/ou défaillance des opérateurs des réseaux Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès.

SIRT n'est pas non plus responsable de l'utilisation de ses systèmes d'information par le CLIENT. En particulier :

- SIRT ne pourra être jugée responsable du non-respect par le CLIENT des règles, lois et obligations d'ordre public et de bonnes mœurs nationales ou internationales.
- Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, SIRT n'est soumis à aucune obligation de surveillance des contenus hébergés et ne saurait voir sa responsabilité engagée pour, notamment, le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers et données sur le serveur.

En aucun cas SIRT 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 SIRT sur les supports informatiques du CLIENT.

D'une manière générale, au cas où la responsabilité de SIRT serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à SIRT, 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 pour la PRESTATION litigieuse sur l'année en cours.

#### - Article 11.2. -Responsabilités du CLIENT

- Lors de l'utilisation des systèmes d'informations sur lesquels il a demandé à SIRT d'intervenir ou en faisant héberger ses données par SIRT, le CLIENT s'engage à respecter les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques.
- Le CLIENT garantit SIRT de toute action en revendication ou en responsabilité de tiers liées au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites, notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, au droit de la concurrence, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur, au respect de la vie privée et aux bonnes mœurs, ou aux dispositions du Code Pénal. Il s'engage à prendre en charge tous les frais résultants directement ou indirectement de telles actions.
- Le CLIENT s'engage à respecter les règles en vigueur sur internet (Netiquette). En particulier l'envoi d'emails non-sollicités (spam) à partir d'un des serveurs de SIRT ou d'une adresse email maintenue par SIRT est strictement interdit.
- SIRT attire l'attention de ses CLIENTS sur les risques liés à l'utilisation de contenu indécent, choquant ou portant atteinte aux droits des tiers. De même les sites, forums de discussion ou listes de diffusion, hébergés par SIRT, ne doivent pas être contraires aux lois, règlements, à la morale et aux bonnes mœurs.

Le CLIENT s'engage à conserver pendant un an les données de connexion mentionnées à l'article 6, II de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, détaillées dans le décret n°2011-219 du 25 février 2011.

Dans le cadre des PRESTATIONS, le CLIENT reste dans tous les cas 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 SIRT en



cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée.

### **Article 12 -Propriété intellectuelle**

- Les données exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par SIRT pour le compte du CLIENT ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété du CLIENT.

- SIRT est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout élément applicatif mis à disposition du CLIENT, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du contrat.

- Le contrat ne confère au CLIENT aucun droit de propriété sur les logiciels et services. La mise à disposition temporaire des logiciels et services dans les conditions prévues au contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du CLIENT, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

- Le CLIENT s'interdit de reproduire de façon permanente ou provisoire les applications mises à disposition, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution ou du stockage de l'application, de traduire, adapter, d'arranger ou de modifier les applications, de les exporter, de les fusionner avec d'autres applications informatiques, d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie des applications, de modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie des applications, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

- Le CLIENT ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

### **Article 13 – Non-sollicitation du personnel**

Le CLIENT s'engage, sauf accord préalable écrit de SIRT, à ne pas solliciter ni faire travailler, directement, tout collaborateur de SIRT (ou tout sous-traitant de SIRT) affecté à l'exécution des PRESTATIONS. Cette interdiction s'étend pendant la durée d'exécution du contrat et pendant deux (2) ans après son terme. Tout manquement à cette obligation oblige le CLIENT à payer sans délai à SIRT, à titre de clause pénale, un montant égal à douze (12) fois la dernière rémunération mensuelle brute de la personne concernée.

### **Article 14 - Loi applicable - Litiges**

Le contrat ainsi que toutes les opérations conclues entre le CLIENT et SIRT sont soumis au droit français.

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable à tout différend qui pourrait naître de la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la terminaison du contrat.

Si elles n'y parviennent pas, les Parties soumettront le litige au Tribunal de Commerce de Montpellier, sauf règle de compétence spécifique impérative.