

AGALIA

Conseil et Gérance informatiques

73 bld de Ménilmontant

75011 PARIS

06.09.21.68.64 courriel : agalia@free.fr

tél : 0.950.74.15.53

fax : 0.955.74.15.53

CONTRAT D'INFOGERANCE - CONDITIONS GENERALES 2012

OBJET

La société AGALIA s'engage, aux conditions définies ci-après, à assurer au Client une assistance portant sur l'ensemble de son système informatique.

I - PRISE EN CHARGE DU RESEAU (uniquement lors du premier contrat)

Lors de la signature du premier contrat annuel, la société AGALIA effectue une première prestation qui est facturée en dehors du prix annuel du contrat. Ce prix fonction de la durée de cette prestation est indiqué sur les conditions particulières.

Cette prestation comporte entre autres :

- établissement d'un inventaire du parc de matériels
- audit du système informatique au niveau de son utilisation et de son adaptation aux besoins de l'entreprise
- mise à niveau matérielle (ajout de mémoire etc.)
- examen de sa sécurité à tous les niveaux
- **remise en forme complète et homogénéisation des postes informatiques.**
(repartitionnement - mise en place d'utilitaires – mise en place des sauvegardes)
- **mise en place d'une télémaintenance**
- **définition d'une politique de sécurité et de sauvegardes multiples** en collaboration avec l'ensemble des intéressés
- établissement du cahier d'administration et de maintenance du réseau

II - ENTRETIEN LOGICIEL DU RESEAU

La société AGALIA assure au Client:

des interventions programmées périodiques de vérification et de contrôle du réseau ainsi que d'inspection des postes clients (vérification des mises à jour et de l'encombrement des disques). Ces interventions sont réalisées

- en télémaintenance quand cela est possible
- dans les autres cas sur site : sur une demi-journée, après rendez-vous pris à l'initiative de la société AGALIA en accord avec le Client.

Le Client s'engage à ne faire aucune modification du réseau en dehors de celles demandées à la société AGALIA, ni à installer des logiciels sans en avoir fait référence à la société AGALIA.

III - ASSISTANCE SUR LES LOGICIELS RESEAU

La société AGALIA assure au Client:

- un service d'assistance par téléphone, disponible du lundi au vendredi de 9 heures30 à 13 heures et de 14 heures à 18 heures.
- un service d'assistance par télémaintenance dans les 24 heures suivant l'appel téléphonique (si une connexion ADSL est disponible),
- si nécessaire, un service d'assistance par visite sur site pour lequel la société AGALIA garantit un délai d'intervention de 48 heures maximum après réception de l'appel téléphonique, en décomptant les samedis, dimanches, jours de fête et jours de « pont » ; de plus une confirmation immédiate de cette demande, par courriel, est obligatoire. Si la demande est faite après midi, le délai commence à courir à 9 heures 30 le premier jour ouvré suivant. Ce délai peut être exceptionnellement allongé pendant la période de congés annuels de la société AGALIA.

Ces services d'assistance concernent les problèmes logiciels dus :

- à un logiciel ou partie de logiciel nécessaire au fonctionnement et à la sécurité du réseau.
- à un logiciel inscrit en assistance dans les conditions particulières
- à un mal fonctionnement du réseau
- à une indisponibilité d'un serveur

IV- LIMITES DES SERVICES D'ASSISTANCE

Le présent contrat est expressément limité au système informatique décrit dans les conditions particulières.

L'assistance se limite à la mise à disposition de compétences et n'implique pas la responsabilité de la société AGALIA.

Aucune assistance n'est fournie pour la mise en œuvre des logiciels ou systèmes d'exploitation dans leurs spécificités, (par exemple « *Comment faire pour souligner en rouge dans Word* » ou « *Comment changer l'icône d'un raccourci sur le Bureau de Windows* »)

En aucun cas une assistance n'est fournie pour des problèmes de maintenance liés aux logiciels spécifiques du Client (tels que logiciels de gestion).

Sont expressément exclus de ce contrat tous les problèmes survenant sur, ou à cause, d'autres logiciels, même installés par la société AGALIA.

L'assistance exclut expressément les services de mise à jour de nouvelles versions des logiciels installés - sauf pour les utilitaires installés en standard par la société AGALIA. Cependant la société AGALIA tiendra informé le client des nouvelles versions qui sortiront pour les logiciels qui sont de son ressort. En dehors des utilitaires pré-cités, l'installation d'une nouvelle version d'un logiciel est considérée comme une prestation supplémentaire.

Cependant la société AgaliA s'efforcera de répondre aux autres demandes d'assistance dans la limite de ses possibilités, ce qui pourra donner lieu à une facturation supplémentaire et séparée.

V - ASSISTANCE RELATIVE A LA MAINTENANCE DES MATERIELS

Sont exclus de ce contrat tous les problèmes dus à une cause matérielle.

La validité du présent contrat est soumise à l'existence d'un contrat de maintenance du matériel passé avec un prestataire extérieur couvrant l'ensemble des matériels formant le réseau. La société AGALIA n'assume en aucune façon la prise en charge d'une quelconque maintenance du matériel physique, même si elle a participé, par ses conseils, à son achat ou à sa remise en état.

Cependant, selon la gravité du problème

- soit la société AGALIA peut assister le Client dans ses discussions avec le prestataire assurant la maintenance du matériel
- soit peut se substituer au client pour mener directement les discussions avec ce prestataire

Ces interventions sont considérées comme HORS CONTRAT et facturées en régie.

Si un contrat de maintenance matérielle a été conclu séparément par le client avec la société AGALIA, on devra se référer à ce contrat séparé pour les problèmes y afférant.

VI - MISE A NIVEAU

La société AgaliA met à jour ou change au titre de son contrat le pack des logiciels de sécurité et des utilitaires qu'elle a installés. Le coût d'acquisition d'un de ces nouveaux logiciels reste à la charge du client.

La société AGALIA peut proposer, par ailleurs, chaque année les mises à niveau envisageables pour le matériel et les logiciels réseau ; si le client désire faire tout ou partie de ces mises à niveau, la société AGALIA se chargera des opérations nécessaires à cette mise à niveau. **Ces interventions pour mise à niveau sont considérées comme HORS CONTRAT et facturées en régie.**

VII - SECURITE

La société AGALIA met en place une sauvegarde des données et une protection du système en fonction des désirs de l'entreprise

Mais le Client doit prendre toute disposition nécessaire pour garantir la sécurité et la conservation des documents, fichiers, données enregistrées et supports d'information dont il dispose, choisir et mettre en œuvre les moyens de contrôler leur accès et assurer leur sécurité contre toute communication non autorisée ou destruction intempestive.

Le Client s'engage à faire les mises à jour de sécurité pour tous les programmes installés et à réaliser et vérifier les sauvegardes selon les modalités définies par la société AGALIA.

Il est de la responsabilité de chaque utilisateur d'un poste client d'effectuer régulièrement des sauvegardes de l'ensemble de ses données et notamment avant une intervention de l'infogérance sur son poste.

Le Client s'engage à faire appliquer les règles de sécurité informatique après leur adoption.

VIII - RISQUES ET RESPONSABILITES

Bien que la société AGALIA prenne toutes les précautions d'usage pour éviter la perte ou la destruction de données et d'informations, elle ne peut être tenue pour responsable d'une telle perte ou destruction, ni de ses conséquences.

Cependant, lors de ses interventions, la société AgaliA procède à une sauvegarde des données du ou des postes sur lesquels elle intervient et s'engage à rétablir ces données en l'état à la fin de son intervention et ce dans la mesure où les données ont été placées aux endroits standardisés (*exemple : le Bureau de Windows n'est pas un endroit où mettre un programme ou un document*)

La responsabilité de la société AGALIA ne pourra être en aucune façon recherchée pour l'utilisation ou la détention par le client de logiciels quels qu'ils soient.

La société AGALIA s'engage à un devoir de confidentialité vis-à-vis des informations dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses interventions chez le Client.

IX - VEILLE TECHNOLOGIQUE

Une veille technologique est assurée sur l'ensemble des problèmes informatiques de la société et des logiciels installés par la société AGALIA et définis dans les conditions particulières. Une veille technologique peut être faite à la demande sur tout autre sujet spécifique pour une durée limitée. Cette prestation donne lieu à un avenant du contrat.

X - NOMBRES de VISITES et d'INTERVENTIONS

Le nombre d'interventions que ce soit sur site, par télémaintenance ou par téléphone compris dans le forfait, ainsi que leurs fréquences respectives sont définis dans les conditions particulières.

Toute autre prestation supplémentaire fait l'objet d'une tarification définie dans notre tarif général dont un exemplaire pour l'année civile en cours est joint à ce contrat.

XI - TELEMAINTENANCE

Le service de télémaintenance s'ajoute à celui d'assistance sur site et en prend le relais. Le client sera dépositaire du logiciel de communication à distance, qui restera propriété d'AgaliA. Le Client s'oblige à conserver ce logiciel en état d'origine, Le Client garantit l'utilisation d'une ligne xDSL avec adresse IP fixe. Le Client s'oblige enfin à connecter les équipements concernés aux moments indiqués par AgaliA.

XII - TARIFICATION ET REDEVANCE

L'ensemble des services d'assistance compris dans le présent contrat est rémunéré par une redevance forfaitaire fixe annuelle réclamée par quart au début de chaque trimestre et des redevances par intervention supplémentaire, dont les modalités et montants sont indiqués dans les conditions particulières ou dans le « tarif général des prestations ».

Ces redevances sont calculées sur la base du tarif en vigueur à la date de prise d'effet du contrat.

Toute modification substantielle de la configuration du réseau - en particulier relative aux logiciels de gestion du réseau, aux systèmes d'exploitation, au nombre de stations de travail connectées, au nombre d'employés utilisant le système informatique et à l'adjonction de logiciels-système complémentaires pourra modifier parallèlement la redevance. De plus, même en l'absence de modification de la configuration, la société AGALIA pourra majorer la redevance, notamment lors de la révision de ses tarifs généraux, moyennant un préavis écrit de deux mois. En cas de majoration correspondant à un accroissement supérieur à **0.5%** par mois depuis la majoration précédente, le Client pourra résilier le contrat en avisant la société AGALIA avant la date de prise d'effet de la nouvelle redevance. A défaut, celle ci prendra effet à la date prévue.

XIII - DUREE DU CONTRAT - DATE D'EFFET- RENOUELEMENT

Sauf modification dans les conditions particulières, le contrat est conclu pour une année civile. Cependant la première année, sa durée peut être modifiée en fonction de la date de début du service ; la durée de cette première période est inscrite dans les conditions particulières. Le contrat est ensuite tacitement reconduit d'année civile en année civile sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties envoyée au moins deux mois avant la date d'échéance du terme, par lettre recommandée avec accusé de réception.

A chaque échéance trimestrielle, les conditions particulières du contrat peuvent, d'un commun accord, être modifiées pour prendre en compte l'évolution du système informatique de la société.

Les conditions générales et le « tarif général des prestations » sont modifiables chaque année. Les modifications des nouvelles conditions générales sont envoyées au moins trois mois avant la date d'échéance du terme du contrat. Le « tarif général des prestations » est consultable à tout moment sur le site d'AgaliA (<http://agalia.free.fr>) ; mot de passe à demander.

En cas de non paiement d'une facture ou de non exécution par le Client de l'une des obligations contractuelles, le présent contrat peut être résilié de plein droit par la société AGALIA sans qu'il lui soit besoin de ne remplir aucune autre formalité préalable.

XIV - CONDITIONS DE REGLEMENT

Les conditions particulières de règlement, s'il y a lieu, sont indiquées dans les conditions particulières.

Les factures relatives au contrat sont normalement **payables à réception** (comme pour un contrat d'abonnement de services)

Les autres factures sont à 30 jours fin de mois de la date de l'exécution de la prestation indiquée.

En cas de non paiement dans un délai de 34 jours, toute somme due fait courir des intérêts à un taux égal à celui de l'escompte de la Banque de France majoré de trois points et sans qu'il soit besoin de procéder à d'autres formalités, les frais de recouvrement étant à la charge du contractant.

Après 45 jours, et de plein droit, la société AGALIA suspendra tout service, le montant du contrat restant, avec ses majorations, intégralement exigible et payable, sans que la durée du contrat soit diminuée d'un temps correspondant à la durée de la suspension.

XV – COMPETENCES

Ces conditions générales emportent sur toutes autres conditions générales ou particulières du Client. Le Tribunal compétent en cas de litige est le Tribunal de Paris.