

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Sione
L'INFORMATIQUE TOUT EN UN !

SI-ONE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	3
GÉNÉRALES	3
MAINTENANCE (& INFOGÉRANCE AVEC SÉRÉNITÉ)	4
DOMAINE & MESSAGERIE	6
MICROSOFT 365.....	7
SAUVEGARDES & SAUVEGARDE MICROSOFT 365.....	9
RGPD.....	11

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

GÉNÉRALES

1- Objet.

Le présent contrat a pour but de définir les conditions dans lesquelles SI-ONE s'engage à maintenir en état de fonctionnement **les services souscrits** aux pages précédentes.

Les prestations définies pour chaque partie ci-dessus fixent la limite des obligations du Prestataire au titre du présent Contrat. Toute prestation associée, notamment toute prestation de formation ou d'assistance en dehors d'une des parties, devra faire l'objet d'un Contrat distinct.

2 – Durée et dénonciation.

Le présent contrat est conclu pour une durée indiquée dans la partie **BILAN**. Il est renouvelable par tacite reconduction pour la même période que celle demandée initialement, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception avec un **préavis de 3 mois** avant l'échéance.

En cas de non-respect, par le Client, de l'une quelconque de ses obligations et notamment en cas de non- paiement à l'échéance d'une seule redevance, le Prestataire aura la faculté, à son choix et sans préavis, soit de suspendre le Service sans que le Client puisse lui faire grief de cette interruption, quelles que puissent en être les conséquences dommageables, soit de prononcer de plein droit la résiliation du contrat, par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

3 – Horaires de service.

Les prestations sont assurées du lundi au vendredi, à l'exception des week-end et jours fériés (sauf si vous avez souscrit à l'option Week end dans ce cas se référer au bon de commande). Durant la période des congés annuels (Août) un support restera assuré de 8h 30 à 12 h 30 et de 14h 00 à 18h. L'application SI-ONE Support est à privilégier pour les demandes, mais si vous avez souscrit à l'offre standard le mail est obligatoire.

Mail : asmsupport@anjou-service-micro.com

Numéro de téléphone : +332 41 45 67 36

4 – Prix et conditions de paiement.

Les prestations sus définies donneront lieu au versement d'une redevance annuelle indiquée à la partie **BILAN**. Ce prix est susceptible d'être révisé en cas d'évolution du parc informatique.

En cas de retard de paiement, les pénalités de retard seront le résultat de l'application d'un taux mensuel égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal, par mois de retard, à compter de la date d'échéance contractuelle.

A partir de quinze (15) jours de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit de suspendre de plein droit l'exécution des prestations objet du contrat, et ce, jusqu'au paiement intégral des sommes dues, sans que cette suspension puisse être considérée comme résiliation du contrat du fait du prestataire, sans formalité préalable, et sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

4.1 – Révision du prix.

Le tarif sera révisé au 1er janvier de chaque année par application de la formule ci-après :

Prix révisé = Prix initial x (nouvelle valeur de l'indice / valeur initial de l'indice)

Soit l'indice des taux de salaire horaire des ouvriers et des employés – Act. Juridiques, compt., de gestion, d'archit., d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques (Naf rév. 2, niveau A38 MA) – Base 100 au T4 2017 – Identifiant : 010562768.

5 – Litige

Toutes contestations relatives à l'exécution ou à l'interprétation du présent contrat, seront soumises, après arbitrage, au Tribunal de Commerce d'Angers, auquel il est attribué expressément compétence. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de référé. Ce contrat est régi par le droit français.

6 – Dispositions Générales.

Les dispositions du présent contrat comprennent la totalité des accords intervenus entre les deux parties. Toute modification ultérieure devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant.

Ce contrat prévaudra sur toutes les clauses ou conditions figurant sur les documents clients, comme les bons de commande, factures ou autres. Dans le cas où une des clauses de ce contrat serait déclarée invalide par une décision définitive de justice compétente, les autres articles resteront intégralement en vigueur.

7 – Clause de confidentialité.

Chaque partie s'engage pendant toute la durée du contrat et pendant deux (2) ans après sa résiliation, à appliquer et à faire appliquer le secret professionnel sur toutes les informations, programmes ou autres données confidentielles dont ils ont eu connaissance ou qui leur auront été transmises dans le cadre de l'exécution du présent contrat. Ces informations ne pourront être divulguées à des tiers, par la partie qui les aura reçues, ni même utilisées par celle-ci pour un objet autre que celui du contrat, sans avoir reçu au préalable un accord formel et écrit par la partie qui a communiqué ces informations.

MAINTENANCE (& INFOGÉRANCE AVEC SÉRÉNITÉ)

8 – Service

SI-ONE fournit au Client un Service de Maintenance sur les éléments ci-dessous conclus dans les parties précédentes.

Quel que soit la formule ainsi que tous les équipements indiqués dans le présent contrat :

- Maintenir en condition opérationnelle l'infrastructure informatique :
 - Fournir un service de support, de conseil et d'aide.
 - Conseiller le client dans l'évolution du parc informatique à court et moyen terme.
 - Fournir le matériel informatique le plus adapté aux besoins.
 - Gestion des incidents : le prestataire à la gestion des incidents sur le périmètre décrit. Les incidents peuvent être de nature matérielle, logicielle ou applicative. Le prestataire prend en compte les incidents à partir du constat ou de la demande d'intervention jusqu'à leurs résolutions.
 - Veille technologique
- Téléphonie Portables :
- Récupération du téléphone lors du départ du salarié
 - Réinitialisation du téléphone et préparation pour la nouvelle embauche
 - La gestion de la protection des téléphones via un antivirus adapté assurant la sécurité des données : mises à jour évolutive sur l'ensemble des téléphones régulièrement assurée dans le cadre de ce contrat
 - Gestion des comptes Play Store pour le téléchargement des applications
 - La prise en main à distance sur les téléphones en cas de panne nécessitant un diagnostic (blocage d'application Outlook, plantage des calendriers, plantage des comptes google, erreur lors du démarrage, bug sur les applis office 365, partage de connexion qui ne fonctionne plus...
 - L'assistance à l'utilisation lorsque les usagers rencontrent des difficultés
 - La possibilité en cas de vol ou de perte, d'effacer les données du téléphone à distance via un outil mis en place par SI-ONE et inclus dans le cadre du contrat
- Le paramétrage identique sur l'ensemble des téléphones permettant à tous d'avoir accès aux mêmes applications : Yammer avec les notifications, Outlook, Teams, SharePoint, , partage de connexion, applis SI-ONE : anydesk et raccourci vers l'application WEB de tickets
- La fourniture de téléphones avec 3 Go de RAM minimum plus adaptés aux besoins d'aujourd'hui et avec des tarifs préférentiels.
 - Proposition de devis préférentiels à la suite des éventuels accidents : remplacement de vitre/Écran
 - Gestion des pannes dans le cadre de la garantie constructeur ou non

8.1 – Exclusion du contrat.

Le présent contrat n'a pas pour objet de se substituer au contrat de maintenance matériel et logiciel souscrit auprès des constructeurs ou prestataires agréés. La formule SERENITE nous permet de faire appel si besoin auprès de ces prestataires en votre nom et vous permet ainsi de n'avoir qu'un seul interlocuteur.

Sont exclus de la prestation contractuelle de maintenance les cas suivants :

La prise en charge des incidents dus à un mauvais fonctionnement des logiciels hors logiciels bureautiques standard.

La prise en charge gratuite de la remise en état des logiciels spécifiques installés sur les postes de travail ou serveur suite à la destruction ou altération de données liées à l'infection de virus.

L'installation de nouveaux matériels et de nouveaux logiciels (hors logiciels bureautique). Ceci fera l'objet d'une étude spécifique et de la fourniture d'un devis tenant compte de l'état technique du parc installé et de la cohabitation avec les applications et matériels existants.

La fourniture gratuite de tout produit dit « consommables » (disquette, cartouche, ruban, tambour, toner, papier, pile ou batterie etc.)

Toutes les charges correspondant au remplacement des « consommables »

La prise en charge gratuite des incidents dus à des causes accidentelles extérieures au matériel (foudre, incendie, dégât des eaux, émeute, non-respect des normes d'installation électriques et d'environnement), à une négligence, à une faute volontaire ou à une malveillance de la part du personnel utilisateur.

L'administration et l'installation de tous systèmes d'impression numérique non fournis par le prestataire ainsi que les matériels installés par les fournisseurs d'accès internet.

9 – Obligations du client.

Le client prend soin de son équipement en observant toutes les directives et conseils d'utilisation donnés par le constructeur et/ou les recommandations de SI-ONE.

Le matériel est réputé être en bon état de fonctionnement à la date de signature du contrat par le client.

Dans l'intérêt des deux parties, le client signale toute modification des matériels et logiciels intervenue après signature du contrat. Les extensions de l'équipement de base sont soumises à l'accord de SI-ONE du point de vue de la maintenance.

Le client s'assure qu'il est en conformité avec les modes de commercialisation des produits logiciels (licence, droit d'utilisation...).

Le client s'engage à contacter SI-ONE pour toute demande de support uniquement via l'application SI-ONE Gestion dans le cadre de la formule PREMIUM & SÉRINITÉ.

10 – Responsabilités.

La responsabilité du Prestataire au titre du présent contrat est strictement et clairement limitée à la remise en état du bon fonctionnement des matériels concernés. Elle exclut formellement les conséquences directes ou indirectes des pannes (pertes de temps, destruction des fichiers, pertes de logiciels, erreurs, etc.), ainsi que les erreurs logicielles.

Les perturbations éventuelles des données dues à l'intervention du technicien faisant partie des risques normaux de la réparation, il ne pourra en aucun cas en être fait grief au Prestataire.

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences dues à une impossibilité de dépannage en raison d'évènements indépendants de sa volonté (grèves, catastrophes naturelles, crise sanitaire, incendies, retards imputables aux fournisseurs, indisponibilité du client, etc.). Il en est de même, en cas de non-respect des obligations du client.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée, en cas de dommage subi par le client, lorsque le Prestataire aura

suspendu les prestations du fait de non-paiement des factures par le client. Il en est de même lorsque les matériels répondent aux tests et diagnostics fournis par le constructeur ou l'éditeur. Les parties conviennent, de façon expresse, que tout préjudice commercial ou financier ou toute autre action dirigée contre le client par un tiers, quelle qu'en soit la nature, les fondements ou les modalités, ne pourra engager la responsabilité contractuelle du Prestataire.

DOMAINE & MESSAGERIE

11 – Services attendus

- Création des boîtes mails pour les nouveaux arrivants ou les changements de statut (boîtes Exchange ou boîtes classiques selon la fonction).
- Fermeture des boîtes mails lors de départs ou des changements de statut.
- Si demandé, Établissement des redirections et suppression des redirections.
- Si demandé, création des messages d'absence pour l'ensemble des boites classiques.
- Changement des paramètres des boîtes mails selon l'évolution des mises à jour de l'hébergeur.
- Si demandé, gestion des listes de diffusion : attribution de chaque nouvelle adresse aux listes de diffusions correspondantes et suppression de ces listes lors de la suppression de l'adresse.

Aucune demande de création, de suppression ou de modification ne sera prise en compte sans demande écrite.

Délai d'intervention : Application de la demande au plus tard dans les 48 heures après réception de la demande écrite.

12 – Obligations du prestataire.

- Exécution de la prestation
- Confidentialité : Pendant la durée du contrat et pour une période de 2 an après la fin ou la résiliation de celui-ci, chaque partie considérera et traitera comme confidentiels tous les documents, programmes et informations qui lui auront été communiqués dans le cadre de l'exécution du contrat.

13 – Obligations du client.

Le client s'engage à prévenir de toute modification (arrivée ou du départ du salarié par exemple) au moins 48h avant la date effective de l'arrivée ou du départ, via un formulaire écrit et transmis par mail ou par l'application SI-ONE en fonction de la formule souscrite ; au prestataire, avec les indications précises de suppression ou de création d'adresse.

MICROSOFT 365

14 – Etendue de l'assistance.

Gestion des messageries :

- Création des nouvelles boîtes mail exchange lors des arrivées et suppression ou transformation en boîte mail partagée lors des départs. Ces modifications seront faites uniquement sur demande écrite via l'application ou le formulaire adapté.
- Gestion des listes de diffusion permettant un envoi de mail groupé : ajustement de ces listes en fonction des évolutions.
- Paramétrage Outlook des ordinateurs lors de la prise de poste si besoin
- Assistance à l'installation des messageries sur les téléphones portables professionnels fournis par l'entreprise.

Gestion des applications Microsoft 365 lors des arrivées et des départs :

- Lors de l'arrivée d'une personne, création d'un compte Microsoft 365 avec un mot de passe par défaut qui doit être modifié par l'utilisateur lors de sa première connexion (il ne sera donc connu que de lui seul).
- Création d'un espace OneDrive privé pour cet utilisateur et association des droits SharePoint.
- Création d'un compte Teams et association aux différentes équipes dont il est membre.
- Installation si besoin de l'ensemble des applications en local, si besoin.
- Formation de l'utilisateur à l'utilisation des différentes applications sur leur ordinateur professionnel et leur téléphone portable professionnel fournis par l'entreprise : Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive, SharePoint, Teams et Yammer.
- Lors du départ de la personne, désactivation de son compte Microsoft 365 et remise à disposition de sa licence.

En continu :

- En cas d'oubli de son mot de passe par l'utilisateur, et/ou de blocage du compte office 365 lié au renseignement d'un mot de passe erroné plusieurs fois de suite, réinitialisation du compte avec le mot de passe par défaut et déblocage de l'accès.
- Assistance à l'utilisation des applications Microsoft 365: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive, SharePoint, Teams.
- Renouvellement des licences Microsoft 365 arrivées à échéance.
- SI-ONE en accord avec me client s'assure de la disponibilité d'une licence d'avance afin de ne pas être tributaire des délais de Microsoft 365.
- Gestion de l'achat des licences auprès de Microsoft le cas échéant.
- Veille technologique sur les mises à jours et évolution de Microsoft 365. Toutes les nouveautés impactant le domaine seront transmises à l'Administrateur du client.
- Gestion des tickets avec Microsoft en cas d'incident technique et suivi
- Mise à jour des équipes Teams et des listes de diffusion sur demande de la direction.

Aucune demande de création, de suppression ou de modification ne sera prise en compte sans demande écrite.

Délai d'intervention : Application de la demande au plus tard dans les **48 heures** après réception de la demande écrite.

15 – Engagement de Microsoft 365

Des Datacenters en France

« Ces datacenters offrent aux utilisateurs de Microsoft 365 l'hébergement de leurs données en France. Avec cet investissement, Microsoft poursuit son engagement de faire de Microsoft 365 la solution de collaboration et de productivité la plus performante et sécurisée. Ces installations procureront la tranquillité d'esprit à toute organisation française préoccupée par la résidence des données sur le territoire national. »

L'hébergement des données transparent pour l'utilisateur

« Pour les clients, c'est tout à fait transparent. Dès lors qu'ils s'abonnent à Microsoft 365, leurs données sont automatiquement hébergées en France sans surcoût et avec le même niveau de service. Ils bénéficient de toutes les fonctionnalités et de la protection de leur patrimoine informationnel dans le cadre réglementaire français et européen. La présence de plusieurs datacenters permet à la fois le stockage et la redondance des données en France. »

La sécurité au cœur du cloud avec Microsoft 365

« Microsoft prend la sécurité très au sérieux et investit chaque année plusieurs milliards de dollars pour garantir la sécurité de ses infrastructures. Microsoft 365 est certifié par les standards les plus stricts en matière de sécurité, tels que ISO 27001, ISO 27018, SOC 1 et SOC 2. Pour en savoir plus sur la sécurité et la conformité dans Microsoft 365, accédez au Microsoft Trust Center. »

Microsoft s'engage-t-il vis-à-vis de ses clients en ce qui concerne le RGPD ?

« Oui. Le RGPD exige que les responsables du traitement (telles des organisations utilisant les services en ligne d'entreprise de Microsoft) utilisent uniquement des sous-traitants de données (tels que Microsoft) offrant des garanties suffisantes quant à leur capacité à satisfaire aux principales exigences du RGPD. Microsoft a pris l'initiative de prendre ces engagements envers tous ses clients titulaires de licences en volume dans le cadre de leurs contrats. »

16 – Obligations du client.

Le client s'oblige à mettre ses documents de travail importants dans son espace OneDrive et non dans les dossiers « Bureau » « Mes Documents » et « Mes images » de son ordinateur, afin de garantir le fonctionnement des sauvegardes et ainsi éviter la perte de documents en cas de panne matérielle.

Le client est seul possesseur de son mot de passe Microsoft 365 qu'il définit lors de sa première connexion. Il s'engage donc à mettre un mot de passe suffisamment complexe et pour garantir la sécurité de l'accès à ses données mais surtout, de ne le communiquer sous aucun prétexte. Seul le service informatique est compétent pour réinitialiser ce dernier en cas d'oubli et sur demande écrite.

Le client s'engage à prévenir SI-ONE au moins une semaine à l'avance de l'arrivée d'un nouveau salarié afin de garantir que le nombre de licences soit suffisant pour permettre la création du compte, sans causer de retard sur la prise de poste.

17 – Prix et conditions de paiement.

Le prix de Microsoft 365 est susceptible d'être révisé en cours de contrat en cas d'évolution conséquente du nombre de licences actuelles. (Augmentation supérieure à 10%).

SOURCES :

Informations concernant la localisation des données des datacenters en France :

<https://www.microsoft.com/fr-fr/microsoft-365/microsoft-365-local-datacenter>

Questions/réponses sur la conformité RGPD de Microsoft 365: <https://www.microsoft.com/fr-fr/trust-center/privacy/gdpr-faqs>

Synthèse du RGPD pour Microsoft 365 :

<https://docs.microsoft.com/fr-FR/microsoft-365/compliance/gdpr?view=o365-worldwide>

Page principale sur le site Microsoft 365 sur le RGPD :

<https://www.microsoft.com/fr-fr/trust-center/privacy/gdpr-overview>

Présentation de l'application utilisée pour la sauvegarde de Microsoft 365 :

https://www.synology.com/fr-fr/dsm/feature/active_backup_office365

SAUVEGARDES & SAUVEGARDE MICROSOFT 365

18 – Définitions

Dans le présent Contrat, les termes commençant par une majuscule auront la définition suivante :

- **Bon de commande** désigne le document signé par le Client, comportant les conditions particulières du Service de sauvegarde commandé par le Client.
- **Contrat** désigne l'ensemble contractuel constitué par le présent document et le Bon de commande.
- **Données** désigne l'ensemble des fichiers informatiques sauvegardés par le Client sur le Serveur du Prestataire.
- **Serveur** désigne la plate-forme matérielle sécurisée, administrée et maintenue par le Prestataire, sur laquelle le Client pourra transférer ses Données via Internet, à des fins de sauvegarde.
- **Service** désigne l'ensemble des prestations, décrites dans le présent Contrat, fournies par le Prestataire pour permettre de sauvegarder les Données sur le Serveur du Prestataire.

19 – Service (quel que soit la sauvegarde)

SI-ONE fournit au Client un Service de sauvegarde des dossiers, SharePoint, OneDrive et Messageries définis dans le bon de commande situé dans la partie SAUVEGARDE & SAUVEGARDE MICROSOFT 365 des pages précédentes.

Le client s'engage à prévenir le prestataire en cas d'ajout de dossiers afin d'ajuster la sauvegarde.

SI-ONE s'engage également à récupérer à tout moment les Données sauvegardées en les téléchargeant depuis le Serveur du Prestataire ; assurant la transmission cryptée des Données entre le système informatique du Client et le Serveur. Le Serveur est connecté au réseau Internet et sera accessible, pendant toute la durée du Contrat.

SI-ONE fournit les moyens techniques et les prestations de maintenance destinée à assurer la disponibilité permanente du Serveur et la sécurité des Données.

SI-ONE sauvegarde les données dans un local situé en France, à Angers.

De plus, toutes ces données seront dupliquées sur un second serveur externe au lieu principal en France, à Angers.

Les données et les métadonnées correspondantes, telles que l'heure de la dernière modification et les autorisations de partage, sont toutes prises en charge par la sauvegarde.

Le nombre de jours pendant lequel les versions de l'historique sont conservés est indiqué dans la partie SAUVEGARDE & SAUVEGARDE MICROSOFT 365.

Un journal est disponible et sera vérifié à chaque sauvegarde.

Une restauration sera effectuée par le service informatique à la demande de l'utilisateur (Réf Article 22).

Pour la Sauvegarde de Microsoft 365, celle-ci est complémentaire. En effet, Microsoft 365 sauvegarde en continu les données du OneDrive de chaque utilisateur sous licence. De plus, celles situées dans la corbeille de l'utilisateur sont conservées pendant 93 Jours.

Concernant Microsoft 365, les sauvegardes seront réalisées du lundi au vendredi, à 22h30, du OneDrive de chaque utilisateur sous licence, ainsi que les données de chaque site SharePoint sur un serveur de stockage configuré en RAID 5.

20 – Obligations du prestataire

- Espace disque

Le Prestataire s'engage à affecter au Client, sur le Serveur, un quota d'espace disque, dédié à la sauvegarde des Données, dont le volume est défini dans le Bon de commande.

- Niveau de disponibilité du Serveur

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la continuité de l'accessibilité du Serveur sur le réseau Internet.

- Maintenance

Le Prestataire s'engage à assurer la maintenance du Serveur pendant toute la durée du Contrat.

Il s'engage à ce titre à effectuer à ses frais toutes interventions ou réparations nécessaires pour maintenir le Serveur en parfait état de fonctionnement.

Le Prestataire s'engage à informer, chaque fois que possible, le Client des opérations de maintenance planifiées.

- Sécurité

Le Prestataire s'engage à assurer la sécurité logique du Serveur et des Données.

Le Prestataire s'engage également à empêcher tout accès aux Données par les tiers, notamment par les autres clients du Prestataire. Le Client déclare à cet égard avoir connaissance que le Serveur ne lui est pas réservé.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les règles de l'art destinées à empêcher les accès informatiques non autorisés au Serveur. Le Client déclare être informé que cette obligation est limitée du fait des failles de sécurité que tout réseau informatique est susceptible de comporter même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art.

Le Prestataire s'interdit lui-même d'accéder aux Données, si ce n'est pour les stricts besoins de l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, notamment dans le cadre de la maintenance et de vérification des sauvegardes.

21 – Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- Ne pas tenter de se connecter au Serveur du Prestataire.

- Veiller à l'intégrité des Données, notamment en s'assurant de l'absence de virus dans les Données. En dépit des mesures de sécurité conformes à l'état de l'art que le Prestataire s'engage à mettre en œuvre pour empêcher l'altération des Données et notamment la propagation des virus informatiques, quelle qu'en soit la forme, le Client est responsable des dommages causés à ses Données, à son système informatique ou au Serveur par un virus dont la propagation lui serait imputable, y compris à son insu.

- Veiller à ce que les Données ne portent pas atteinte à la réglementation en vigueur ou aux droits des tiers. Il est expressément convenu que le Prestataire n'exerce aucun contrôle sur le contenu des Données et que le Client est par conséquent seul responsable de ses Données.

Le Client garantit le Prestataire contre toute action d'un tiers fondée sur un préjudice subi par ce tiers du fait du contenu ou de l'utilisation des Données, notamment dans l'hypothèse où les Données présenteraient un caractère contrefaisant, diffamatoire ou autrement illicite, ou seraient utilisées à des fins illicites ou encore comporteraient une atteinte aux droits des tiers, de quelque nature qu'elle soit.

Le Prestataire pourra interrompre à tout moment et sans préavis la connexion du Serveur si le Client manque aux obligations ci-dessus définies, en particulier, s'il apparaît que les Données ou l'utilisation qui en est faite constituent une menace pour la sécurité du réseau du Prestataire, au regard des règles de l'art. Si le Prestataire est contraint de prendre des mesures de sécurisation, de sauvegarde et/ou de réinstallation du Serveur ou d'autres équipements de son réseau du fait du risque créé par les Données, ces prestations pourront être facturées au Client.

22 – Récupération / Modification

Toute demande concernant la récupération ou la modification de la sauvegarde doit être formulée par écrit et envoyée à l'adresse asm-support@anjou-service-micro.com ou par l'application SI-ONE en fonction de la formule souscrite. Application de la demande au plus tard dans les 48 heures après réception de la demande écrite.

23 – Conséquences de la fin du contrat

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'un délai de quinze jours ouvrés pour récupérer les Données sauvegardées sur le Serveur. Passé ce délai, le Prestataire pourra effacer l'intégralité des Données, sans que le Client puisse lui en faire grief ni invoquer quelque préjudice que ce soit.

24 – Responsabilité

Le Prestataire s'engage à réaliser le Service dans le respect des règles de l'art et de l'état de la technique.

25 - Dispositions générales

La société SI-ONE met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Le Prestataire, qui est le responsable de traitement, met en œuvre des traitements de données à caractère personnel.

Les traitements de données à caractère personnel prennent appui sur l'une des bases légales suivantes :

- Consentement,
- Exécution du contrat,
- Obligations légales et réglementaires,
- Intérêt légitime du responsable de traitement.

Ces traitements mis en œuvre ont pour finalités la prospection et l'animation ; la gestion de la relation avec ses clients et prospects ; l'organisation, l'inscription et l'invitation aux événements du Prestataire ; la production, la gestion, le suivi des dossiers des Clients ; le recouvrement ; la facturation ; la comptabilité ; et plus globalement ce qui a trait au fonctionnement et à l'organisation de la structure du Prestataire.

Le Prestataire ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet effet, les données des Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable. Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées du Prestataire, ainsi qu'à ses propres prestataires.

Le Prestataire prend les mesures de sécurités adaptées aux types de données traitées. Il est expressément convenu que le Prestataire ne peut intervenir, relativement aux éventuels traitements de données personnelles impliquant l'utilisation du Serveur, que sur instruction expresse du Client.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement. Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime du Prestataire, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus.

Le Client peut exercer ses droits auprès du délégué à la protection des données dpo@anjou-service-micro.com ou par courrier postal envoyé à l'adresse suivante : SI-ONE, 15 rue Papiou de la Verrie, 49000 Angers accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé. Le Prestataire répondra dans le délai d'un mois.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil en la saisissant via son site Internet www.cnil.fr.

RGPD

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou « règlement »).

I – Traitement des données.

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à Caractère personnel nécessaires pour fournir les services suivants :

- Support client et dépannages informatique logiciels
- Préparation des postes informatiques et gestion des sessions
- Sauvegarde des données
- Support technique

La nature des opérations réalisées sur les données est l'analyse des informations en vue de réaliser des tâches de maintenance informatique pour assurer la disponibilité du service, la préparation de l'ensemble des outils informatiques nécessaire à une personne nouvellement embauchée par le responsable de traitement ou la suppression de l'accès à ces outils lors de son départ, l'apport de conseil fonctionnel sur l'utilisation du serveur, des postes informatiques et des bonnes pratiques lors de l'utilisation des messageries, sans oublier la sauvegarde des données selon le plan de sauvegarde établi.

La finalité du traitement est le support fonctionnel et technique au responsable de traitement.

Les données à caractère personnel traitées sont : l'état civil, les données professionnelles (messageries, noms de sessions, mots de passe).

La base légale du traitement est l'exécution du contrat de service ainsi que l'exécution des obligations légales en matière de droit du travail.

Les catégories de personnes concernées sont les salariés du responsable de traitement ainsi que les salariés des clients du responsable de traitement.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes :

- Nom Prénom et coordonnées du représentant du responsable de traitement
- Pour une demande de support : nom, prénoms, mot de passe de la session, mail de la personne concernée
- Nom Prénom et mail du demandeur

II – Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement.

Le sous-traitant s'engage :

- a. A Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance ;
- b. Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou une organisation État membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- c. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
- d. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat, s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- e. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- f. Informer préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance.

Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 15 jours calendaires à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections de manière documentée. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

III – Droit d'information des personnes concernées.

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

V – Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données caractère personnel dans un délai maximum de 36 heures après en avoir pris connaissance, par courrier électronique au DPO du responsable de traitement, ou à défaut au représentant du responsable de traitement. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation aux autorités de contrôle compétente.

VI – Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations.

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impacts Relative à la protection des données. Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

VII – Mesure de Sécurité.

En application de l'article 32.1 du RGPD, le client et le sous-traitant reconnaissent mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques.

Le sous-traitant est responsable de la sécurité des traitements sous-traités uniquement pour les aspects relevant de son contrôle.

VIII – Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant au choix des parties :

- a. A détruire toutes les données à caractère personnel
- b. A renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement
- c. A renvoyer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné par le responsable de traitement.

IX – Registre des catégories d'activités de traitement.

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- a. Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- b. Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- c. Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

X – Documentation

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

XI – Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant.

Le responsable de traitement s'engage à :

- a. Fournir au sous-traitant les données visées au II des présentes clauses ;
- b. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant ;
- c. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant ;
- d. Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant et informer le sous-traitant des éventuelles actions correctives à mener pour respecter ses instructions documentées.

XIV La prestation d'infogérance dont ce contrat est l'objet si vous avez souscrit à l'option SERENITE vise à assister le Client dans la gestion de son système informatique, de l'accompagner dans ses différents projets ainsi que dans sa mise en conformité au niveau qualité (RGPD). Elle comprend trois services, dont les proportions sont laissées libres en fonction des besoins du Client : Accompagnement technique, accompagnement lors de vos projets et accompagnement dans vos démarches qualité.

La prestation d'infogérance a donc pour objectif de réduire au minimum les périodes d'indisponibilité d'un ensemble de matériels et services informatiques et de proposer des améliorations structurelles et/ou logicielles devant permettre un gain d'efficacité du système informatique du Client. Elle vous permet également d'avoir notre soutien lors de l'ensemble de vos projets de petite et de grande envergure. Enfin, elle vous permet d'avoir un prestataire informatique à vos côtés lors de vos démarches qualité, afin de vous aider dans votre mise en conformité avec la RGPD.

À la demande du Client, SI-ONE propose de lui fournir dans la mesure de ses compétences et disponibilités, tout matériel ou logiciel informatique demandé, auprès d'un fournisseur particulier désigné par le Client (dans le cas de prix négociés) ou bien de ses propres fournisseurs.

1. Les formules d'intervention

Pour chacun des trois services compris dans la prestation d'infogérance, il y a deux types d'interventions :

1. les interventions programmées (au moins 5 jours ouvrés après la demande d'intervention) ;
2. les interventions urgentes (moins de 2 jours ouvrés après la demande d'intervention).

2.. Interventions programmées

Il existe deux modes d'interventions programmées :

1. mode planifié : SI-ONE planifie avec le Client une intervention au-delà de 5 jours ouvrés après sa demande, et dont la durée est proposée par SI-ONE en fonction de la nature et de l'ampleur de ladite demande.

2. mode récurrent : SI-ONE et le Client définissent un volume global de travail (par exemple mensuel) à partir duquel il devient possible de mettre en place des interventions sur une base régulière, et à condition que la durée planifiée soit en rapport avec l'estimation faite par SI-ONE de la nature et de l'ampleur de ladite demande d'intervention.

Dès lors que cette programmation récurrente est initiée et pour qu'il soit pris en compte, tout souhait de changement - à l'initiative du Client - de date ou de durée pour au moins une des occurrences de cette programmation, doit être adressé à SI-ONE au moins 5 jours ouvrés avant la prochaine intervention, de telle façon que l'esprit d'une intervention programmée demeure.

Dans le cas où il est constaté au moins quatre fois consécutivement que la durée de ces interventions programmées est disproportionnée d'un facteur au moins égal à deux par rapport au temps réellement consommé au cours de cette même intervention, SI-ONE ajuste automatiquement la planification pour les occurrences ultérieures et en informe le Client, de telle sorte que la prestation ne soit pas perturbée par des réservations d'interventions diminuées ou annulées faute de besoin.

3. Interventions urgentes

L'engagement d'intervention varie selon le type de formule choisie.

2.5.3. Demandes d'intervention

Pour être prise en compte par SI-ONE, toute demande d'intervention du Client doit lui être adressée par écrit à l'adresse asmsupport@anjou-service-micro.com ou via l'application SI-ONE Gestion.

3. Pilotage de la prestation

Sur demande du Client une réunion peut être organisée pour discuter d'éléments de cette prestation. Le temps consacré à cette réunion est alors comptabilisé selon les mêmes modalités que les interventions (type et durée).

4. Obligations et responsabilités

4.1. Obligations

Dans le cadre de la prestation d'infogérance dont ce contrat est l'objet, SI-ONE sera soumis à la seule obligation de moyens. Néanmoins à tout moment le Client a la possibilité de demander une obligation de résultat pour une réalisation particulière,

appelée Forfait; dans ce cas il en avisera SI-ONE qui lui remettra une étude et un devis séparés.

4.2. Responsabilités

Le Client renoncera à rechercher la responsabilité d'SI-ONE en cas de dommages survenus aux fichiers, mémoire d'ordinateur, ou tout autre document, matériel ou programme qu'il pourra confier à SI-ONE dans les travaux que celui-ci devra exécuter.

Il en sera de même lors de la reprise des activités après une intervention d'SI-ONE, soit à distance, soit sur site.

Le Client devra se prémunir contre ces risques en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports et en prévoyant les procédures nécessaires de contrôles et de tests lors de la remise en exploitation.

Les éventuels frais de déplacement, de restauration et d'hébergement seront facturés en sus du présent contrat

4.3. Secret professionnel et propriété intellectuelle

Tous les renseignements, documents, études, paramétrages et codes d'accès auxquels participe SI-ONE ainsi que les travaux objets de la présente prestation, sont strictement confidentiels et de ce fait, couverts par le secret professionnel. Ils seront restitués en intégralité au Client à la résiliation de la prestation sur simple demande, ainsi que toutes les pièces accréditatives ou d'autorisation de circulation sur le site d'intervention du Client qui auraient été fournies à SI-ONE au début et dans le courant de la prestation.

Le produit de la prestation devient la propriété du Client.

Tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les travaux réalisés par SI-ONE, notamment les droits d'usage, de production, de modification, d'adaptation sont cédés au Client, pendant la durée de protection légale et en tout pays. En contrepartie, SI-ONE aura le droit d'utiliser le savoir-faire acquis au cours de l'exécution du présent contrat.



“L'importance de l'outil informatique en entreprise”

“Simplifiez-vous l'informatique et adoptez SI-ONE”



SI-ONE, 15 rue Papiou de la Verrie, 49000 ANGERS
E-mail : asmsupport@anjou-service-micro.com ; Tél : 02 41 45 67 36
N°SIRET : 44899302200012 ; RCS ANGERS : B 448 993 022



SiOne
L'INFORMATIQUE TOUT EN UN !