

1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat définit les modalités et conditions de maintenance et d'assistance technique réseau et système proposées par **GENERIS SYSTEM** (ci-après dénommée le « **PRESTATAIRE** »). Il définit également le périmètre d'intervention et les responsabilités du **PRESTATAIRE** concernant ces prestations, ainsi que les obligations auxquelles le **BENEFICIAIRE** doit souscrire. Les **équipements informatiques couverts** sont listés dans les **conditions particulières du contrat**. Le **BENEFICIAIRE** s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions Générales de services également accessibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.generis-system.fr/cgs>. Par la signature du **Bénéficiaire** les présentes conditions générales de vente seront considérées comme acceptées, sans restriction.

2 DESCRIPTION DES SERVICES

Aux termes du présent contrat, le **PRESTATAIRE** s'engage à mettre en œuvre les différents services en fonction de l'offre sélectionnée par le **BENEFICIAIRE** dans les conditions particulières du contrat qui s'appuie sur la matrice des offres managés et hébergés définies en annexe 1.1.

2.1 Supervision des équipements couverts

Cette action consiste à gérer sur la plate-forme de management informatique du **PRESTATAIRE** des services permettant d'aider le **BENEFICIAIRE** dans la gestion de sa **équipements informatiques couverts**. Cette action est exploitée par un service interne du **PRESTATAIRE** (ci-après dénommé Centre de services). Sont inclus dans ces services centralisés, les prestations suivantes :

2.1.1 Surveillance 24/7 et supervision 8/5

L'objectif est de signaler au centre de services du **PRESTATAIRE** les erreurs, anomalies ou problèmes détectés sur la **équipements informatiques couverts** 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 des équipements informatiques couverts 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 Bénéficières (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 serveurs déterminées 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 et seront automatiquement implémentées sur l'interface dédiée du **BENEFICIAIRE** accessible par n'importe quel navigateur web.

2.1.2 Inventaire Dynamique

Le logiciel mit à disposition permet d'accéder à un suivi d'actifs ou inventaire des **équipements informatiques couverts** du **BENEFICIAIRE** et enrichi des données administratives (fin de garantie, etc.).

2.2 Support technique des équipements couverts

Le support technique consiste à assurer des services d'assistance et de maintenance au **BENEFICIAIRE** sur les périmètres techniques propres aux **équipements informatiques couverts** détaillée dans les conditions particulières du contrat. Il est assuré par des techniciens disponibles pour des demandes provenant du contact opérationnel par téléphone, email, site web ou des remontées d'alerte du centre de services sur le périmètre suivant :

- Maintenance proactive sur les **équipements informatiques couverts**
- Maintenance préventive sur les **équipements informatiques couverts**
- Hotline illimitée disponible selon les horaires précisés dans l'article 3.1.
- Coordination avec les autres partenaires informatiques, déclenchement et suivi de la garantie constructeur du matériel.
- Interventions à distance : maintenance préventive, proactive et dépannages réalisés par une prise en main sur les **équipements informatiques couverts** ou par une action sur la plate-forme de management.
- Demandes de service à distance sur les **équipements informatiques couverts** : ajouts et changements mineurs à distance dans la limite d'une durée maximum de 1 heure et ne nécessitant pas d'ordonnement particulier.
- Dépannages sur site dans le cadre du support pour les **équipements informatiques couverts**
- Intervention hors cadre contractuel en hors forfait selon tarifs précisés en annexe 1.3 ou en approche projet avec ordonnancement selon plusieurs approches tarifaires répartie par dominante technique précisées en annexe 1.4

2.3 Gestion des équipements couverts

Cette action consiste à proposer au **BENEFICIAIRE** :

Un interlocuteur dédié côté centre de service pour des **interventions** de nature préventive planifiées afin d'assurer un relais local dans la gestion des **équipements informatiques couverts** du **BENEFICIAIRE** :

- Des actions permettant d'appliquer les meilleures pratiques du **PRESTATAIRE**.
- Des actions de contrôle : Contrôle du bon fonctionnement et du paramétrage des **équipements informatiques couverts** du **BENEFICIAIRE**, détection des problèmes locaux, contrôle de la bonne exécution des services centralisés.
- Des actions d'opérations manuelles de maintenance préventive.
- Des actions pour contrôler, enrichir les informations d'inventaire du parc et pour maintenir à jour la documentation technique de la **équipements informatiques couverts** dans la plate-forme de management.
- La création et le suivi d'un guide disponible sur l'extranet pour communiquer au **BENEFICIAIRE** les bonnes pratiques d'exploitation et de sécurité pour la **équipements informatiques couverts**.
- Réalisation de tutoriels d'utilisation pour le contact opérationnel du **BENEFICIAIRE** qui se charge de la diffusion en interne.
- Reporting mensuel des interventions techniques du centre de service mit à disposition sur l'extranet du **BENEFICIAIRE**

2.4 Accompagnement technologique

Cette action est assurée par un conseiller technologique du **PRESTATAIRE** dédié à l'accompagnement du **BENEFICIAIRE** dans sa stratégie informatique. Des échanges sont prévus pour évaluer les **équipements informatiques couverts** du **BENEFICIAIRE** et le niveau de service délivré selon des indicateurs pertinents. Cette action inclut :

- Pilotage et conseil : suivi du cycle de vie des **équipements informatiques couverts**, suivi des besoins, pilotage des projets, conseil technologique, préconisations d'évolution, optimisation financière.
- Suivi qualité de service et du taux de disponibilité/consommation
- Modélisation des solutions techniques pour faire évoluer les **équipements informatiques couverts**.

2.5 Hébergement virtuel privatif

2.5.1 Obligations du PRESTATAIRE sur l'hébergement virtuel privatif

Le **PRESTATAIRE** s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des services qu'elle propose, et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

Le **PRESTATAIRE** 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, sauf situation imputable directement ou indirectement au **BENEFICIAIRE** ayant entraîné une défaillance de disponibilité ; maintenance préventive, évolutive ou curative des machines répondant aux besoins du service réalisé par un tiers; cas de force majeure et conditions exceptionnelles, notamment tremblement de terre, inondations, incendies, attaques DOS, déni de service, etc...

Le **PRESTATAIRE** s'engage à mettre à disposition du **BENEFICIAIRE** les produits et services commandés par le **BENEFICIAIRE** tels que décrits dans les CP.

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

Opérer, maintenir, gérer, surveiller l'ensemble de l'infrastructure

2.5.2 Responsabilités du PRESTATAIRE sur l'hébergement

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

La responsabilité du **PRESTATAIRE** ne saurait être engagée dans les cas ci-après :

- Défaillance de disponibilité ou d'intégrité résultant d'un cas de force majeure ou d'une circonstance exceptionnelle telle qu'énumérées non-limitativement à l'article 2.5.1
- Manipulation imputable directement ou indirectement au **BENEFICIAIRE** et ayant empêché Le **PRESTATAIRE** de procéder aux sauvegardes des données du **BENEFICIAIRE**,
- Utilisation des serveurs d'une façon non-expressément autorisée par Le **PRESTATAIRE**,
- Utilisation des serveurs dans un environnement ou selon une configuration ne respectant pas les prérequis techniques du **PRESTATAIRE**, ou en lien avec des programmes ou données de tiers non expressément avalisés par Le **PRESTATAIRE**,
- Modification de tout ou partie des informations accessibles via les serveurs non-effectuée par Le **PRESTATAIRE** ou par l'un des prestataires expressément désignés par ce dernier,
- Destruction totale ou partielle des informations transmises ou stockées, à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au **BENEFICIAIRE**,
- Dégâts causés par des virus ou toute autre sorte d'agression extérieure,

- Défaillance issue de prestations pour lesquelles Le **PRESTATAIRE** 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 **BENEFICIAIRE**,
- Refus d'une offre du **PRESTATAIRE** destinée, en considération des ressources et des besoins du **BENEFICIAIRE**, 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 de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès,
- Le **PRESTATAIRE** ne pourra être jugée responsable du non- respect par le **BENEFICIAIRE** des règles, lois et obligations d'ordre public et de bonnes mœurs nationales ou internationales.
- Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le **BENEFICIAIRE** déclare parfaitement connaître, Le **PRESTATAIRE** 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.
- Le **BENEFICIAIRE** 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.

2.5.3 Obligations et responsabilités du bénéficiaire sur l'hébergement virtuel privatif

- En faisant héberger ses données, le **BENEFICIAIRE** 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 **BENEFICIAIRE** garantit le **PRESTATAIRE** de toute action en revendications 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 résultant directement ou indirectement de telles actions.
- Le **BENEFICIAIRE** 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 du **PRESTATAIRE** ou d'une adresse email maintenue par Le **PRESTATAIRE** est strictement interdit.
- Le **PRESTATAIRE** attire l'attention de ceux qu'il héberge, 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 le **PRESTATAIRE**, ne doivent pas être contraires aux lois, règlements, à la morale et aux bonnes mœurs.

2.5.4 Propriété des données hébergées et obligations déclaratives

- Les parties conviennent que les données exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par le **PRESTATAIRE** pour le compte du **BENEFICIAIRE** ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété du **BENEFICIAIRE**.
- Le **PRESTATAIRE** est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout élément applicatif mis à disposition du **BENEFICIAIRE**, 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 **BENEFICIAIRE** 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 **BENEFICIAIRE**, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.
- Le **BENEFICIAIRE** 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 **BENEFICIAIRE** 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.
- Le **BENEFICIAIRE** est et demeure le responsable du traitement de ses données au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978. A ce titre, il s'engage à procéder à toutes les formalités déclaratives à la CNIL mise à sa charge par la loi.

3.1 Horaires d'ouverture du centre de services

L'accueil téléphonique se fait du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00.
Les interventions seront effectuées du lundi au vendredi, les jours ouvrés et dans la limite de l'horaire en vigueur chez le **PRESTATAIRE** selon la méthodologie décrite ci-dessous.
Déplacements et frais de déplacement : Les frais de déplacement pour une intervention sur un rayon au-delà de 15 kilomètres sont calculés sur la base des débours réels engagés (0,50 € HT du Kilomètre – tarif susceptible d'être modifié).

3.2 Pré-requis

3.2.1 GENERAUX

Les pré-requis suivants sont indispensables à la mise en place du contrat :
Tout manquement à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.
Connexion Internet permanente (de type xDSL ou LS) comportant un routeur ayant une connectique Ethernet coté Bénéficiaire.
Réseau local fonctionnel et opérationnel (comportant des éléments actifs de commutation réseau).
Adresse 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.
Pour collecter les alertes, le matériel doit être compatible avec les outils de monitoring ou doit être référencé par le **PRESTATAIRE**.
Les pré-requis suivants sont des préconisations du **PRESTATAIRE**, mais non obligatoires :
Adressage public avec une ou plusieurs IP fixes.
Infrastructure électrique ondulée avec des emplacements libres.
Lien collecté privatif chez Generis System Telecom
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.

3.2.2 Service de messagerie hébergé

Les pré-requis suivants sont indispensables à la mise en place du service :
Tout manquement à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.
Compatibilité du système d'exploitation du poste **BENEFICIAIRE**, et des appareils mobiles avec le service de messagerie externalisée.
Délégation de la gestion du ou des noms de domaine du **BENEFICIAIRE** au **PRESTATAIRE**.

3.2.3 Service de bureau virtuel hébergé

Les pré-requis suivants sont indispensables à la mise en place du service :
Tout manquement à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.
Le **BENEFICIAIRE** dispose d'un accès internet avec une bande passante suffisante pour pouvoir exploiter son bureau virtuel hébergé.
Les pré-requis suivants sont des préconisations du **PRESTATAIRE**, mais non obligatoires :
Lien GENERIS SYSTEM TELECOM dimensionné pour le besoin du **BENEFICIAIRE** et qui est directement collecté sur l'hébergement du **PRESTATAIRE**. Cette préconisation technique permet un fonctionnement optimal du bureau à distance depuis le local du **BENEFICIAIRE** sur lequel la liaison est déployée.

3.2.4 Service de serveur virtuel hébergé

Les pré-requis suivants sont indispensables à la mise en place du service :
Tout manquement à cette liste devra faire l'objet d'un complément de proposition pour une mise à niveau.
Fourniture par le contact opérationnel chez le **BENEFICIAIRE** des préconisations techniques (ressource matériel et système) de l'éditeur pour le logiciel qui sera déployé sur le serveur virtuel hébergé.
Compatibilité du logiciel déployé par l'éditeur du **BENEFICIAIRE** avec les technologies de virtualisation VMware.
Compatibilité du logiciel déployé par l'éditeur du **BENEFICIAIRE** avec les technologies de RDS/TSE pour que les utilisateurs du **BENEFICIAIRE** puissent accéder au logiciel depuis leur bureau virtuel.
Les pré-requis suivants sont des préconisations du **PRESTATAIRE**, mais non obligatoires :
Lien GENERIS SYSTEM TELECOM dimensionné pour le besoin du **BENEFICIAIRE** et qui est directement collecté sur l'hébergement du **PRESTATAIRE**. Cette préconisation technique permet un fonctionnement optimal du bureau à distance depuis le local du **BENEFICIAIRE** sur lequel la liaison est déployée.

3.2.5 Service de sauvegarde externalisée des serveurs virtuels du BENEFICIAIRE

Les pré-requis suivants sont indispensables à la mise en place du contrat :
Tout manquement 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 **BENEFICIAIRE** et compatible avec la technologie de sauvegarde déployée par le **PRESTATAIRE**.

3.2.6 Service de sauvegarde locale des serveurs virtuels hébergés

Les pré-requis suivants sont indispensables à la mise en place du service :
Tout manquement 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 **BENEFICIAIRE** et compatible avec la technologie de sauvegarde déployée par le **PRESTATAIRE**.

3.3 Services centralisés

3.3.1 MISE EN ŒUVRE

Ces services sont mis en œuvre grâce à l'installation de l'agent de gestion informatique du **PRESTATAIRE** sur les **équipements informatiques couverts** du **BENEFICIAIRE**. Cet agent dialogue avec la plate-forme centralisée du **PRESTATAIRE**. Les transmissions sont cryptées 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

3.3.2 DECLENCHEMENT 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 du **PRESTATAIRE** 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 dans l'article 3.4.

3.3.3 EXECUTION 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 des **équipements informatiques couverts** par les utilisateurs sont prises en charge dans les heures ouvrables précisées dans l'article 3.1.

Les alertes correspondant à des problèmes, erreurs, anomalies ayant un impact sur l'utilisation normale des **équipements informatiques couverts** par les utilisateurs sont prises en charge dans les heures ouvrables précisées dans l'article 3.1 et selon les délais précisés dans l'article 3.4.

3.4 Support technique

3.4.1 DECLENCHEMENT 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, site web 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 des **équipements informatiques couverts** 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
- Le **PRESTATAIRE** reste seul juge des moyens qui lui appartient de mettre en œuvre pour effectuer les prestations visées à l'article 2.2.

3.4.2 EXECUTION DES PRESTATIONS DE GESTION DES INCIDENTS

Périmètre du support technique : le support intervient sur les périmètres applicatifs précisés dans les **équipements informatiques couverts** détaillée dans les conditions particulières du contrat.

Caractéristique de la criticité de l'incident - Cette criticité est déterminée par le **PRESTATAIRE** uniquement selon le tableau de correspondance suivant :

| Sévérité / Impact | Un dérangement ne perturbant pas les opérations | Les opérations sont perturbées mais une solution de contournement existe | Les opérations sont bloquées et une solution de contournement n'existe pas |
|---|---|--|--|
| Un utilisateur ou un petit groupe est affecté (10% des effectifs) | Non prioritaire | Faible | Moyenne |
| | A planifier - Niveau 5 - | Réponse planifiée - Niveau 4 - | Réponse normale - Niveau 3 - |
| Un service ou un groupe important d'utilisateur est affecté | Faible | Moyenne | Forte |
| | Réponse planifiée - Niveau 4 - | Réponse normale - Niveau 3 - | Réponse rapide - Niveau 2 - |
| Toute la société est affectée | Moyenne | Forte | Critique |
| | Réponse normale - Niveau 3 - | Réponse rapide - Niveau 2 - | Réponse urgente - Niveau 1 - |

Objectifs de délais de prise en charge de l'incident à distance. Les niveaux ci-dessous sont définis en fonction de la criticité de l'incident.

| Niveau | Délais de réponse (selon heures ouvrées) | Délais de résolution (selon heures ouvrées) |
|----------|--|---|
| Niveau 1 | H+1 | H+4 |
| Niveau 2 | H+2 | H+10 (J+1) |
| Niveau 3 | H+4 | H+20 (J+2) |
| Niveau 4 | H+10 (J+1) | H+40 (J+4) |
| Niveau 5 | H+20 (J+2) | H+70 (J+6) |

- Engagement d'atteinte des objectifs : 80%

- 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.

3.3.1 Maintenance proactive

Cette action concerne les alertes sur des problèmes, erreurs, anomalies n'ayant pas d'impact sur l'utilisation normale des **équipements informatiques couverts** par les utilisateurs. En fonction de l'alerte et de sa récurrence potentielle, plusieurs actions sont envisagées :

une action manuelle est entreprise qui solutionne le problème, un développement de procédure d'auto remédiation est réalisé, une recommandation d'évolution des équipements informatiques couverts est proposée au **BENEFICIAIRE**.

3.3.2 Maintenance préventive

Cette prestation consiste à fiabiliser les **équipements informatiques couverts** par l'exécution de tâches de maintenance préventives et de solutions d'auto-réparations par le **PRESTATAIRE**.

3.4.3 DECLENCHEMENT ET EXECUTION 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 1h de prestation et qu'elle ne nécessite pas d'ordonnancement celle-ci est incluse dans le cadre du forfait du contrat.
- Une demande de service qui est supérieur 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 dès la fin de la prestation selon la fiche de temps du technicien, aux tarifs précisés en (annexe 1.3) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**.

3.4.4 DECLENCHEMENT ET EXECUTION DES PRESTATIONS DE PROJET OU DE DEPLOIEMENT HORS CONTRAT

Toute demande de service sur un nouvel équipement, un nouveau logiciel, un nouveau besoin ou une demande de service supérieure à 1H d'intervention et qui nécessite de l'ordonnancement constitue une demande projet. Celle-ci est prise en charge par l'équipe technique projet puis facturée dès la fin de la prestation selon la fiche d'intervention du technicien, aux tarifs précisés en (annexe 1.4) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**.

Tout matériel ou logiciel complémentaire nécessaire à la réalisation de la demande de projet, doit systématiquement faire l'objet d'un devis préalable réalisé par le **PRESTATAIRE** puis soumis et validé par le contact décisionnaire du **BENEFICIAIRE** pour lancer la réalisation de la prestation. Toute demande de projet fait l'objet d'un livrable ou d'une expression du besoin formalisé par le **BENEFICIAIRE** qui est ensuite transmis au **PRESTATAIRE** pour réaliser la prestation demandée par le **BENEFICIAIRE**.

3.4.5 DECLENCHEMENT OU MODIFICATION D'UN SERVICE HEBERGE

- Utilisateur : Toute demande de création ou de suppression d'un utilisateur devra être formulée sur le fichier de liaison par le contact opérationnel chez le **BENEFICIAIRE** puis envoyé chez le **PRESTATAIRE** pour traitement. La demande est facturée dès la fin de la prestation aux tarifs précisés en (annexe 1.1) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**.
- Boîte mail : Toute demande de création ou de suppression d'une boîte mail devra être formulée sur le fichier de liaison par le contact opérationnel chez le **BENEFICIAIRE** puis envoyé chez le **PRESTATAIRE** pour traitement. La demande est facturée dès la fin de la prestation aux tarifs précisés en (annexe 1.1) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**.
- Serveur virtuel hébergé : Toute demande de création ou de suppression d'un serveur virtuel hébergé devra être formulé sur le fichier de liaison par le contact opérationnel chez le **BENEFICIAIRE** puis envoyé chez le **PRESTATAIRE** pour traitement. La demande est facturée dès la fin de la prestation aux tarifs précisés en (annexe 1.1) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**. Le **BENEFICIAIRE** conserve la possibilité de demander au **PRESTATAIRE** de gérer l'ensemble du projet en direct avec l'ensemble des tiers via un devis spécifique selon le cadre spécifié à l'article 3.4.3.
- Service de stockage au Go pour les services hébergés : L'évolution à la hausse ou à la baisse du service de stockage utilisé pour les services hébergés sur lesquels le **BENEFICIAIRE** souscrit à travers son fichier de liaison, ne nécessite aucune validation spécifique des deux parties. La facturation s'effectue de manière automatique sans devis préalable du **PRESTATAIRE** sur la base des tarifs détaillées en annexe 1.1, en fonction de la volumétrie réelle en Go utilisée par les systèmes, les logiciels et les données exploitées par le **BENEFICIAIRE** sur l'hébergement virtuel privatif qui lui est fourni par le **PRESTATAIRE** (détaillé à l'article 2.5).
- Plateforme collaborative : Toute demande de création d'une plateforme d'échange de fichier collaborative devra être formulée sur le fichier de liaison par le contact opérationnel chez le **BENEFICIAIRE** puis envoyé chez le **PRESTATAIRE** pour traitement. La demande est facturée dès la fin de la prestation aux tarifs précisés en (annexe 1.1) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**.
- Sauvegarde externalisée des serveurs virtuels du **BENEFICIAIRE** : Toute demande de déclenchement de la sauvegarde externalisée devra être formulée sur le fichier de liaison par le contact opérationnel chez le **BENEFICIAIRE** puis envoyé chez le **PRESTATAIRE** pour traitement. La demande est facturée dès la fin de la prestation aux tarifs précisés en (annexe 1.1) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**.
- Sauvegarde locale chez le **BENEFICIAIRE** des serveurs virtuels hébergés : Toute demande de déclenchement de la sauvegarde locale des serveurs virtuels hébergés devra être formulée sur le fichier de liaison par le contact opérationnel chez le **BENEFICIAIRE** puis envoyé chez le **PRESTATAIRE**

pour traitement. La demande est facturée dès la fin de la prestation aux tarifs précisés en (annexe 1.1) sans devis préalable du **PRESTATAIRE**.

3.4 Gestion de parc

3.4.1 Gestion de l'homogénéité du parc

Les correctifs pour les **équipements informatiques couverts** : surveillance et gestion des versions des patches installés sur les **équipements informatiques couverts**.

Installation et maintien à jour des firmwares sur les **équipements informatiques couverts** détaillée dans les conditions particulières du contrat.

3.5 Accompagnement technologique

La planification du rendez-vous annuel est défini d'un commun accord entre le **BENEFICIAIRE** et le **PRESTATAIRE** au minimum 3 semaines avant le date de rencontre. Le Consultant technologique est défini dans les contacts précisés dans les conditions particulières du contrat.

4 TICKETS, RAPPORTS ET INFORMATIONS SUR INTERVENTIONS

4.1 Intervention à distance

Lors de chaque intervention, le **PRESTATAIRE** 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.

4.2 Intervention sur site

Un rapport de prestations est remis après chaque intervention. Ce rapport est signé par le ou les intervenants du **PRESTATAIRE**, et par le point de contact du **BENEFICIAIRE**.

5 DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée précisée dans les conditions particulières du contrat, renouvelable par tacite reconduction, sauf dénonciation de la part du **BENEFICIAIRE** ou du **PRESTATAIRE** 3 mois avant la date d'échéance par lettre recommandée.

Le présent contrat entrera en vigueur à la date définie par le **BENEFICIAIRE** dans le bon de livraison, transmis par le **PRESTATAIRE** à réception de tous les éléments contractuels originaux. La durée d'engagement du contrat s'entendra donc depuis la date de démarrage formalisée par le **BENEFICIAIRE** dans le bon de livraison que celui-ci aura directement validé auprès du **PRESTATAIRE**.

6 EXCLUSIONS

- Sont exclus des prestations du **PRESTATAIRE** :
- Les problèmes issus des modifications de la qualité du courant électrique.
- Les problèmes issus d'événements du type : incendie, orage, foudre, dégât des eaux, défaut ou accident de climatisation, chute de corps étrangers et d'une façon générale de tout cas de force majeure.
- Les problèmes liés aux incompatibilités des différentes options installées.
- La maintenance concernant les logiciels de gestion et autres applications métiers, maintenues soit dans le cadre d'un autre contrat, soit par un **PRESTATAIRE** tiers (SSII, sociétés de développement de logiciels indépendantes, ISV, etc.).
- La maintenance concernant 1) des matériels et logiciels ne faisant pas partie des **équipements informatiques couverts** précisée dans les conditions particulières du contrat, visée par les deux parties, 2) des logiciels et matériels dits grand public ou multimédia (jeux, économiseurs d'écran, logiciels de musique, logiciels de gravage de cd/dvds autres que ceux vendus avec le matériel installé etc.).
- La maintenance du câblage réseau et les éléments actifs non fournis par le **PRESTATAIRE**. Ce type de maintenance est assuré par la société qui a déployé la structure physique du réseau (cabling, éléments passifs).
- La maintenance concernant le système de téléphonie maintenu soit dans le cadre d'un autre contrat, soit par un **PRESTATAIRE** tiers.
- Les demandes d'un utilisateur final, qui s'apparentent à de la formation logicielle des utilisateurs.
- Les développements informatiques de toute sorte : web, programme, macros,...
- Les déménagements de postes et/ou serveurs.

7 ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE

- Le **PRESTATAIRE** s'engage à assurer ses interventions avec tous les soins et toute la diligence raisonnable et possible en l'état de la technique. Le **PRESTATAIRE** met en œuvre les moyens nécessaires en vue d'assurer le fonctionnement normal du service et s'engage à cet effet dans le seul cadre d'une obligation de moyens.
- En cas de dommages ou d'incidents survenus successivement à l'occasion d'intervention de dépannage, le **PRESTATAIRE** sera tenu vis à vis du **BENEFICIAIRE** à la réparation ou au remplacement des pièces endommagées et à la remise en ordre de marche. Le **PRESTATAIRE** déclare par la présente qu'il possède une police d'assurance concernant sa responsabilité civile professionnelle.
- Le **PRESTATAIRE** ne saurait être tenu pour responsable d'un mauvais fonctionnement physique des équipements appartenant au **BENEFICIAIRE**
- Le **PRESTATAIRE** ne saurait être tenu responsable d'un cas de force majeure. En cas de faute dûment prouvée, la responsabilité du **PRESTATAIRE** sera limitée au dommages directs découlant de l'inexécution fautive de la prestation, étant précisé que le **BENEFICIAIRE** ne pourra prétendre à des indemnités et dommages et intérêts que dans les limites prévues par le contrat d'assurance RC professionnelle dont le **PRESTATAIRE** tient une copie à disposition du **BENEFICIAIRE**. Ce dernier et ses assureurs renoncent à tout recours au-delà des limites fixées par ce

Contrat.

- Le **PRESTATAIRE** ne saurait être tenu responsable des défaillances d'un **PRESTATAIRE** tiers, par exemple un fournisseur d'accès Internet, un constructeur, un éditeur de logiciel ou toute autre société de service informatique. Le manquement aux obligations des prestataires tiers pour les services externalisés ne pourront, en aucun cas, être à l'origine d'une action en responsabilité contre le **PRESTATAIRE**, qui est tenu d'une seule obligation de moyens et ne saurait garantir le **BENEFICIAIRE** au-delà des garanties données par ledit **PRESTATAIRE** tiers.
- Le **PRESTATAIRE** ne saurait être tenu responsable des logiciels et matériels non installés par ses soins ou non visés dans la équipements informatiques couverts précisée dans les conditions particulières du contrat.
- Le **PRESTATAIRE** s'engage à tenir à jour un inventaire des actifs informatiques du **BENEFICIAIRE**. L'évolution de cet inventaire permet de faire évoluer la facturation des prestations.

8 ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES DU PRESTATAIRE

- Le **BENEFICIAIRE** s'engage à mettre à sa disposition toute la documentation technique dont il dispose sur les équipements.
- Le **BENEFICIAIRE** s'engage à laisser le **PRESTATAIRE** accéder à ses équipements en prise en main à distance.
- Le **BENEFICIAIRE** se conformera aux instructions de fonctionnement qui lui seront communiquées par le **PRESTATAIRE** et il sera le seul responsable des conséquences dommageables d'une utilisation non conforme.
- Le **BENEFICIAIRE** s'engage à ne pas modifier ou faire modifier sa équipements informatiques couverts sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit du **PRESTATAIRE**.
- Le **BENEFICIAIRE** informera le **PRESTATAIRE** de toute modification de ses installations en général et plus généralement de tout événement pouvant affecter les prestations délivrées par le **PRESTATAIRE**.
- Le **BENEFICIAIRE** s'engage à fournir au **PRESTATAIRE** l'ensemble des informations relatives à tous ses équipements telles que configurations matérielles/logicielles, mises à jour et, de manière générale, de toute évolution de configuration matérielle et/ou logicielle au cours de l'exécution du contrat.
- Le **BENEFICIAIRE** est responsable des éventuels dommages, vols, sinistres, relatifs à tout équipement ou appareil de télécommunication placés dans ses locaux et appartenant au **BENEFICIAIRE** ou non. Le **BENEFICIAIRE** déclare être couvert par une assurance contre ces dommages.
- Le **BENEFICIAIRE** doit être vigilant sur :
 - ❖ Des négligences, erreurs de manipulation, mauvaise utilisation ou non-conformité aux spécifications techniques du matériel
 - ❖ L'utilisation de pièces, consommables ou options modifiés ou non d'origine ou non qualifiés par le **PRESTATAIRE**
 - ❖ Sur les conséquences des déplacements des matériels, sans avertir le **PRESTATAIRE**
- Le **BENEFICIAIRE** doit désigner un point de contact informatique au sein de l'effectif de son entreprise. Cette personne sera l'interlocuteur privilégié du **PRESTATAIRE**. Si le point de contact désigné prend en charge certaines tâches informatiques, il doit mettre en place une charte de fonctionnement qui décrit les procédures inhérentes à sa charge.
- Le **BENEFICIAIRE** doit posséder des licences pour l'ensemble des logiciels installés sur ses équipements. Le **PRESTATAIRE** ne saurait être tenu responsable de la présence de logiciels piratés.
- Les applications métiers spécifiques utilisées par le **BENEFICIAIRE** doivent faire l'objet d'un contrat de support spécifique avec l'éditeur de la solution.
- Le **BENEFICIAIRE** reconnaît expressément avoir été informé de la possibilité pour le **PRESTATAIRE** de faire appel à des prestataires tiers. En cas de défaillance de ce dernier causant un préjudice direct au **BENEFICIAIRE**, le **PRESTATAIRE** s'engage, vis-à-vis du **BENEFICIAIRE** à entreprendre toutes actions utiles auprès du **PRESTATAIRE** tiers pour obtenir réparation du préjudice subi.
- Le **BENEFICIAIRE** s'engage à prévenir le **PRESTATAIRE** de tout départ ou arrivée d'un collaborateur au minimum 4 jours ouvrés avant l'échéance par téléphone ou par mail.
- Le **BENEFICIAIRE** s'engage à prévenir le **PRESTATAIRE** de tout accès physique ou logique à la équipements informatiques couverts dans le cas de manipulations réalisées par ses soins ou par un **PRESTATAIRE** tiers.

9 CAS DES SERVICES EXTERNALISES

Le **PRESTATAIRE** dans le cadre de ce contrat intervient sur la coordination de services externalisés. A ce titre, le **PRESTATAIRE** s'appuie sur le niveau d'engagement de service précisé dans les contrats de ces services externalisés et sa responsabilité ne saurait être engagée au-delà de ce qui est stipulé dans lesdits contrats. Le **PRESTATAIRE** est donc mandaté par le **BENEFICIAIRE** pour assurer la relation administrative et technique et s'engage à suivre le niveau de service issu de cet engagement. Les conditions générales de ces contrats précisant les niveaux de service sont disponibles à la demande du **BENEFICIAIRE**.

10 REPRESENTANTS DES PARTIES POUR L'EXECUTION DU CONTRAT

Les représentants des parties pour l'exécution du contrat sont précisés dans les conditions particulières du contrat.

11 CONFIDENTIALITE

Le **PRESTATAIRE** s'engage à ne pas divulguer à l'extérieur quelque information concernant le **BENEFICIAIRE** pour les services relatifs au présent contrat et externalisés chez le **PRESTATAIRE**. Le **PRESTATAIRE** et le **BENEFICIAIRE** garderont confidentielles toutes informations qu'ils auront pu recueillir sur l'autre partie dans le cadre de

l'exécution du contrat de service et ce même après expiration ou résiliation du contrat de service pendant une période de cinq ans à compter de la date d'expiration ou de résiliation dudit contrat.

12 LICENCES LOGICIELLES

Le **PRESTATAIRE** fournit au **BENEFICIAIRE** les licences logicielles nécessaires à la mise en œuvre des services centralisés décrits dans l'article 2.1.

Le **PRESTATAIRE** dans le cadre de ses services concède au **BENEFICIAIRE** une licence non-exclusive et non transférable sur ces logiciels. Les droits d'utilisation conférés par cette licence cesseront automatiquement à la fin du contrat.

13 FACTURATION, REVISION DE PRIX, MODALITES DE REGLEMENT

13.1 Tarifs des prestations et révision des tarifs

Les tarifs des prestations sont précisés dans les conditions particulières. Les tarifs sont révisés chaque année selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

*P1 : prix révisé P0 : prix d'origine
S0 : dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision
S1 : dernier indice publié à la date de révision*

Cet indice mensuel est reconnu par le Ministère de l'Economie et des Finances depuis le 11 mars 1974.

Le premier indice de référence était l'indice 100 en janvier 1961. Pour en simplifier l'utilisation, il a été divisé par dix en janvier 1984.

Conditions de règlement

Facturation : 1er jour ouvrable de chaque mois à compter du début du contrat.

Payable mensuellement, en terme à échoir par prélèvement automatique. (mandat de prélèvement à remplir en annexe 2).

13.2 Défaut de paiement

Le **BENEFICIAIRE** s'engage à respecter les dates de paiement de toutes les sommes dues au **PRESTATAIRE** dans le cadre du présent contrat.

Le **PRESTATAIRE** se réserve la possibilité d'exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers en cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à sa date limite de paiement, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros par facture, ceci après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans le délai de 7 jours. Ceci sans préjudice des autres droits du **PRESTATAIRE** notamment de résiliation anticipée du présent contrat.

Les intérêts de retard sont calculés à un taux annuel égal à trois fois le taux de l'intérêt légal. Ces intérêts seront exigibles dès le jour suivant le jour de l'échéance de paiement.

Ces intérêts continueront à courir sur les montants exigibles nonobstant la résiliation ou l'expiration du contrat de Service pour quelque cause que ce soit.

Si, malgré une mise en demeure, le paiement total ou partiel des factures concernées n'est pas effectué par le **BENEFICIAIRE** dans les délais correspondants à cette mise en demeure, le **PRESTATAIRE** se réserve le droit de mettre fin au présent contrat et de suspendre la délivrance de ses services dans un délai de 20 jours suivant le délai de la mise en demeure.

13.3 Modification des quantités sur chaque paramètre de service

En cas de modification d'une quantité sur un paramètre de service (nombre d'utilisateurs, nombre de boîtes mails, volume du stockage en Go ...) à la hausse ou à la baisse, la facturation s'ajustera automatiquement le mois suivant la modification sans rédaction d'avenant à ce présent contrat.

14 CONDITION DE RESILIATION DU CONTRAT

14.1 Résiliation anticipée

En cas de résiliation anticipée du présent contrat pour manquement du **BENEFICIAIRE**, il est expressément convenu que ce dernier devra payer l'intégralité des sommes dues au **PRESTATAIRE** jusqu'à la date d'échéance du contrat.

14.2 Résiliation à date d'anniversaire

Le **BENEFICIAIRE** peut résilier le contrat à sa date anniversaire sous réserve du :

Respect du préavis de 3 mois

Règlement des sommes éventuellement dues au titre du contrat

14.3 Résiliation par le PRESTATAIRE ou le BENEFICIAIRE

Le **PRESTATAIRE** se réserve la possibilité de résilier le présent contrat de services si le **BENEFICIAIRE** ne respecte pas les clauses du présent contrat, et rend impossible sa bonne exécution du présent contrat. Le **PRESTATAIRE** s'obligera alors à informer, dans les meilleurs délais, le **BENEFICIAIRE** de la date de résiliation, qui ne pourra être inférieure à 3 mois à la date de réception du courrier recommandé.

Le **PRESTATAIRE** peut résilier le présent contrat de services à tout moment en cas de manquement par le **BENEFICIAIRE** à l'une de ses obligations essentielles auxquelles il n'aurait pas remédié sept jours ouvrés après réception d'une lettre recommandée de mise en demeure.

Le **PRESTATAIRE** pourra également résilier le présent contrat si le **BENEFICIAIRE** fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire dès lors que l'exécution du présent contrat n'est pas poursuivie par l'administrateur judiciaire ou le liquidateur. En cas de refus express de l'administrateur judiciaire de poursuivre le contrat ou d'absence de réponse de sa part dans un délai d'un mois, la résiliation prendra effet sept jours après le refus ou l'absence de réponse.

Réciproquement, le **BENEFICIAIRE** pourra résilier le présent contrat à tout moment, en cas de manquement par le **PRESTATAIRE** à une obligation, auquel il n'aurait pas été remédié sept jours ouvrés après réception d'une lettre recommandée de mise en demeure. Les différents cas de résiliation n'ouvriront pas droit à une quelconque indemnisation dans ces circonstances.

15 REVERSIBILITE - ASSISTANCE AU TRANFERT

En cas de résiliation du contrat ou au terme de celui-ci, le **PRESTATAIRE** s'engage à restituer, à première demande du **BENEFICIAIRE**, l'ensemble de ses informations dans les plus brefs délais et sans pouvoir opposer à cette restitution aucune exception de quelque nature que ce soit à l'exception du non-règlement des sommes dues.

Le **PRESTATAIRE** fournira, à la demande du **BENEFICIAIRE**, une copie des machines virtuelles (VM) sur un disque externe USB. Le disque sera expédié au **BENEFICIAIRE** par colissimo ou remis en main propre à l'Agence d'Avignon uniquement auprès du contact identifié dans les conditions particulières. Si le **BENEFICIAIRE** souhaite un autre support, un autre format, ou une prestation spécifique, le **PRESTATAIRE** établira un devis projet sur mesure. Le cadre tarifaire appliqué pour une approche projet est spécifié en annexe 1.4.

16 NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le **BENEFICIAIRE** renonce à faire directement ou par personne interposée, des offres d'engagement aux collaborateurs du **PRESTATAIRE**, travaillant ou ayant travaillé pour le **BENEFICIAIRE** ou à la prendre à son service sous quelque statut que ce soit. Cette renonciation est valable pendant toute la durée de la prestation et les douze mois suivant la fin du contrat.

Au cas où le **BENEFICIAIRE** ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation etc.) le **PRESTATAIRE** en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements brut que ce collaborateur aura perçus pendant les douze mois précédant son départ du **PRESTATAIRE**.

17 CESSIION DU CONTRAT

Chacune des parties peut librement décider de céder ou transférer les droits ou obligations que lui confère le contrat de services à sa société mère et filiale. Toute autre cession nécessite l'accord écrit préalable des Parties.

18 CAS DE FORCE MAJEURE

Conformément aux dispositions de l'article 1148 du code civil, chacune des parties sera dégagée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et défini par tout événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations. En présence d'un cas de force majeure, les parties fourniront leurs meilleurs efforts pour poursuivre le contrat de service.

19 DROITS D'ACCES AUX INFORMATIONS INFORMATISEES

Les informations contenues dans les fichiers du **PRESTATAIRE** concernant le **BENEFICIAIRE** ne seront transmises qu'aux personnes physiques ou morales expressément habilitées à les connaître, et expressément nommées et désignées dans les conditions particulières du contrat.

Le **BENEFICIAIRE** peut demander la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et libertés.

20 LOI APPLICABLE ET COMPETENCE

Tout litige en rapport avec le présent contrat, sa conclusion, son exécution ou sa résiliation est soumis au droit français. Pour l'exécution du présent contrat, les parties font élection de domicile en leur siège respectif, en vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du contrat, les contractants ou leurs représentants conviennent de se réunir dans les 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec A.R., notifiée par l'une des deux parties.

Si au terme d'un nouveau délai de 15 jours, les parties n'arrivent pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à l'interprétation du Tribunal de Commerce d'Avignon.

En cas de rédaction du présent contrat en plusieurs langues, seule la version française fera foi.

21 ANNEXES

Les conditions particulières du contrat et toutes les annexes visées au présent contrat en font partie intégrale