

[Conditions particulières Prestations Informatiques]

[SEPTEMBRE 2023]

Objet du contrat

Dans le cadre du Contrat, C’CIN propose la location et la vente de matériel informatique ainsi que des services d’installation, de maintenance et d’assistance informatique.

C’CIN propose également des prestations de Réponse à incident de sécurité.

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions selon lesquels C’CIN délivre ces services au Client.

Conditions de réalisation des prestations

Zone géographique d’intervention :

Privilégiant la proximité et la réactivité, C’CIN propose ces prestations à ses clients dans la limite de 200km depuis ces locaux situés 9 rue Auguste Rodin – 28630 Le Coudray.

Définition du besoin

Pour chaque commande, il appartient au client de définir ses besoins au sein d’un cahier des charges, et de s’assurer que les propositions faites par le C’CIN sont conformes aux objectifs et usages qu’il envisage.

En aucun cas le cahier des charges ne pourra subir une modification du fait du client sans que C’CIN n’en soit informé.

Le prestataire ne pourra assumer aucune responsabilité du fait de l’inadaptation de ce cahier des charges aux besoins du Client.

Dans ces propositions et recommandations concernant les matériels, le prestataire identifie les logiciels et les services associés. Ces recommandations sont issues des observations faites par le prestataire sur les données fournies par le client, à défaut de cahier des charges.

Matériel informatique

Ordinateur

Les caractéristiques techniques des matériels ainsi que le délai de livraison seront précisés sur le devis transmis par C’CIN au Client.

Par défaut, chaque poste informatique sera livré sans clavier et souris. C’CIN pourra fournir ces équipements sur demande du Client.

Pour les ordinateurs portables, C’CIN inclus pas défaut les équipements périphériques suivants :

- L’ordinateur et sa station d’accueil
- 1 alimentation portable
- 1 sacoche

Chaque ordinateur sera équipé du système d’exploitation Windows dans une version encore maintenue par Microsoft ainsi qu’un antivirus à jour

Ecran

C’CIN proposera l’écran le plus adapté aux besoins du Client en termes de taille et de résolution. Ces informations figureront sur le devis transmis par C’CIN.

Installation de matériels :

Les prestations d’installations seront réalisées pour les matériels et logiciels fournis par C’CIN et ayant fait l’objet d’une commande ou d’une validation par le Client, du devis transmis par C’CIN.

C’CIN fournira uniquement les câbles d’alimentation électrique permettant de connecter les équipements fournis aux prises existantes.

L’alimentation électrique et/ou une connexion au réseau informatique interne seront mises à disposition par le Client.

Les logiciels fournis par C’CIN seront installés et paramétrés par des techniciens C’CIN qui assureront également la formation des utilisateurs.

Sauf exception, le Client sera Titulaire des licences des logiciels commandés par ce dernier et installés par C’CIN.

Maintenance :

Les prestations de maintenance comprennent :

- Mise à jour des systèmes d'exploitation
- Mise à jour des logiciels fournis par C'CIN, notamment l'anti-virus
- Mise à niveau d'équipements => fournitures éventuelles sur devis complémentaire

Non comprises dans la maintenance (sur devis), C'CIN propose les prestations suivantes :

- Nettoyage logiciel des fichiers temporaires

Les prestations de maintenance ne couvrent pas :

- Les logiciels non fournis par C'CIN
- Les logiciels gérés par les éditeurs
- Les dommages résultants de mauvaises utilisations
- Les claviers et souris

Administration du système d'informations

Le Client pourra confier à C'CIN l'administration de son parc informatique.

Chaque demande d'intervention devra faire l'objet d'un écrit de la part du Client. C'CIN pourra ainsi réaliser les prestations suivantes (liste non exhaustive) :

- Administration des postes informatiques
- Installation de logiciel
- Installation certificat signature électronique

C'CIN se réserve le droit de refuser de réaliser des prestations qui seraient contraire aux bonnes pratiques et/ou pourraient impacter la sécurité du système d'information du Client.

La facturation de ces prestations sera réalisée par pas de 30mn.

Garantie du matériel

Pour les postes informatiques (fixe et portable), C'CIN souscrit systématiquement une extension de garantie couvrant la durée d'engagement de location.

Pour les écrans et périphériques (clavier, souris), la garantie constructeur est de deux (2) ans.

Obligations et responsabilité de C'CIN

C'CIN, professionnel de l'informatique et des risques associés, s'engage à identifier les besoins du Client, à lui proposer les solutions les plus adaptées répondant à ces besoins et à l'informer des risques éventuels. C'CIN est soumis à une obligation de conseil et doit fournir à son client toutes les informations nécessaires pour que celui-ci comprenne les forces et faiblesses de son système, et décide des moyens efficaces et adaptés à sa protection.

L'obligation d'information de C'CIN constitue une obligation de moyen et non de résultat.

C'CIN s'engage à réaliser les missions/prestations qui lui sont confiées par Le Client dans les règles de l'art, avec professionnalisme et rigueur. Il s'engage également à respecter la réglementation et les normes qui s'imposent pour la réalisation de ses missions. Pour accomplir ses missions, C'CIN mobilisera tous les moyens nécessaires. Le Client s'engage, lui, à collaborer avec C'CIN et à lui fournir toutes les informations utiles au bon déroulement de ses missions.

C'CIN assure une veille quant aux nouvelles technologies et la cyber sécurité afin de proposer au Client les solutions les plus adaptées à son besoin.

C'CIN s'engage à :

- Intervenir dans les délais conformément à la garantie du service souscrit
- Assurer le maintien au niveau de la qualité de ses outils conformément aux règles et usages de sa profession.
- Collaborer dans la limite de sa responsabilité avec les autorités le cas échéant et après autorisation écrite du Client

La responsabilité de C’CIN ne pourra être recherchée en cas de :

- Faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés ;
- Faute, négligence ou omission d’un tiers sur lequel C’CIN n’a aucun pouvoir de contrôle de surveillance ;
- Force majeure, événement ou incident indépendant de la volonté de C’CIN ;
- Arrêt du Service pour toute cause visée ci-après :
 - Divulgateion ou utilisation illicite du code d’accès remis officiellement au Client ;
 - Détérioration de l’application ;
 - Mauvaise utilisation des équipements par le Client ou par sa Clientèle ;
 - Destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d’erreurs imputables directement ou indirectement au Client ;
 - Intervention par un tiers non autorisé par le Client sur le matériel fournis par C’CIN.

Pour chaque intervention, C’CIN informera dans un délai raisonnable et dans la mesure du possible, le Client en lui indiquant la nature et la durée de l’intervention, afin de lui permettre de prendre ses dispositions.

En cas de cyber attaque subie par le Client, C’CIN s’engage à collaborer avec les organismes nommés par le Client et/ou les autorités. La responsabilité de C’CIN ne saurait être engagée au-delà du périmètre des prestations ayant fait l’objet d’une commande.

Obligations et responsabilité du Client

Le client s’engage à analyser et exprimer ses besoins. Il doit se renseigner en posant des questions précises à C’CIN pour exprimer ses besoins et il doit répondre de manière adéquate aux questions qui lui sont posées.

Le client se doit d’agir de bonne foi et de communiquer l’ensemble des documents raisonnablement nécessaires à la réalisation des prestations.

Le Client s’engage à disposer du pouvoir, de l’autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l’exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s’engage à fournir des coordonnées valides permettant son identification : Nom, Prénom, Société, Adresse postale, numéro de téléphone, adresse électronique, adresse électronique pour l’envoi de facturation.

Le Client agit en tant qu’une entité indépendante et assume en conséquence seul les risques et périls de son activité.

Le client renonce à rechercher la responsabilité de C’CIN en cas de dommages survenus aux fichiers, mémoires d’ordinateurs ou tout autre document, matériel ou programme qu’il aurait pu confier à C’CIN dans les prestations que ce dernier doit exécuter.

Le client se prémunira, le cas échéant, contre ces risques en constituant un double de l’ensemble des documents, fichiers et supports.

C’CIN rappelle qu’il appartient au Client de prendre toutes les dispositions techniques permettant la détention et la conservation des logs de connexion ou toute donnée de nature à permettre l’identification de quiconque a contribué à la création du contenu ou de l’un des contenus des services dont le Client est prestataire et ce conformément à la législation en vigueur, et notamment du décret n°2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d’identifier toute personne ayant contribué à la création d’un contenu mis en ligne prévoyant une durée de conservation de 12 mois.

Le Client s’engage notamment à respecter les droits des tiers, les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle tels que droits d’auteur, droits sur les brevets ou sur les marques. En conséquence, C’CIN ne saurait être tenu responsable du contenu des informations stockées transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d’adresses et ce, à quelque titre que ce soit.

Le Client s’engage à s’acquitter de toute licence qui s’impose s’il a recours à des logiciels non fournis par C’CIN lors de l’utilisation du Service.

C’CIN ne peut que mettre en garde le Client sur les conséquences juridiques qui pourraient découler d’activités illicites sur les matériels fournis par C’CIN, et décharger toute responsabilité solidaire sur l’utilisation des données mises à la disposition de tiers par le Client.

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement des matériels fournis par C’CIN consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura fourni son (ou ses) code(s) d’accès. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte du ou des codes d’accès précités.

Engagement du niveau de service (SLA)

Assistance

Cette prestation vise à résoudre les difficultés et cas particuliers d'utilisation rencontrés par le Client. L'assistance couvre le matériel et logiciels pour lequel C'CIN en assure la maintenance.

L'assistance téléphonique est joignable au : 02 34 40 10 10.

Disponibilité de l'assistance :

- Heures ouvrées 8h30/12h00 - 14h00/17h30
- Adresse mail : support@ccin.fr
- Pas de limite au nombre d'appels par an
- Délai d'assistance à distance de 2 heures ouvrées
- Intervention sur site dans les 15h ouvrées

Pour l'assistance à distance, C'CIN utilise un logiciel de prise en main à distance avec autorisation de l'utilisateur du poste du Client sur demande de ce dernier.

Les engagements de niveaux de Service sont pris, sous réserve des cas d'exclusion ci-dessous, et à condition que le Client collabore avec C'CIN au rétablissement du Service en cas d'indisponibilité.

Lors de la déclaration de l'incident et de la création du ticket, le Client communique à C'CIN toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention de C'CIN. Le Client s'engage à rester en permanence disponible afin de pouvoir collaborer avec C'CIN à la première demande notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires.

Si le Client n'est pas disponible ou ne collabore pas avec C'CIN, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie.

Le présent engagement ne concerne en aucun cas la disponibilité des éléments qui demeurent sous le contrôle du Client, tels que notamment les logiciels ou applications installés et utilisés par le Client.

Durée du contrat et renouvellement de service

La signature du Procès-Verbal de Recette entre les deux parties entrainera la prise d'effet du Service..

La durée d'engagement sera indiquée sur le Devis.

Pour les postes informatiques (ordinateur et serveur), la durée d'engagement de location est de 60 mois.

Pour les autres Services, la durée d'engagement par défaut est de 12 mois.

Au-delà de cette période initiale de 12 mois, le Service sera tacitement renouvelé par période de 12 mois et pourra être résilié, à la fin de la période initiale ou de la période(s) suivante(s) par l'une ou l'autre partie moyennant un préavis de trois (3) mois en le notifiant par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ou un mail avec accusé de réception à resiliation@ccin.fr . En cas de résiliation anticipée du Service pendant la période initiale d'abonnement, Le Client restera redevable des mensualités d'abonnement restant dues -excepter pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime. **La résiliation par mail ne pourra être prise en compte uniquement que par l'utilisation de cette adresse.**

Restitution des Equipements

Chaque Equipements loué au Client par C'CIN reste la propriété de C'CIN. Cet Equipement ne peut être cédé, sous loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté sous quelque forme que ce soit par le Client. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur l'Equipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement C'CIN afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client s'engage à maintenir sur son Equipement la mention de propriété de C'CIN qui y est apposée. A compter de la réception de cet Equipement et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ce dernier, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui serait causé ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cas de sinistre ou de défaillance technique de cet Equipement, le Client se rapprochera de la Hotline de C'CIN.

En cas de résiliation par le Client, au moment de la fin de prestation de service, ce dernier restitue son Equipement dans sa boîte d'origine ou donne la possibilité aux Equipes Techniques de C'CIN de le retirer, en bon état de fonctionnement et complet. En cas de non-restitution de L'Equipement par le Client au plus tard 1 mois après la fin de prestation de service, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 7 jours, C'CIN facturera au Client une somme correspondant à 36 mois de location de L'Equipement concerné. Le Client autorise C'CIN à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour le cas énuméré ci-dessus. »

Conditions financières

Tarifs

Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application (ci-après dénommés ensemble « Tarifs ») sont exprimés Hors Taxes et sont précisés dans chaque Devis C'CIN. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables à la commande publique, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs.

Le taux horaire pour les prestations d'administration du système d'informations est de 85€ HT.

Facturation

Dans le cadre de la location, la facturation sera émise **annuellement terme à échoir** et payables **dans délai de trente (30) jours** net date de facture par prélèvement. Un autre délai ou mode de règlement pourra être appliqué uniquement en cas d'accord formel entre les Parties.

Pour toute vente ou prestations non comprises dans le cadre de la maintenance, la facturation sera émise à compter de la date de signature du Procès Verbal de livraison du matériel et mensuellement, terme échu pour les prestations ponctuelles.

Révision

Le prix de location, pour chaque matériel, incluant maintenance et assistance, sera révisé annuellement au 1^{er} janvier de chaque année par application de la formule suivante :

$$P = P_0 \times \frac{S_y}{S_{y0}}$$

Avec P_0 : le montant initial de la prestation
 P : le montant révisé
 S_{y0} : valeur de l'indice Syntec publié à la date de signature du devis
 S_y : valeur de l'indice Syntec publié à la date de la révision

Limitation et suspension de service

C'CIN se réserve le droit de suspendre, limiter ou de restreindre partiellement ou complètement, l'accès aux Services ou de résilier tout ou parties des Services, après en avoir avisé le Client, par tout moyen immédiatement :

- en cas d'utilisation non conforme des Services notamment en cas de violation des dispositions légales ou réglementaires, notamment en matière d'ordre public et de bonnes mœurs ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau de C'CIN et ses services,

Sous un délai de 15 jours, notamment :

- en cas d'inexécution de l'une des obligations du Client prévues au Contrat,
- en cas de réception par C'CIN d'un dossier de souscription incomplet ou non-conforme,
- en cas de défaut de règlement des sommes dues à l'échéance et en l'absence de contestation sérieuse dûment motivée et transmise à C'CIN par lettre recommandée avec accusé de réception,
- et plus généralement, lorsque le Contrat le prévoit.

Le rétablissement des Services souscrits après suspension et/ou limitation et/ou de restriction, du fait du Client, donne lieu à la facturation de frais de remise en service. En cas de suspension et/ou limitation et/ou de restriction des Services souscrits, quelle qu'en soit la cause, le Client reste tenu à ses obligations, étant notamment entendu que la suspension des Services n'entraîne pas l'arrêt de leur facturation.

En outre, C’CIN sera habilitée à suspendre, limiter ou restreindre les Services pour toutes opérations de mise à niveau, de maintenance et assistance ou si C’CIN y est obligée pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d’une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente.

Restitution des données

En cas de résiliation ou cessation de Services pour quelque cause que ce soit, C’CIN s’engage à restituer au Client les informations nécessaires au transfert de responsabilité, notamment les informations d’accès au(x) compte(s) administrateur(s) par moyen sécurisé.

C’CIN assurera si nécessaire le transfert de savoir-faire, notamment au moyen des formations réalisées auprès des équipes du Client ou son nouveau prestataire,

La restitution des données est limitée aux données traitées par des logiciels dont C’CIN assure la maintenance.