

CONDITIONS SPECIFIQUES AUX SERVICES DE MAINTENANCE ET D'INFOGERANCEVersion en vigueur à compter du 1^{er} juillet 2025

Les conditions spécifiques aux services de maintenance et d'infogérance décrites ci-après complètent les conditions générales de vente et de service entre la société DISTRIMATIC, société par actions simplifiée au capital de 90 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de DIJON sous le n°341 213 338, dont le siège social est au 8 rue Gustave Eiffel à 21160 MARSANNAY-LA-COTE (ci-après le « Prestataire ») et son Client.

1- OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles les prestations de maintenance et d'infogérance sont réalisées ainsi que les droits et obligations des parties. Toute souscription d'un service de maintenance ou d'infogérance et/ou demande d'intervention auprès du Prestataire implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions spécifiques.

La description des équipements informatiques du Client et celle des services de maintenance et d'infogérance souscrits sont précisés dans les conditions particulières. Toute modification des prestations confiées fera l'objet d'un avenant ou devis complémentaire et notamment lors de l'ajout de nouveaux équipements ou en cas de demande complémentaire du Client.

2- PRE-REQUIS

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire la consistance et l'usage de ses équipements informatiques ainsi que la documentation technique, les licences légalement acquises de ses logiciels et progiciels. Il appartient au client de communiquer ses éventuels besoins spécifiques afin que le Prestataire puisse adapter ses services.

Les installations informatiques du Client doivent être raccordées à une connexion Internet Haut-Débit. Il incombe au client d'installer un antivirus sur ses équipements et de réaliser des sauvegardes régulières de ses données selon les modalités de son choix (serveur, cloud, disque dur externe...).

Le Client doit mettre à la disposition du Prestataire un accès administrateur ou accès intégral à tout matériel, logiciel et progiciel pour ses interventions. Il s'engage à ne plus intervenir lui-même sur ses équipements pour réaliser des prestations similaires à celles confiées au Prestataire.

S'agissant des interventions sur site, le Client s'engage à communiquer au Prestataire toutes les informations nécessaires et notamment les éventuelles consignes de sécurité à respecter en lui adressant au besoin son règlement intérieur ou tout autre document utile. Le Client devra établir des laissez-passer, badges, codes d'accès nécessaires afin que le Prestataire puisse accéder au site et réaliser ses prestations.

Le Client doit communiquer à chaque utilisateur de ses équipements informatiques les consignes transmises par le Prestataire. Il doit déclarer dès que possible tout ajout d'un nouvel équipement informatique.

Le Client s'interdit de confier des prestations similaires à d'autres prestataires et ce pendant toute la durée du contrat.

3- MAINTENANCE PROACTIVE ET PREVENTIVE

Les services d'assistance et de maintenance sont détaillés dans les conditions particulières et ils portent sur les équipements informatiques du client mentionnés dans ce document.

Le Prestataire propose des prestations de maintenance proactive avec un dispositif de contrôles réguliers et d'alertes en cas de problèmes, erreurs ou anomalies. En cas de problème, il est corrigé par une intervention du Prestataire ou une recommandation d'évolution des équipements informatiques du Client.

Le Prestataire effectue également une maintenance préventive qui consiste à fiabiliser les équipements informatiques et leur configuration au moyen de tâches et de solutions d'auto-réparations régulières. Ces actions sont réalisées dès la mise sous tension des équipements informatiques connectés à Internet sans pour autant altérer leur usage. Pour réaliser ses prestations, le Prestataire installe un agent de gestion informatique sur les équipements du Client. La transmission des données au Prestataire est cryptée et sécurisée.

Le Prestataire gère et effectue les mises à jour du système d'exploitation ainsi que des pilotes et outils des équipements informatiques. Il effectue également les mises à jour des logiciels de bureautique et des logiciels et progiciels spécifiquement mentionnés dans les conditions particulières. Les logiciels métiers gérés par d'autres prestataires ne sont pas compris dans le périmètre d'intervention. Le Prestataire vérifie que les antivirus disposent bien des dernières signatures.

Le Prestataire adresse périodiquement au Client un état chiffré et graphique de ses équipements informatiques.

4- GESTION DES INCIDENTS

La gestion des incidents intervient en cas d'interruption non planifiée ou de dégradation de la qualité de l'usage d'un équipement informatique figurant dans les conditions particulières. Le Client informe le Prestataire de la survenance d'un incident par tout moyen (courriel, téléphone, outil de ticketing ...).

Le processus de gestion des incidents mis en place par le Prestataire a pour objectif de rétablir le fonctionnement normal, réduire au minimum les impacts défavorables, prendre le contrôle à distance des équipements pour un dépannage technique voire se rendre sur place si le problème ne peut pas se résoudre à distance. Le Prestataire décide seul des moyens à mettre en œuvre pour mettre fin à l'incident.

Le service de gestion des incidents est assuré du lundi au vendredi de 8h00 à 12h et de 14h à 18h hors jours fériés. En cas de nécessité absolue et avec l'accord du Client, le Prestataire pourra décider d'intervenir en dehors de ces tranches horaires. Les interventions sur site sont suspendues pendant les périodes de fermeture

annuelle du Prestataire qui sont inférieures à trois (3) semaines par an.

5- DUREE – TACITE RECONDUCTION

La durée du contrat est indiquée dans les conditions particulières, elle est en principe de trois (3) années. Le contrat sera ensuite prorogé par tacite reconduction par période de trois (3) ans. Toutefois, à l'issue de la période initiale le Client ou le Prestataire peut dénoncer à tout moment, sans motif ni indemnités, le présent contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de deux (2) mois à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

6- OBLIGATIONS SPECIFIQUES DU CLIENT ET RESPONSABILITE

Le Client s'engage à :

- Respecter les instructions de fonctionnement transmises par le Prestataire et sera seul responsable d'une utilisation non conforme de ses équipements ;
- Informer le Prestataire de toute modification de ses équipements et installations et, de manière générale, de tout évènement de nature à impacter les services délivrés par le Prestataire ;
- Fournir au Prestataire l'ensemble des informations relatives à ses équipements informatiques et notamment les configurations matérielles et logicielles, mise à jour et leur éventuelle évolution pendant l'exécution du contrat ;

Le Client est responsable des éventuels dommages, vols, sinistres d'appareils appartenant au Prestataire et se trouvant dans ses locaux. Il déclare que ces risques sont couverts par une assurance. Le Client doit posséder des licences pour l'ensemble des logiciels installés sur ses équipements informatiques. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la présence de logiciel ou progiciels piratés.

7- OBLIGATIONS SPECIFIQUES DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'est déclaré apte à satisfaire, dans le cadre d'une obligation de moyen, les besoins spécifiques du Client. Le Prestataire s'engage à émettre auprès du Client les mises en garde et les conseils relatifs à la bonne exécution des services. Le Prestataire, dans le cadre de son obligation de conseil, s'engage à proposer au Client toutes variantes de nature à mieux adapter les prestations à ses besoins.

Le Prestataire assure la coordination de l'ensemble des services indiquées dans les conditions particulières. Il est seul responsable de l'ensemble des choix, des moyens techniques, logistiques, informatiques, humains, et matériels à mettre en œuvre pour garantir notamment la qualité des prestations, dans un contexte sécurisé par le personnel affecté à la réalisation des prestations. Il s'engage à assurer ses interventions avec tous les soins et toute la diligence raisonnable et possible en l'état de la technique. Il met en œuvre tous les moyens nécessaires en vue d'assurer ou de rétablir le fonctionnement normal des équipements informatiques. Il s'engage à cet effet dans le cadre d'une obligation de moyens.

8- RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'un mauvais fonctionnement physique des équipements appartenant au Client. Il ne saurait être tenu responsable des logiciels et matériels non installés par ses soins ou ne figurant pas dans les conditions particulières ni des incompatibilités entre les options installées. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des défaillances d'un prestataire tiers (fournisseur d'accès Internet, éditeur de logiciel...). Le Prestataire s'engage à ne recourir qu'à des collaborateurs liés par des engagements de confidentialité leur imposant de respecter le secret des données.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la bonne exécution de ses obligations contractuelles. En tout état de cause la responsabilité du Prestataire, en cas de dommages survenu à un Client professionnel, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder le double du montant total hors taxes des sommes effectivement versées par le Client au titre des prestations concernées au cours des douze (12) mois précédant la survenance du fait générateur du dommage.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des préjudices indirects ou immatériels, tels que notamment : perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation, atteinte à l'image, perte de données non couvertes par la prestation de sauvegarde, ou encore indisponibilité temporaire de services tiers.

Le Client reconnaît être seul responsable du choix des prestations souscrites, de l'usage qu'il en fait, de la configuration de ses propres outils et de la préservation de ses intérêts économiques et juridiques, notamment par la souscription de garanties complémentaires adaptées à ses risques.

9- PRIX

Les tarifs des prestations sont précisés dans les conditions particulières. Ils peuvent être forfaitaires en fonction des équipements informatiques et des prestations confiées du Client ou unitaires et notamment en cas d'intervention.

Les prix font l'objet d'une révision annuelle à la date anniversaire du contrat selon l'évolution de l'indice SYNTEC REVISE.

La formule de calcul est la suivante :

$$P1 = PO \times (SR1/SRO)$$

P1 : prix révisé.

PO : prix d'origine.

SR1 : indice à la date de révision.

SRO : indice à la date de précédente révision ou à celle de signature du contrat.

Au mois de décembre 2024 l'indice SYNTEC REVISE était de 314,8. Pour le cas où l'indice choisi cesserait d'être publié ou disparaîtrait avant la fin du contrat, les parties s'entendront sur le choix d'un nouvel indice.

Les prestations font l'objet d'une facture mensuelle. Les interventions sur site sont facturées au taux horaire et avec un forfait de déplacement conformément aux conditions particulières.

10- CONDITIONS D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION ET

Dans la mesure où le Client donne accès à tout ou partie de son système d'information, le Prestataire se conformera à la politique de sécurité du Client. Le personnel du Prestataire, ses éventuels préposés, mandataires et sous-traitants ne devront pas altérer, compromettre ou contourner les dispositifs de sécurité ou d'audit utilisés par le Client. Dans le cas où le Client ou le Prestataire constate un accès non autorisé au système d'information, le Prestataire s'engage à interdire immédiatement les accès de ou des personnes concernées et à en informer le Client dès que possible et à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que ce/ces défaut(s) de sécurité ne se reproduise(nt) pas. Le Client pourra auditer l'utilisation faite par le Prestataire de son système d'information.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures requises afin de restreindre l'accès aux données aux seules personnes autorisées ou habilitées à cet effet. Il s'engage à ne communiquer, ni permettre à quiconque ne disposant d'aucune autorisation ou habilitation à cet effet, l'accès aux données. À ce titre, le Prestataire s'engage à protéger les mots de passe qui pourront lui être communiqués et informera immédiatement le Client de toute perte ou appropriation desdits mots de passe par une personne non autorisée, dont il aura eu connaissance.

11- RESILIATION

En cas d'inexécution ou d'inobservation de l'une des stipulations du contrat par l'une des parties, l'autre partie pourra la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de cesser cette inexécution/inobservation et d'en effacer les conséquences dans un délai de 8 (huit) jours à compter de la date de première présentation de la notification qui lui en sera faite. Dans la mesure où la mise en demeure resterait infructueuse dans le délai précité, le contrat sera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, résiliée de plein droit, sans préavis ni indemnités et sans qu'il soit besoin d'une autre mise en demeure ou formalité judiciaire.

12- REVERSIBILITE

En fin de contrat, le Prestataire s'engage à assurer la réversibilité de ses services afin de permettre au Client de reprendre ou de transférer la gestion de son système informatique à un autre prestataire. Il s'engage ainsi, à la demande du Client formulée dans un délai de trente (30) jours avant la fin du contrat, à coopérer activement pour assurer une passation fluide des services. Il restituera l'ensemble des données dans un format exploitable dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la fin du contrat.