



CONTRAT VOTRE INFORMATIQUE DE PROXIMITÉ

MAIRIE DE
PLOMBIÈRES-LES-BAINS
28 AVR. 2022
COURRIER ARRIVÉ



MATÉRIELS ET SYSTÈMES, SAUVEGARDE DE DONNÉES, ANTI-SPAM, SÉCURITÉ, NOM DE DOMAINE, INTERNET



CONTRAT VOTRE INFORMATIQUE DE PROXIMITÉ

ENTRE LES PARTIES

Raison sociale	JMC PRO	Capital social	65 000 €
Forme juridique	SARL	N° d'identification	851 770 032
N° d'identification	851 770 032	N° TVA	UE FR 17 851 770 032

ET LE CLIENT

Raison sociale	MAIRIE DE PLOMBIERES LES BAINS	Capital social	
Forme juridique	ADMINISTRATION PUBLIQUE	N° TVA	FR23218803518
N° d'identification	21880351800016		

CHOIX DE L'HÉBERGEMENT

Pour toute offre hébergée, merci de bien vouloir sélectionner le Datacenter. Des frais peuvent s'appliquer selon l'offre.

- NEXEREN (Civrioux) DC Monaco DC Genève

Prix remisé pour un engagement de 36 mois

MATÉRIELS ET SYSTÈMES	PIÈCES INCLUSES	PRIX UNITAIRE €HT	QUANTITÉ	PRIX MENSUEL €HT	
MAINTENANCE	Serveur physique et supervision	OUI	89	1	89.00
	Serveur virtuel et supervision		49	1	49.00
	PC fixe avec écran jusqu'à 24"	OUI	29		
	PC portable	NON	25		
	Utilisateur client léger	OUI	10		
	Routeur	NON	49		
	Télémaintenance : assistance téléphonique et extranet (par tranche de 15 postes)		30		
	Maintenance préventive 1/2 journée technicien		275		
	Maintenance préventive 1/2 journée consultant		400		

SÉCURITÉ	SÉCURITÉ FIREWALL par boîtier (1 boîtier par site)						QUANTITÉ	PRIX MENSUEL €HT
	Boîtier Firewall	Quantité	Web & URL filtering	Quantité	Wireless protection & 1er point d'accès WiFi	Quantité		
	15 utilisateurs	69	1	29	19			69.00
	35 utilisateurs	99		39	29			
	50 utilisateurs	129		49	39			
	Point d'accès WiFi supplémentaire					19		
	Protection étendue site distant (1 boîtier par site supplémentaire)					49		
	Frais d'accès au service					590		

SAUVEGARDE	SAUVEGARDE SERVEUR								QUANTITÉ	PRIX MENSUEL €HT
		250 Go	500 Go	750 Go	1 To	1,5 To	2 To	1 To supp.		
	Rétention 7 jours	99	159	239	319	399	479	80		
	Rétention 15 jours	139	225	337	450	562	674	112		
	Rétention 30 jours	215	348	521	695	869	1043	174		
	Option rétention mensuelle : 1 sauvegarde par mois									
		250 Go	500 Go	750 Go	1 To	1,5 To	2 To	1 To supp.		
	Rétention 6 mois	49	79	119	159	199	259	40		
	Rétention 12 mois	89	149	229	299	369	479	70		
	Frais d'accès au service (par serveur)								590	

PRA	PRA								QUANTITÉ	PRIX MENSUEL €HT
		250 Go	500 Go	750 Go	1 To	1,5 To	2 To	1 To supp.		
	4 semaines d'activation max/an	69	99	129	159	199	239	30		
	Frais d'accès au service (par serveur)								290	

Test du service : réalisable sur demande (chaque test est facturé 290€ HT par serveur)



En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez XEFI à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à effectuer l'opération conformément aux instructions ci-dessous. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque suivant les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.



IDENTIFIANT CRÉANCIER SEPA

DÉBITEUR

Référence unique du Mandat :

CRÉANCIER

JMC PRO
55 B RUE DE LA MOSELOTTE
88200 SAINT-ETIENNE-LES-REMIREMONT

COMPTE À DÉBITER

IBAN (Identifiant international de compte bancaire)

BIC (Code d'identité bancaire)

À
Le
Signature Client (habilité)

PAIEMENT : Récurrent/Répétitif

Nota : Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

Veillez compléter tous les champs du mandat.

Merci de joindre un relevé d'identifiant International de compte bancaire (IBAN)

Contrat N° MAI012-01
Initial X Avenant

IC JMC
Date 21/04/2022

Représentée par Jean-Michel COTTIN Adresse 55 B rue de la Moselotte
En qualité de Gérant Code postal 88200 Ville SAINT-ETIENNE-LES-REMI-
Téléphone 03 56 11 00 07 Courriel remiremont@xefi.fr

Représentée par MONSIEUR MARCOU MATHIAS Adresse PLACE BEAUMARCHAIS
En qualité de RESPONSABLE Code postal 88370 Ville PLOMBIERES LES BAINS
Téléphone 0329660024 Courriel mathias.marcou@plombieres.fr

Désignation		Prix remis pour un engagement de 36 mois		
	PRIX UNITAIRE HT	QUANTITÉ	PRIX MENSUEL €HT	
ARCHIVAGE				
Archivage par tranche de 1 To	39			
Frais d'accès au service (par serveur)	590			
SAUVEGARDE POSTE DE TRAVAIL*				
Forfait Sauvegarde de Poste : 100 Go (par poste)	39			
Tranche de 25 Go supplémentaires	9			
Frais d'accès au service (1er Poste)	150			
Frais d'accès au service (par poste supplémentaire)	79			
*Les fichiers aux formats vidéo ainsi que les périphériques externes de stockage ne sont pas pris en compte dans la sauvegarde.				
HÉBERGEMENT DE MESSAGERIE				
Nom de domaine (droit d'administrateur)				
Pack de 5 boîtes de messagerie Exchange mutualisée (stockage 150 Go/boîte)	24,50			
Boîte de messagerie IMAP (stockage 5 Go/boîte)	1,79			
Option IMAP : sauvegarde des messages - rétention 15 jours	0,50			
Installation et paramétrage des boîtes sur site (par pack de 5 boîtes)	100			
Frais d'accès au service de messagerie (hors récupération des e-mails existants : sur devis par tranche de 15 utilisateurs)	150			
Passerelle SMTP	12			
CRYPTOPROTECT & ANTISPAM				
Cryptoprotect	4,00	23	92,00	
Device Encryption (par utilisateur)	1,90			
Frais d'accès au service (par tranche de 15 utilisateurs)	275			
Antispam - Protection Gold - pack de 5 licences Mail in Black	14			
Antispam - Protection Silver - pack de 5 licences XMailSecure	5			
Frais d'accès au service	150			
NOM DE DOMAINE (sous réserve de disponibilité du nom de domaine)				
Nom de domaine	7			
Frais d'accès au service	150			
HÉBERGEMENT DE SITE				
Pack hébergement de site web 250 Go + Certificat SSL	19,90			
Base de données supplémentaire	5			
Extension de la base de données	5			
Frais d'accès au service	150			
Serveur FTP (stockage 10 Go)	4,90			
Frais d'accès au service	150			

Prestations techniques attendues :

FRAIS D'ACCÈS AUX SERVICES

TOTAL FRAIS €HT	
TVA 20%	
TOTAL FRAIS €TTC	

TOTAL PRIX MENSUEL

TOTAL PRIX MENSUEL €HT	299,00
TVA 20%	59,80
TOTAL PRIX MENSUEL €TTC	358,80

Mode de règlement : frais à réception de la facture

Mode de règlement : contrat prélèvement mensuel

Important : conditions générales

Le soussigné déclare formellement avoir les pouvoirs nécessaires pour engager l'entreprise désignée en tant que client et avoir reçu un double du présent contrat. Le soussigné reconnaît avoir pris connaissance des clauses du présent contrat et des conditions générales et les avoir acceptées.

Le soussigné autorise XEFI à utiliser la raison sociale en référence client.

SIGNATURE DIRECTION XEFI
Nom du responsable

SIGNATURE AVEC MENTION BON POUR ACCORD DU CLIENT

DATE ET CACHET DU CLIENT

CONDITIONS GÉNÉRALES XEFI

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles XEFI, désignée le « Prestataire », assure des prestations de service à la société utilisatrice, désignée « Client ». Le Contrat entre les Parties est constitué par les présentes conditions générales, les bons de commande et les conditions particulières.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT

Le Client s'engage :

- A permettre la réalisation des interventions dans les meilleures conditions notamment en laissant le libre accès aux équipements au Prestataire, lui remettant toute documentation technique nécessaire et plus généralement tous éléments utiles aux interventions de mise en place, sauvegardes, de restaurations ;
- Informer le Prestataire de tout changement concernant les équipements, le réseau Internet, et, de manière générale, de tout changement impactant la réalisation des prestations du Prestataire ;
- Utiliser le matériel objet du Contrat selon les spécifications du constructeur et, notamment, respecter les règles d'implantation (isolation, climatisation, raccordements) ;
- Effectuer, vérifier et stocker les sauvegardes ;
- S'interdire toute activité de spamming, toute utilisation de logiciels peer to peer, logiciels sociaux ou autre technologies susceptibles de saturer la bande passante.

ARTICLE 3 – PRIX

Les prix sont fixés au Contrat et exprimés hors taxe. Les prix sont déterminés en fonction de la durée du contrat de 36 mois. Toute demande de contrat d'une durée de 12 mois entrainera automatiquement une majoration du prix de 33%.

Les prix sont révisés chaque année, au 1er janvier, conformément au dernier indice Syntec publié selon la formule de calcul suivante : $PN = P(N-1) \times (1 + ((IN - I(N-1)) / (I(N-1))))$.

PN : prix de l'année N (prix révisé)

PN-1 : prix de l'année N-1

IN : indice Syntec de l'année N (dernier indice publié)

IN-1 : indice Syntec de l'année N-1

Toute demande de prestation ne figurant pas dans le présent contrat fera l'objet d'un devis et d'une facturation séparés.

ARTICLE 4 - RÉGLEMENT

Une facture annuelle est émise par le Prestataire au titre de la redevance annuelle à échoir et est payable par prélèvement mensuel sur un compte bancaire chaque fin de mois.

Les factures établies par la société au titre des interventions en sus seront réglées par prélèvement le 30 du mois suivant l'établissement de la facture.

Le défaut de paiement à l'échéance entraîne après un délai de trente (30) jours suivant mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans formalité supplémentaire : l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues jusqu'à l'échéance du Contrat de paiement, la facturation d'un intérêt de 1,5 % par mois de retard, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, la suspension de toutes les prestations en cours quels que soient leur nature et leur niveau d'avancement et ce, jusqu'à la régularisation complète de la situation d'impayé.

Le Client s'engage par ailleurs à régler tous les frais de rejets et recouvrement, en ce compris les éventuels frais de recouvrement judiciaire dont frais d'huissier de justice et honoraires d'avocat.

ARTICLE 5 - DURÉE ET CONDITIONS DE RÉSILIATION

Le présent Contrat est conclu pour une durée déterminée, incompressible, qui commence à courir à sa date de signature jusqu'au 31 décembre de la 3ème année civile pleine et entière suivant sa date de signature (soit jusqu'au 31 décembre de l'année N+3) et se renouvellera par tacite reconduction pour des nouvelles périodes incompressibles de trente-six (36) mois.

Chacune des parties pourra résilier le Contrat à échéance, sans motif, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins trois (3) mois avant la date d'échéance.

Le Contrat ne pourra être résilié par anticipation, sauf en payant l'ensemble des mensualités restant à courir jusqu'à l'échéance du Contrat

En cas d'accord amiable et écrit, entre le Prestataire et le Client, sur une résiliation anticipée du Contrat, le Client bénéficiera d'une remise de 20% sur le montant des échéances restant dues jusqu'à l'échéance du Contrat.

En tout état de cause, le Prestataire pourra résilier le présent Contrat de plein droit, aux torts exclusifs du Client, après mise en demeure délivrée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant un délai de 30 jours, dans chacun des cas ci-dessous :

- défaut ou retard de paiement ou plus généralement en cas d'inexécution de l'une des obligations par le Client ;
- utilisation illicite des équipements et/ou services ou contrevenant à tout règle légale ou droit des tiers.

Dans un tel cas, le Prestataire sera autorisé à recouvrer immédiatement le montant total de ses créances dont, notamment, les mensualités restant à courir jusqu'à l'échéance du Contrat.

De la même manière, le Client pourra résilier, de plein droit, sans aucune formalité judiciaire, le Contrat en cas de non-respect de la garantie de taux de disponibilité pendant trois (3) mois sur six (6) mois consécutifs. Le Client pourra alors demander la résiliation pure et simple du Contrat en respectant un préavis de 3 mois moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 6 - FORCE MAJEURE

Tout événement de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil, tel que, sans que cette liste ne soit limitative, les cas de blocage des télécommunications ou des réseaux informatiques, la panne de serveurs, du réseau électrique, téléphonique ou du réseau internet des opérateurs publics ou privés, les virus ou piratages informatiques, les catastrophes naturelles (tremblements de terre, incendie, tempête, inondation), les grèves totales ou partielles, suspend l'exécution des obligations du Contrat pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

ARTICLE 7 - REVERSIBILITÉ

À l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à assurer les opérations qui permettront au Client de reprendre ou de faire reprendre les prestations assurées par le Prestataire. Les opérations de réversibilité débiteront trois mois avant l'issue du Contrat, à la demande écrite du Client, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis d'un mois.

Afin de faciliter l'éventuelle mise en œuvre de la réversibilité, le Prestataire s'engage à fournir au Client pendant toute la durée du Contrat et dans le mois de chaque demande, une copie de la dernière situation opérationnelle : inventaire de matériels et de logiciels installés, travaux en cours et liste des problèmes en cours de résolution.

Cette prestation sera facturée selon devis préalablement établi par le Prestataire.

ARTICLE 8 – RESTITUTIONS

À la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, l'ensemble des équipements loués au Contrat et ses Avenants devront être restitués au Prestataire.

ARTICLE 9 – SUSPENSION DU SERVICE

Le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre la fourniture de tout ou partie des services, par notification adressée au Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, jusqu'à une nouvelle notification écrite de reprise du service dans les cas suivants :

- manquement du Client à ses obligations contractuelles,
- ou si le Prestataire a la preuve de l'utilisation illicite des services par le Client,
- ou si le Client empêche le Prestataire d'exécuter ses obligations contractuelles.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES

10.1- Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin nécessaire pour l'exécution, dans les règles de l'art, des prestations qui lui sont confiées par le Client.

COMPTE TENU DES ALÉAS TECHNIQUES LIÉS A LA RÉALISATION DES PRESTATIONS OBJETS DU CONTRAT, LE PRESTATAIRE N'EST TENU QUÉ PAR UNE OBLIGATION DE MOYEN.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas de :

- incident ou interruption de la délivrance de la prestation en raison d'un événement indépendant de la volonté du Prestataire ou d'un comportement fautif du Client dont, notamment : mauvais fonctionnement ou inadéquation logicielle du Client, cas de force majeure, mauvaise utilisation par le Client, etc. ;
- dommages directs et/ou indirects en cas de perte de données ou d'informations résultant d'un événement de force majeure, d'une mauvaise utilisation par le Client ou ses utilisateurs, d'une perturbation, dysfonctionnement ou interruption de la fourniture des réseaux ;
- cessation d'activité de la société éditrice, ou d'arrêt du suivi, temporaire ou définitif des logiciels par la société éditrice ;
- anomalies de fonctionnement des logiciels, quelles que puissent être les conséquences ou la durée d'immobilisation du système ;
- toute intrusion d'un tiers notamment en cas de piratage informatique.

DANS TOUS LES CAS, LA RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE EST EXPRESSÉMENT LIMITÉE AU MONTANT DES SOMMES VERSÉES PAR LE CLIENT AU TITRE DE LA PREMIÈRE ANNÉE DU CONTRAT.

10.2- Responsabilité du Client :

Le Client assume seul la responsabilité de ses activités.

Il est seul responsable :

- des services et/ou des sites internet hébergés sur son serveur virtuel, du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation, de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers ;
- de toute atteinte aux droits des tiers tels que droits d'auteur, droits sur les brevets ou sur les marques, ou de toute activité illicite ;

10.3. Assurances

Le Prestataire déclare avoir souscrit une police d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant tous les dommages matériels et corporels qui pourraient être causés par elle dans l'exécution des prestations prévues au Contrat.

Le Client déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant tous les dommages et à ce titre garantit contre tous les dommages matériels ou corporels que ses collaborateurs, ou tout intervenant tiers, ou toute cause étrangère au Client (tel qu'incendie, inondation, etc.) pourraient faire subir aux matériels, logiciels et personnels mis en œuvre par le Prestataire dans les locaux du Client.

Le Client déclare également avoir souscrit une assurance perte d'exploitation notamment en cas de pertes de données ou d'informations.

ARTICLE 11 - DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le présent Contrat n'accorde aucun droit de propriété intellectuelle :

- au Prestataire sur les fichiers, informations et contenus éventuels du Client ou des utilisateurs finaux ;
- relatif aux services fournis par le Prestataire, au Client ou aux utilisateurs finaux, ni aucun droit d'utilisation des logos, noms de domaine ou autres aspects liés auxdits services ou au Prestataire.

Le Prestataire pourra avoir besoin de l'autorisation du Client afin de réaliser des actions sollicitées par ce dernier ou l'Utilisateur final sur ses comptes (ex : 'hébergement de fichiers ou leur partage, etc.)

Le Client s'engage à accorder au Prestataire les autorisations dont le Prestataire aurait besoin afin de réaliser de telles actions.

PARAPHE DU CLIENT

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire et le Client s'engagent à faire respecter cet engagement de confidentialité par tous leurs salariés, personnels, collaborateurs ou partenaires impliqués dans l'exécution du Contrat.

Cet engagement de confidentialité se maintient pendant toute la durée d'exécution du Contrat et après son échéance tant que les informations confidentielles n'auront pas été rendues publiques par la volonté du créancier.

ARTICLE 13 – NON-DÉBAUCHAGE

Les parties s'engagent formellement à ne pas débaucher les intervenants de l'autre partie, pendant toute la durée du Contrat ainsi que les deux années suivant la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause ou son expiration, sous peine de devoir régler une indemnité d'un montant égal au montant de la rémunération brute annuelle y compris primes et avantages, de la personne débauchée, avant son départ.

ARTICLE 14 – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

14.1. Les présentes conditions générales sont soumises à la loi en vigueur dans le pays d'immatriculation du Prestataire.

Tout différend relatif à la formation, à l'interprétation, à l'exécution, à la résiliation, à la validité du Contrat ou de l'une quelconque de ses clauses, sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de la ville d'immatriculation du Prestataire dont le tampon figure en bas du présent document, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

14.2. Toutes les notifications, communications, mises en demeure prévues par les conditions générales seront réputées avoir été valablement délivrées à la partie destinataire si elles sont adressées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

- Pour le Prestataire : à l'adresse postale figurant sur ce document.
- Pour le Client : à l'adresse postale figurant sur ce document et transmis au Prestataire.

ARTICLE 15 - DONNÉES PERSONNELLES

15-1 TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire est amené à collecter des données personnelles (telles que nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone, fonction occupée) :

- des Clients (personnes physiques) ; et
- des salariés, directeurs, mandataires et autres collaborateurs des Clients ci-après désignés conjointement les « Personnes Concernées »

Les informations personnelles ainsi collectées par le Prestataire sont enregistrées dans son fichier de Clients.

Les données personnelles des Personnes Concernées sont utilisées par le Prestataire pour l'accomplissement des obligations découlant du Contrat (ex. fourniture des prestations convenues, suivi et résolution des réclamations, émission de factures) et pour le respect des obligations légales auxquelles le Prestataire est soumis.

Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pendant la durée d'exécution du Contrat sauf si :

- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée par une disposition légale ou réglementaire.
- Les Personnes Concernées ont exercé, dans les conditions prévues ci-après, l'un des droits qui leur sont reconnus par la législation.

L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et préposés du Prestataire, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions.

Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés au Prestataire par Contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées nécessaires à la gestion de la commande, sans qu'une autorisation Des Personnes Concernées ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable des Personnes Concernées, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.).

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), les Personnes Concernées bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de leurs données ou encore de limitation du traitement.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant le Délégué à la protection des données : dataprotection@xefi.fr. Pour en savoir plus sur notre politique de confidentialité, rendez-vous sur <https://www.xefi.fr/politique-de-confidentialite-et-traitements-desdonnees-personnelles>.

15-2 TRAITEMENT DES DONNÉES HÉBERGÉES

Dans la mesure où les services fournis par le Prestataire au Client incluent également le traitement des données personnelles dont le Client est responsable, les conditions de traitement sont stipulées ci-dessous.

Pour les offres hébergées au sein des Data Centers propriétés de la HOLDING XEFI, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures suivantes :

15-2-2.1 Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance, conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si le Prestataire 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 Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement.

15-2-2.2 Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du contrat et veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

15-2-3 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.

15-2-4 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.

15-2-5 Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le Prestataire doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Prestataire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au responsable de traitement.

15-2-6 Notification des violations de données à caractère personnel

Le Prestataire notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Après accord du responsable de traitement, le Prestataire notifie à l'autorité de contrôle compétente (CNIL), au nom et pour le compte du responsable de traitement, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

15-2-7 Sécurité et assistance

Le Prestataire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, et compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature générique du traitement.

Le Prestataire assistera le Client dans la mesure du raisonnable aux questions posées par les personnes concernées et les autorités compétentes. Le Prestataire assistera le Client également aux analyses d'impact relatives à la protection des données et aux consultations préalables.

15-2-8 Documentation et audit

Le Prestataire met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations relatives au traitement des données à caractère personnel prévues au présent Contrat. Le Prestataire s'organise également pour permettre la réalisation d'audits à la demande du Client, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits, sans que le Client puisse exécuter son droit d'audit et inspection de façon déraisonnable.

15-2-9 Sous-traitement

Le Prestataire recrute la société HOLDING XEFI, sise à 2507 D avenue de l'Europe, 69140 Rillieux-la-Pape, RCS Lyon : 433 902 640 en tant que sous-traitant pour le traitement des données du Client. Outre ce sous-traitant, le Prestataire ne recrute pas d'autres sous-traitants sans l'autorisation préalable du Client.

15-2-10 Terme des prestations

Au terme du Contrat, le Prestataire supprime toutes les données à caractère personnel ou les renvoie au Client, selon le choix du Client, et détruit les copies existantes, exception faite pour des obligations de droit de l'Union ou de l'Etat membre exigeant la conservation des données à caractère personnel.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DU CONTRAT VOTRE INFORMATIQUE DE PROXIMITÉ

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions particulières du contrat VOTRE INFORMATIQUE DE PROXIMITÉ (désigné « Contrat ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société XEFI, désignée le « Prestataire », assure à la société utilisatrice désignée le « Client », selon les options choisies au Contrat, les prestations de services définies ci-après.

OPTION MAINTENANCE (selon souscription)

ARTICLE 1 - OBJET

Dans le cadre de l'option maintenance, le Prestataire assure au Client les prestations de service relatives à la maintenance de ses équipements informatiques.

PARAPHE DU CLIENT

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Assistance téléphonique : d'une durée maximale de 15 minutes par appel selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 22h. Au-delà de 15 minutes d'appel, une intervention sur site sera planifiée. L'assistance téléphonique ne concerne que le matériel objet du Contrat et porte sur : les problèmes matériels des micros ordinateurs, les problèmes logiciels de systèmes d'exploitation et bureautique de MICROSOFT, les problèmes de réseau de type Ethernet et Internet.
- Maintenance curative : interventions de dépannage sur site, à la demande du Client, dans un délai défini selon les niveaux de gravité suivants :
- Sévérité 1 : problèmes bloquants / délai d'intervention : 4 heures ouvrables (pour les serveurs)
- Sévérité 2 : problèmes mineurs / délai d'intervention : 36 heures ouvrables (pour les stations de travail et périphériques) ;
- Maintenance préventive : interventions sur site aux fins de : vérification de la protection antivirus par un contrôle des journaux des événements ; mise à jour des systèmes d'exploitation, vérification de l'état des postes (résidents mémoires, programmes installés inutilement etc.) ; conseils aux utilisateurs ; analyse des performances du réseau. Dans le cas d'un matériel qui, lors des interventions préventives, aurait révélé une faiblesse particulière, des contrats supplémentaires de prise en charge pourront être proposés par le Prestataire.
- Télémaintenance : assistance ou dépannage du système ou logiciel concerné par le contrat, avec prise de la main à distance. Cette intervention ne pourra se faire que dans les conditions suivantes : les postes distants sont correctement connectés sur le réseau et reliés au Prestataire ; les réseaux disposent d'un accès INTERNET ADSL avec une ouverture du Firewall sur le réseau wifi. Compte tenu des aléas techniques sur la prise en main, la télémaintenance n'est soumise à aucun résultat

Toute intervention réalisée, à la demande du Client, en dehors des horaires normaux de travail sera facturée en sus, suivant les tarifs en vigueur.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Sont exclues des prestations de maintenance :

- Toute prestation d'assistance ou dépannage des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à : l'utilisation du matériel de manière non conforme à son objet, l'intervention d'un tiers, l'installation et à la configuration de logiciels, de jeux, de matériels périphériques ou de tout autre ajout non réalisé par le Prestataire ou modification de configuration standard, défaillance, même momentanée, dans la fourniture de l'énergie électrique, ou conséquence d'un évènement de force majeure ; la gestion de la sauvegarde (mise en route, vérification, stockage) etc. ;
- Toute pièce d'usure et consommable (clavier, souris, piles, clé USB, cartouches d'encre...)
- Toute installation ou configuration d'autres matériels ou logiciels que ceux concernés par le Contrat.

OPTION SECURITE FIREWALL (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET

Dans le cadre de l'option SECURITE FIREWALL, le Prestataire fournit au Client des solutions firewall avancées et assure, selon l'option choisie au Contrat, l'installation de points d'accès Wifi.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Assistance téléphonique : d'une durée maximale de 15 minutes par appel selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 22h. Au-delà de 15 minutes d'appel, une intervention sur site sera planifiée. L'assistance téléphonique ne concerne que le matériel souscrit dans le Contrat et les difficultés suivantes : problèmes d'accès internet, d'envoi et de réception de mail, problème d'accès des Clients VPN référencés sur le réseau ;
- Maintenance curative : interventions sur site sur demande du Client : prise en charge des pannes physiques du boîtier Firewall avec intervention sur site sous 8 heures ouvrables, sauvegarde de la configuration du boîtier Firewall avec restauration rapide sur site en cas de panne majeure ;
- Télémaintenance : assistance ou dépannage du système Firewall avec prise de la main à distance, permettant notamment la mise à jour et l'évolution des applications du Firewall. Compte tenu des aléas techniques sur la prise en main, la télémaintenance n'est soumise à aucun résultat.

Toute intervention réalisée, à la demande du Client, en dehors des horaires normaux de travail sera facturée en sus, suivant les tarifs en vigueur.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Sont exclues des prestations de maintenance :

- Toute prestation d'assistance ou dépannage des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à : l'utilisation du matériel de manière non conforme à son objet, l'intervention d'un tiers, l'installation et à la configuration de logiciels, de jeux, de matériels périphériques ou de tout autre ajout non réalisé par le Prestataire ou modification de configuration standard, défaillance, même momentanée, dans la fourniture de l'énergie électrique, ou conséquence d'un évènement de force majeure ; la gestion de la sauvegarde (mise en route, vérification, stockage) etc. ;
- Toute installation ou configuration d'autres matériels ou logiciels que ceux concernés par le Contrat.

OPTION CRYPTOPROTECT (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET

Dans le cadre de l'option CRYPTOPROTECT, le Prestataire fournit au Client une solution antivirus et anti-ransomware avancée.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Assistance téléphonique : d'une durée maximale de 15 minutes par appel selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 22h. Au-delà de 15 minutes d'appel, une intervention sur site sera planifiée. L'assistance téléphonique ne concerne que les solutions souscrites dans le Contrat et les difficultés suivantes : problèmes liés à la sécurité antivirus et anti-ransomware du poste et sur internet ;
- Télémaintenance : assistance ou dépannage de la solution antivirus et anti-ransomware avec prise en main à distance, permettant notamment la mise à jour et l'évolution des licences. Compte tenu des aléas techniques sur la prise en main, la télémaintenance n'est soumise à aucun résultat.

Toute intervention réalisée, à la demande du Client, en dehors des horaires normaux de travail sera facturée en sus, suivant les tarifs en vigueur.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Sont exclues des prestations de maintenance :

- Toute prestation d'assistance ou dépannage des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à : l'utilisation du matériel de manière non conforme à son objet, l'intervention d'un tiers, l'installation et à la configuration de logiciels, de jeux, de matériels périphériques ou de tout autre ajout non réalisé par le Prestataire ou modification de configuration standard, défaillance, même momentanée, dans la fourniture de l'énergie électrique, ou conséquence d'un évènement de force majeure ; la gestion de la sauvegarde (mise en route, vérification, stockage) etc. ;
- Toute installation ou configuration d'autres logiciels que ceux concernés par le Contrat.

ARTICLE 4 – PRIX

Le montant de l'abonnement est unitaire par licence. Le Client peut augmenter le nombre de licences en sollicitant une modification du Contrat auprès du Prestataire, qui procédera à ladite modification sous un délai de 8 jours à compter de la réception de la demande.

OPTION SAUVEGARDE DE DONNEES POSTE DE TRAVAIL (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET

Dans le cadre de l'option SAUVEGARDE DE DONNÉES Poste de Travail, le Prestataire propose au Client une sauvegarde informatique de son poste, stockée en France au sein des Data Centers propriétés de la HOLDING XEFI ;

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE :

Le Prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Mise en place du service : Le Prestataire assure sous sa responsabilité, l'installation d'un logiciel permettant : l'authentification du client par les serveurs de sauvegarde ; la compression et le cryptage éventuel des données ; la sauvegarde par incrément, l'historique de session. Le Prestataire se charge de la mise en place du logiciel sur le (ou les) poste(s) informatique(s) du client, de l'assistance et la formation du Client dans la mise en place de sa première sauvegarde.
- Sauvegarde des données : le logiciel propose : un service de sauvegarde régulière, automatique ou manuelle ; un service de prévention en cas de non fonctionnement des sauvegardes et un service d'alerte par pop-up de rappel si la sauvegarde n'a pas été effectué depuis 3 jours.
- Restauration des données : le logiciel permet de restaurer directement n'importe quelle donnée sauvegardée, avec un délai de rétention de 15 jours.
- Sécurité : Le Prestataire gère ou fait gérer sur des plateformes sécurisées deux sites avec serveurs répliqués sur lesquels les données sont systématiquement stockées en deux exemplaires pour garantir une parfaite sûreté.

Le Prestataire assure la supervision quotidienne des données sauvegardées.

- Assistance téléphonique : d'une durée maximale de 15 minutes par appel selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 22h. Au-delà de 15 minutes d'appel, une intervention sur site sera planifiée. Faute de réponse technique immédiate, le Prestataire s'engage à rappeler le client sous 24 heures ouvrables.
- Maintenance sur site : interventions sur site afin de procéder à l'identification des pannes et aux réparations du matériel sur lequel est installé le logiciel, selon les conditions prévues ci-dessous. Si le matériel concerné ne dispose pas d'une garantie contractuelle incluant la réparation sur site, le Prestataire établira un devis et planifiera la réparation dans un délai maximum de 36 heures après la demande écrite du client

Toute intervention réalisée, à la demande du Client, en dehors des horaires normaux de travail sera facturée en sus, suivant les tarifs en vigueur.

Pour toute sauvegarde de poste de travail, le Client doit impérativement veiller à maintenir le poste informatique concerné allumé. Si la sauvegarde n'a pas été effectuée depuis 3 jours, un pop-up apparaîtra à l'écran pour rappeler à l'utilisateur d'effectuer sa sauvegarde. Ce dernier est responsable de sa sauvegarde et de son contenu et le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable le cas échéant.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Sont exclues des prestations :

- toute remise en route de logiciel, système ou périphérique, quel qu'il soit ;
- toute sauvegarde de vidéo, pour l'option sauvegarde Poste de Travail

ARTICLE 4 – FACTURATION

4.1. Le montant de l'abonnement, fixé au Contrat, est déterminé en fonction du volume de données à sauvegarder.

4.2. En cas de dépassement d'au moins 10% de la capacité de sauvegarde prévue au Contrat, le Prestataire informera le Client par email. Le Client pourra alors réduire le volume de ses données sauvegardées ou le maintenir. Si le Client n'a pas réduit le volume des données sauvegardées afin de respecter la capacité de sauvegarde prévue au contrat, le Prestataire facturera, automatiquement, à partir du mois suivant, le volume sauvegardé conformément à la tranche correspondante prévue aux tarifs du Prestataire. L'absence de réduction du volume de données sauvegardées, par le Client, dans le mois suivant la réception de l'email du Prestataire l'informant du dépassement de la capacité de sauvegarde, vaut modification du contrat jusqu'à son échéance.

PARAPHE DU CLIENT

4.3. Restauration en ligne : le Client a la possibilité de restaurer, seul, à distance par le biais d'Internet, sans assistance du Prestataire, et de manière illimitée, ses données sauvegardées. Toute prestation de restauration ou de restitution des données réalisée par le Prestataire sera facturée séparément, sur devis préalable, selon le nombre de sites et de fichiers concernés.

OPTION SAUVEGARDE DE DONNEES SERVEUR (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET

Dans le cadre de l'option SAUVEGARDE DE DONNEES Serveur, le prestataire assure au Client une sauvegarde informatique journalière, stockée en France au sein des Data Centers propriétés de la HOLDING XEFI ;

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Mise en place du service : le prestataire assure sous sa responsabilité, l'installation d'un logiciel permettant : l'authentification du client par les serveurs de sauvegarde ; la compression et le cryptage éventuel des données ; la sauvegarde par incrément, l'historique de session. Le prestataire conserve la maîtrise de l'administration (login utilisateur, mot de passe) pour le Client.

- Sauvegarde des données : le logiciel propose un service de sauvegarde incrémentale, automatique chaque soir et un service de prévention en cas de non fonctionnement des sauvegardes. Les serveurs sont sauvegardés via un agent spécifique adapté (Windows, Linux, ...)

- Restauration des données : le logiciel permet de restaurer directement n'importe quelle donnée sauvegardée. La durée est liée à la volumétrie à restaurer selon les niveaux de rétention choisis dans le présent Contrat par le Client. Sur demande expresse du client, le prestataire peut remettre en place sur le site, différentes données sauvegardées.

- Sécurité : Le prestataire gère ou fait gérer sur des plateformes sécurisées deux sites avec serveurs répliqués sur lesquels les données sont systématiquement stockées en deux exemplaires pour garantir une parfaite sûreté.

Le prestataire assure la supervision quotidienne des données sauvegardées.

- Assistance téléphonique : d'une durée maximale de 15 minutes par appel selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 22h. Au-delà de 15 minutes d'appel, une intervention sur site sera planifiée. A défaut de réponse technique immédiate, le prestataire s'engage à rappeler le client sous 24 heures ouvrables.

- Maintenance sur site : interventions sur site afin de procéder à l'identification des pannes et aux réparations du matériel sur lequel est installé le logiciel, selon les conditions prévues ci-dessous. Si le matériel concerné ne dispose pas d'une garantie contractuelle incluant la réparation sur site, le prestataire établira un devis et planifiera la réparation dans un délai maximum de 36 heures après la demande écrite du client.

Toute intervention réalisée, à la demande du Client, en dehors des horaires normaux de travail sera facturée en sus, suivant les tarifs en vigueur.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRAT

Sont exclues des prestations :

- toute remise en route de logiciel, système ou périphérique, quel qu'il soit.

ARTICLE 4 – FACTURATION

4.1. Le montant de l'abonnement, fixé au Contrat, est déterminé en fonction du volume de données à sauvegarder.

4.2. En cas de dépassement d'au moins 10% de la capacité de sauvegarde prévue au Contrat, le Prestataire informera le Client par email. Le Client pourra alors réduire le volume de ses données sauvegardées ou le maintenir. Si le Client n'a pas réduit le volume des données sauvegardées afin de respecter la capacité de sauvegarde prévue au contrat, le Prestataire facturera, automatiquement, à partir du mois suivant, le volume sauvegardé conformément à la tranche correspondante prévue aux tarifs du Prestataire. L'absence de réduction du volume de données sauvegardées, par le Client, dans le mois suivant la réception de l'email du Prestataire l'informant du dépassement de la capacité de sauvegarde, vaut modification du contrat jusqu'à son échéance.

4.3. Restauration en ligne : le Client a la possibilité de restaurer, seul, à distance par le biais d'Internet, sans assistance du Prestataire, et de manière illimitée, ses données sauvegardées. Toute prestation de restauration ou de restitution des données réalisée par le Prestataire sera facturée séparément, sur devis préalable, selon le nombre de sites et de fichiers concernés.

OPTION PRA (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET

Dans le cadre de l'option PRA, en cas de coupure d'activité de l'infrastructure informatique du Client, le Prestataire assure la restauration de ladite infrastructure, préalablement sauvegardée par le Prestataire.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Mise en place du service : le Prestataire assure sous sa responsabilité, la provision des ressources nécessaires à la restauration des serveurs informatiques sauvegardés par la solution sauvegarde du Prestataire ;

- Restauration des données : la solution du Prestataire permet une restauration de l'infrastructure du Client sur la plateforme informatique mutualisée du Prestataire, située dans un des Data Centers propriétés de la HOLDING XEFI, dans un délai de 4 à 24 heures ouvrables selon la volumétrie. La durée maximale d'utilisation de la plateforme mutualisée est de 4 semaines par an ;

- Assistance téléphonique : d'une durée maximale de 15 minutes par appel selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 22h. Au-delà de 15 minutes d'appel, une intervention sur site sera planifiée. A défaut de réponse technique immédiate, le Prestataire s'engage à rappeler le Client sous 24 heures ouvrables.

ARTICLE 3 - CONDITIONS DE REALISATION DES PRESTATIONS

Le Prestataire informera par courrier électronique de la mise à disposition du serveur virtuel au Client. Le serveur loué au Client reste la propriété du Prestataire. Tout serveur loué ou hébergé par le Prestataire bénéficie d'une adresse IP fixe. Le serveur virtuel sera hébergé sur la plateforme serveur du Prestataire.

Le Client n'est pas administrateur du serveur loué au prestataire. Il n'a pas la possibilité d'installer par lui-même des applications software sur le serveur. Ces installations supplémentaires se font sous son entière responsabilité, et le prestataire ne pourra être tenue pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations.

ARTICLE 4 - PRIX

Le prix est fixé au Contrat, les frais de test du service sont facturés, en supplément, par serveur.

OPTION ARCHIVAGE (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions particulières du contrat ARCHIVAGE (désigné le « Contrat ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société XEFI désignée le « Prestataire », assure à la société utilisatrice désignée le « Client », un archivage informatique, stocké en France au sein des Data Centers XEFI ;

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Mise en place du service : Le Prestataire assure sous sa responsabilité : l'installation d'un logiciel permettant : l'authentification du Client par les serveurs d'archivage ; le cryptage éventuel des données ; l'archivage, la réplication de celui-ci, et l'installation du logiciel Geodrive sur le poste du Client lui permettant d'archiver ses fichiers. Le Prestataire conserve la maîtrise de l'administration (login utilisateur, mot de passe) pour le Client.

- Archivage des données : le logiciel propose un service de stockage froid, dit archivage. Les archives sont sauvegardées via un agent spécifique adapté (Windows, Linux, ...)

- Restauration des données : le logiciel permet de restaurer directement n'importe quelle donnée archivée. Sur commande, le Client pourra lui-même récupérer les données qu'il aura préalablement classées comme « archives ». Le client reste responsable et propriétaire des données placées en archive, et le Prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de perte liée à la mauvaise utilisation de l'archivage

- Sécurité : Le Prestataire gère ou fait gérer sur des plateformes sécurisées deux sites avec baies d'archivages répliquées sur lesquelles les données sont systématiquement stockées en deux exemplaires pour garantir une parfaite sûreté.

- Assistance téléphonique : d'une durée maximale de 15 minutes par appel selon les horaires suivants : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 22h. Au-delà de 15 minutes d'appel, une intervention sur site sera planifiée. A défaut de réponse technique immédiate, le Prestataire s'engage à rappeler le client sous 24 heures ouvrables.

- Maintenance sur site : interventions sur site afin de procéder à l'identification des pannes et aux réparations du matériel sur lequel est installé le logiciel. Si le matériel concerné ne dispose pas d'une garantie contractuelle incluant la réparation sur site, le Prestataire établira un devis et planifiera la réparation dans un délai maximum de 36 heures après l'acceptation écrite par le Client du devis. Toute intervention réalisée, à la demande du Client, en dehors des horaires normaux de travail sera facturée en sus, suivant les tarifs en vigueur.

ARTICLE 3 - PRESTATIONS NON COUVERTES PAR LE CONTRATS

Sont exclues des prestations :

- toute remise en route de logiciel, système ou périphérique, quel qu'il soit.

OPTION HÉBERGEMENT DE MESSAGERIE ET HÉBERGEMENT DE SITE WEB (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET

Dans le cadre de l'option HÉBERGEMENT DE MESSAGERIE ET DE SITE WEB, le Prestataire procède, pour le Client, à l'hébergement de serveurs de messagerie IMAP ou Exchange et de sites web.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire s'engage à assurer les missions suivantes :

- Maintenir en état de fonctionnement les équipements techniques sur lesquels est installé le service du Client ;

- Intervenir rapidement en cas d'incident (non consécutif à une mauvaise utilisation du service), à la demande du Client ;

- Garantir la confidentialité des données du Client, sous réserve de la bonne configuration par celui-ci des accès liés au service.

Le Prestataire se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer le fonctionnement.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE

3.1. Présentation du service :

Offre de messagerie collaborative sur la base de la solution Microsoft Exchange :

Le Prestataire commercialise une offre de messagerie collaborative sur la base de la solution Microsoft Exchange. Le service, accessible par le réseau Internet, permet, outre la fonctionnalité d'émission / réception de courriers électroniques, la mise en commun de ressources ou d'informations dans un univers collaboratif parmi les comptes créés sur une même offre. Il peut à ce titre s'agir, de calendriers, événements, fichiers, tâches de travail... Le service est évolutif et multi-acces pour le Client en matière de comptes.

PARAPHE DU CLIENT

Offre de messagerie IMAP : le service se définit comme une solution de messagerie électronique basée sur le protocole IMAP et permettant outre la fonctionnalité d'émission / réception de courriers électroniques, la consultation de courriers électroniques depuis tous les types de périphériques : PC fixes, PC portables, smartphones, tablettes ainsi que via une application Internet. Le service est multi-alias pour le Client en matière de comptes.

Hébergement de site web : Le service se définit comme une solution d'hébergement de site web permettant outre la mise en place d'un site internet sur un espace de stockage mutualisé, l'émission / la réception de courriers électroniques.

3.2. Conditions de souscription du service :

Pour pouvoir souscrire le service, le Client doit disposer des éléments suivants : un nom de domaine pour lequel il a la qualité d'administrateur ; un certificat SSL valide et associé au nom de domaine faisant l'objet de la souscription du service. Le Prestataire ne garantit pas la compatibilité du service avec toutes les extensions disponibles pour les noms de domaine. Il est impératif que le Client dispose de la qualité d'administrateur de son nom de domaine avant toute souscription du service. En effet, la mise en place du service peut nécessiter des opérations sur la configuration du nom de domaine pour permettre la bonne installation du service.

L'utilisation du certificat SSL sera soumise à la validation et au respect des conditions contractuelles applicables.

A compter de la validation de la commande du Client, le Prestataire procède à l'installation du service du Client. Le Client doit préciser le nom de domaine sur lequel il souhaite installer le service, la configuration technique de son nom de domaine et les informations relatives à son certificat SSL.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Déterminer, sous sa seule responsabilité, les fonctionnalités qu'il souhaite attribuer à chacun de ses Utilisateurs et de souscrire en conséquence les comptes y correspondant.
- Le Prestataire peut toutefois faire évoluer les fonctionnalités existantes et/ou en ajouter de nouvelles ;
- Vérifier, avant toute souscription, qu'il remplit les conditions ci-dessus énumérées. A défaut, il ne pourra demander la résiliation du service avant l'échéance du Contrat ;
- Assumer l'entière responsabilité de la création, de la gestion, de l'administration, de la suppression des comptes qu'il souscrit dans le cadre du service. Il lui appartient à ce titre de s'assurer de la bonne gestion des accès de utilisateurs aux comptes et aux éventuelles données stockées sur l'espace de travail collaboratif, de générer des mots de passe complexes pour chacun des comptes créés.

ARTICLE 5 – PRIX

Le montant de l'abonnement Hébergement de messagerie est soit unitaire, soit par pack de 5 boîtes aux lettres sous messagerie exchange mutualisée. Le Client peut augmenter le nombre de boîtes aux lettres en sollicitant une modification du Contrat auprès du Prestataire, qui procédera à ladite modification sous un délai de 8 jours à compter de la réception de la demande.

Chaque évolution de forfait donne lieu à un nouvel avenant. ANTI-SPAM et peut, s'il le souhaite, demander à recevoir chacun d'entre eux et cela jusqu'à la destruction volontaire du message par l'utilisateur ou l'expiration du délai de garde ci-après visé.

OPTION ANTI-SPAM (selon souscription)

ARTICLE 1 – OBJET :

Dans le cadre de l'option ANTI-SPAM, le Prestataire procède, pour le Client, à la mise en place de protections antispam.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE :

Le Prestataire s'engage à :

- Assurer la confidentialité des informations fournies par les utilisateurs du service ANTI-SPAM et notamment à ne pas les transmettre à des tiers que ce soit à titre gratuit ou payant ;
- Assurer et garantir la confidentialité des courriels transitant sur ses systèmes dont l'accès est interdit à toute personne ne faisant pas partie de l'équipe dédiée aux services, sauf dans les conditions strictement définies par la loi en vigueur dans le pays d'immatriculation du Prestataire.
- Intervenir, en cas de problème, sur le poste Client, du site de messagerie, sauf si le matériel concerné fait l'objet d'une garantie contractuelle ou d'un Contrat de maintenance (auprès du Prestataire ou d'un tiers). Le Prestataire établira un devis pour cette intervention et fixera sa date dans un délai maximum de 36 heures.

Le Prestataire, qui met tous les moyens en œuvre pour assurer cette confidentialité, ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle défaillance résultant notamment d'une malveillance ou d'une attaque de ses systèmes informatiques.

Pour la réalisation de ce service, le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyen. Les critères retenus pour classer un courriel en tant que SPAM sont des critères génériques, convenant au plus grand nombre et usuellement utilisés. Dès lors, la société le Prestataire ne peut en aucun cas garantir que l'utilisateur ne recevra aucun message non sollicité, ni qu'un message sollicité ne soit intercepté par le filtre. A chaque instant, l'utilisateur peut consulter la liste exhaustive des messages qui ont été stoppés par ANTI-SPAM et peut, s'il le souhaite, demander à recevoir chacun d'entre eux et cela jusqu'à la destruction volontaire du message par l'utilisateur ou l'expiration du délai de garde ci-après visé.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DU SERVICE :

Le Prestataire propose au Client un service de filtrage de courriels (e-mails) et ceux associés, ci-après dénommés « Les services », fourni par l'intermédiaire d'une passerelle matérielle installée dans un data center.

3.1. Principe du système et délai de garde : Les courriels reçus par un utilisateur du service ANTI-SPAM sont successivement stockés sur le système ANTI-SPAM puis sur le système de messagerie du client final.

Le délai de garde correspond à la durée pendant laquelle les courriels non authentifiés sont conservés sur le système ANTI-SPAM. Le délai de garde des mails en attente d'authentification est paramétrable jusqu'à 45 jours à compter de la réception du mail. Ce délai commence à courir le lendemain à 0h00 du jour où le message a été réceptionné. Les mails authentifiés sont immédiatement délivrés après traitement et non stockés dans le système ANTI-SPAM.

Pour toute modification du délai de garde, le Prestataire s'engage à en informer le Client final par courriel.

Si l'expéditeur d'un message ne s'identifie pas au cours du délai de garde, le message sera considéré comme un SPAM et supprimé, au terme de ce délai, sans possibilité de restauration. Le client final déclare comprendre ce mécanisme et s'engage à ne pas rechercher la responsabilité du Prestataire en cas de perte de données de ce fait ou quelque motif que ce soit.

3.2. Limitation du service en taille et en nombre de courriels : Le volume des mails en attente d'authentification n'est pas limité.

3.3 Accessibilité : Le Prestataire ne peut en aucun être responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites, de ralentissements ou difficultés d'accès au site du Client, inhérents à la technologie Internet. Pour les mêmes motifs, il ne pourra davantage être tenu responsable du non acheminement de courriers électroniques, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans que cette interruption ne puisse donner droit à une quelconque indemnité. Le Prestataire s'engage toutefois à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour minimiser ce type d'interruption, et, dans la limite du possible, en informer préalablement le Client.

Pour des raisons de sécurité ou des besoins de paramétrage, le Prestataire pourra modifier l'adresse d'hébergement.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS NON COUVERTES

Sont exclues du service :

- Toute difficulté liée aux défaillances et/ou aux saturations des opérateurs des réseaux de transport Internet et, en particulier, de son ou ses fournisseurs d'accès ;
- Toute difficulté résultant de l'intrusion de tiers sur le site du Client et/ou dans ses boîtes aux lettres électroniques ;
- Toute prestation d'assistance ou dépannage des dommages, avaries, pannes ou désordres dus à : l'utilisation du matériel de manière non conforme à son objet, l'intervention d'un tiers, l'installation et à la configuration de logiciels, de jeux, de matériels périphériques ou de tout autre ajout non réalisé par le Prestataire ou modification de configuration standard, défaillance, même momentanée, dans la fourniture de l'énergie électrique, ou conséquence d'un évènement de force majeure ; la gestion de la sauvegarde (mise en route, vérification, stockage) etc. ;

ARTICLE 5- PRIX

Le montant de l'abonnement est soit unitaire, soit par pack de 5 boîtes aux lettres protégées.

Le Client peut augmenter le nombre de boîtes aux lettres protégées en sollicitant une modification du Contrat auprès du Prestataire, qui procédera à ladite modification sous un délai de 8 jours à compter de la réception de la demande. Chaque évolution de forfait donne lieu à un nouvel avenant.

PARAPHE DU CLIENT



XEFI REMIREMONT

55 B RUE DE LA MOSELOTTE 88200 SAINT-ETIENNE-LES-REMIREMONT
TELEPHONE : 03 56 11 00 07
SARL AU CAPITAL DE 65 000 € au RCS d'Epinal 851 770 032
TVA UE FR 17 851 770 032 NAF 6202A

RETROUVEZ TOUTES NOS ACTUALITÉS SUR

www.xefi.fr

Version : 26/04/2021