



# CONTRAT DE MAINTENANCE DE PARC INFORMATIQUE

<p>CONTRAT DE MAINTENANCE ET ASSISTANCE Référence : CMA-2010/04</p>	<p>Société</p>
<p>Responsable Informatique : Mathieu MIRALLES SANCHEZ <a href="mailto:mmiralles@tooeasy.fr">mmiralles@tooeasy.fr</a> 06 13 14 85 00</p> <p>TooEasy 71 D, Rue Mathieu de la Drôme 26000 VALENCE <a href="http://www.Tooeasy.fr">http://www.Tooeasy.fr</a> Tél : 04 26 50 56 88 Fax : 04 26 50 56 89</p>	<p>Tél :</p> <p>Contact :</p> <p>Tél :</p> <p>Email :</p> <p>Adresse :</p>

## 1. Sommaire

2.	INTRODUCTION.....	4
3.	PERIMETRE .....	4
3.1.	Périmètre général.....	4
3.2.	Périmètre technique.....	4
3.3.	Période.....	5
4.	SERVICES SOUSCRITS.....	6
4.1.	Prévention.....	6
4.2.	Administration (Assistance à l'exploitation.) .....	6
4.3.	Assistance (Résolution d'incidents).....	7
5.	TARIFICATION .....	8
5.1.	Services souscrits.....	8
5.2.	Services à la demande. ....	8
5.3.	Barème des services. ....	8
6.	PERIMETRE DETAILLE .....	10
6.1.	Equipements et Sites .....	10
6.2.	Variation du périmètre .....	10
6.3.	Conformité.....	10
6.4.	Couverture géographique.....	11
6.5.	Couverture Horaire.....	11
7.	FACTURATION.....	12
7.1.	Facturation des services .....	12
7.2.	Facturation des frais .....	12
8.	DESCRIPTION DES SERVICES .....	13
8.1.	Initialisation.....	13
8.2.	Services de base .....	13
8.3.	Services Préventifs.....	13
8.3.1.	Supervision des serveurs.....	13
8.3.2.	Télé surveillance des sauvegardes des serveurs (Option pour Outbackup) .....	14

8.3.3.	Supervision des pare feux (matériels).....	14
8.3.4.	Sécurisation de la messagerie .....	14
8.3.5.	Visites préventives & Conseils .....	15
8.3.6.	Tests d'intrusion .....	15
8.3.7.	Travaux en atelier .....	16
8.4.	Services d'Administration .....	17
8.4.1.	Dossier d'exploitation (Audit).....	17
8.4.2.	Télé administration.....	17
8.4.3.	Télé Administration NIVEAU 1.....	17
8.4.4.	Télé Administration NIVEAU 2.....	18
8.5.	Services d'Assistance Correctifs .....	19
8.5.1.	Télé Intervention NIVEAU 1.....	19
8.5.2.	Télé Intervention NIVEAU 2.....	19
8.5.3.	Intervention Corrective sur site Niveau 1 .....	20
8.5.4.	Intervention Corrective site Niveau.....	20
8.5.5.	Prêt de matériels .....	21
9.	CONDITIONS DE VENTE et D'EXECUTION .....	22
9.1.	Dispositions tarifaires. ....	22
9.1.1.	Facturation .....	22
9.1.2.	Variations tarifaires.....	22
9.1.3.	Non-respect de l'échéance.....	22
9.2.	Durée et résiliation.....	22
9.2.1.	Durée.....	22
9.2.2.	Résiliation.....	22
9.3.	Conditions Particulières.....	22
9.3.1.	Responsabilités .....	22
9.3.2.	Force majeure.....	22
9.3.3.	Personnel.....	22
9.3.4.	Clause de confidentialité.....	23
9.3.5.	Intégralité du Contrat .....	23
9.3.6.	Contentieux .....	23
9.3.7.	Validité partielle du Contrat.....	23
9.3.8.	Juridiction compétente .....	23
10.	BON POUR ACCORD .....	24

## 2. INTRODUCTION

Cette offre contractuelle de contrat de maintenance et assistance (CMA) comporte des services de :

- Prévention
- Administration
- Assistance Corrective

Souscrits sous forme de forfait au ticket.

Ce document décrit le périmètre, les conditions d'exécution, ainsi que le coût des différents services.

## 3. PERIMETRE

### 3.1. Périmètre général

Généralités	
Nombre de sites (en zone couverte)	
Nombre de sites (hors zone de couverture)	
Nombre d'utilisateurs global	
Nombre d'interlocuteurs	
Equipements NIVEAU 1	
Nombre de postes de travail	
Nombre d'imprimantes personnelles	
Nombre de boîtes aux lettres	
Equipements NIVEAU 2	
Nb routeurs +Pare feu +Commutateurs de Niveau 3	
Nb serveurs (Wintel)	
Nb imprimantes réseaux	
Nb commutateurs	
NIVEAU 2 (Spécifique)	
Autres équipements	
Logiciels particuliers	

Les éléments complémentaires (Périmètre détaillé, conformité et variation du périmètre ; couverture géographique ; couverture horaire) sont détaillés dans le chapitre 6 (PERIMETRE DETAILLE).

### 3.2. Périmètre technique.

Les prestations exécutées dans le présent contrat concernent les éléments et fonctionnalités suivants :

- Systèmes d'exploitation
- Logiciels de sauvegarde
- Logiciels Antivirus

- Messagerie
- Pare feu
- Accès au serveur
- Accès à Internet
- Accès aux ressources partagées (imprimantes, périphériques)
- Lancement des applications
- Coordination de la maintenance matérielle
- Coordination de la maintenance logicielle

*La maintenance matérielle (changement des pièces détachées) est réalisée selon les conditions souscrites par le client auprès des mainteneurs ou constructeurs (garanties, extensions de garanties).  
La correction des erreurs présentes dans les logiciels est réalisée selon les conditions souscrites par le client auprès des éditeurs (maintenance logicielle).*

### 3.3. Période.

Le client souscrit les services contractuels pour la période suivante :

Date de début de période :	<u>01 / 01 / 2011</u>
Date de fin de la période :	<u>31 / 12 / 2011</u>
Nombre de mois première période :	<u>12</u>

## 4. SERVICES SOUSCRITS.

### 4.1. Prévention

Cette gamme de services a pour objet la prévention des interruptions de service et l'optimisation des performances des équipements inclus dans le périmètre contractuel.

Le client souscrit les services de maintenance préventifs suivants : ✓

PREVENIR	A la demande	Forfait	Informations complémentaires		Description détaillée en chapitre
Supervision des serveurs		✓	Nombre de serveurs	2	8.3.1
Télé surveillance des sauvegardes	✓				8.3.2
Administration des pare feux		✓	Nombre de pare feu	1	8.3.3
Sécurisation de la messagerie		✓	Nombre de BAL	<25	8.3.4
			Antivirus (BitDefender SBS)	✓	
			Anti SPAM (BitDefender SBS)	✓	
			Contenu		
Visites Préventives et Conseil		✓	Durée (en jour)	182	8.3.5
			Nombre de visite par période	1	
Tests d'Intrusion		✓	Nombre d'adresses IP cible	1	8.3.6
			Nombre de tests pour la période	1	
Travaux en atelier	✓		Crédit par période		8.3.7

### 4.2. Administration (Assistance à l'exploitation.)

Cette gamme de service a pour objet d'assister le client dans les tâches d'exploitation et à la

ADMINISTRER	A la demande	Forfait	Informations complémentaires	Description détaillée en chapitre
Création du dossier d'exploitation		✓		8.1
Maintien du dossier d'exploitation		✓		8.4.1
Télé Administration Niveau 1		✓		8.4.3
Télé Administration Niveau 2		✓		8.4.4

réalisation des évolutions mineures des équipements composant le périmètre contractuel.

Le client souscrit les services d'assistance à l'exploitation suivants :

### 4.3. Assistance (Résolution d'incidents).

Cette gamme de services a pour objet d'assister, à distance ou sur site, le client à la résolution d'incidents mineur ou majeur, concernant l'un des équipements compris dans le périmètre contractuel

ASSISTER	A la demande	Forfait	Description détaillée en chapitre
Télé Intervention Niveau 1 (Poste de travail)		✓	7.5.1
Télé Intervention Niveau 2 (Serveurs)		✓	7.5.2
Intervention Corrective sur site Niveau 1 (Poste de travail)		✓	7.5.3
Intervention Corrective sur site Niveau 2 (Serveurs)		✓	7.5.4
Mise à disposition de matériel		✓	<b>Selon disponibilité</b>

et de résoudre à distance.

Le client souscrit les services d'assistance sur incidents suivants : ✓

## 5. TARIFICATION

### 5.1. Services souscrits.

#### Redevance mensuelle correspondant aux services forfaitaires souscrits (3.1 à 3.3)

(Calculé selon le nombre de Postes de Travail –Niveau 1-, les Serveurs –Niveau 2- et les Services Souscrits)

Montant mensuel .....XX € HT

Correspondant à XXX tickets / mois

Prix unitaire de base (1 ticket service) ..... 18,75 € HT

Remise quantitative

- par 6/mois..... 10 %
- par 12/mois..... 20 %
- par 25/mois..... 30 %
- par 40/mois..... 40 %

**Prix unitaire de base (1 ticket service) avec remise..... 18,75 € HT**

Montant total pour la période .....X XX€ HT

### 5.2. Services à la demande.

#### Pré paiement par tickets services.

Utilisé pour le paiement des services à la demande selon le barème ci-dessous.

Prix unitaire de base (1 ticket service ½ heure) ..... 18,75 € HT

Remise quantitative

- par 10 ..... 5 %
- par 20 ..... 10 %
- par 30 ..... 15 %
- par 40 ..... 20 %

Nous vous proposition l'acquisition initiale de tickets services

Carnet de 10 tickets services ..... 178,13 € HT

Carnet de 20 tickets services ..... 337,50 € HT

Carnet de 30 tickets services .....478,13 € HT

Carnet de 40 tickets services ..... 600,00 € HT

### 5.3. Barème des services.

#### Tarifs prestations WINDOWS / LINUX / UNIX au 01 janvier 2010

##### Niveau 1 : (Poste de travail, bureautique, matériels et logiciels)

Tarif forfaitaire ..... 4 tickets

##### Niveau 2 : (Serveurs, réseau, matériels et logiciels)

Tarif forfaitaire ..... 6 tickets

##### Frais de déplacement

Forfait ..... 8 tickets

### Tarifs Assistance téléphonique au 01 janvier 2010

**< 30 min : (Poste de travail, bureautique, Serveurs, réseau, matériels et logiciels)**

Tarif forfaitaire ..... 1 tickets

**< 1 heure : (Poste de travail, bureautique, Serveurs, réseau, matériels et logiciels)**

Tarif forfaitaire ..... 2 tickets

**< 1 heure et/ou prise de contrôle à distance : (Poste de travail, bureautique, Serveurs, réseau, matériels et logiciels)**

Tarif forfaitaire ..... 3 tickets

En cas d'intervention, l'appel téléphonique, avec ou sans prise de contrôle à distance, ne sera pas facturé

### Forfait Maintenance TPE/PME/PMI :

Le forfait contrat maintenance minimum est de 1 ticket / mois (montant minimal facturé chaque mois)  
(Matériels minimum de 2 postes de travail et 1 imprimante)

Toute heure entamée est due. Les frais de déplacement et d'hébergement hors zone de couverture ne sont pas inclus. Tarif selon situation géographique.

## 6. PERIMETRE DETAILLE

### 6.1. Equipements et Sites

Le périmètre technique détaillé est décrit dans le dossier de configuration technique constitué en phase d'initialisation et maintenu dans le cadre du contrat.

Ce périmètre reprend en particulier :

- ⇒ L'identification géographique des sites.
- ⇒ La description détaillée des systèmes.
- ⇒ La liste des interlocuteurs référencés.

#### Remarque :

- Le périmètre technique couvre la possibilité d'utilisation des différents systèmes et logiciels mais ne couvre pas le mode d'utilisation de ces logiciels.
- TOO EASY ne s'engage pas à corriger les anomalies pouvant être présentes dans les différents logiciels cités, mais à appliquer, en cas de besoin, les correctifs fournis par les éditeurs, ainsi qu'à corriger les erreurs de paramétrage pouvant en perturber l'utilisation.
- Le périmètre technique ne couvre pas le remplacement de pièces détachées ou d'équipements en panne. Dans ce cadre, TOO EASY préconise au Client de souscrire une extension de garantie auprès du constructeur et/ou un Contrat de maintenance auprès d'un mainteneur agréé.
- Le périmètre technique ne couvre pas la notion d'intégrité fonctionnelle des données pouvant être contenues sur les équipements inclus au périmètre.

### 6.2. Variation du périmètre

L'évolution du périmètre peut entraîner une adaptation de la redevance mensuelle, à la demande du client, sur proposition du prestataire, lors du renouvellement de contrat, ou dès le constat d'une modification majeure.

Dans le cas où la proposition d'ajustement n'est pas acceptée par le client, les services forfaitaires ne sont applicables que sur le périmètre contractuel initial.

### 6.3. Conformité.

A l'issue des différentes prestations contractuelles (constitution du dossier de configuration, interventions sur site, télé interventions), le prestataire peut être amené à faire des préconisations de mise en conformité dans les domaines tels que :

- Installation d'antivirus, d'anti spyware, d'anti spam
- Mise à niveau des logiciels non maintenus par l'éditeur
- Mise à niveau des matériels non maintenus par l'éditeur
- Adaptation des configurations matérielles
- Sécurisation de l'accès Internet et des bornes réseaux sans fils
- Sécurisation des comptes d'accès au poste et des partages réseaux.

En cas d'incidents répétés sur des équipements, le prestataire ne peut être tenu pour responsable des dysfonctionnements induits et de leurs conséquences. Par ailleurs, le prestataire n'intervient alors plus dans le cadre forfaitaire, mais dans le cadre des services à la demande.

#### 6.4. Couverture géographique

La zone de couverture géographique recouvre l'ensemble des sites où le prestataire dispose d'une main d'œuvre locale qualifiée pour la ou les missions mentionnées dans le présent contrat.

Toute évolution de la zone de couverture géographique ayant un impact sur le périmètre général du contrat amènera une révision du forfait d'accès.

#### 6.5. Couverture Horaire.

Les horaires d'ouverture de centre de support sont :

Du lundi au Vendredi de 8 heures 30 à 18 heures, sauf jours fériés.

Les heures d'intervention sur site sont effectuées du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

## 7. FACTURATION

### 7.1. Facturation des services

La facturation, et les conditions de paiement sont définies comme suit :

Facturation de la redevance	Mensuel
Facturation des carnets de tickets services	A la commande
Facturation d'une prestation et déplacement	Annuel (variation)
Facturation de matériel	A réception de facture

En cas d'atteinte d'un solde de tickets négatif en fin de périodes, les prestations correspondantes à ce solde sont facturées selon le barème prévu au chapitre 5.2.avec la remise accordée en fonction du groupage de ticket

### 7.2. Facturation des frais

Les frais de déplacement et d'hébergement éventuels:

- Frais de déplacement sur zone : voir chapitre 5.3
- Frais de déplacement hors zone : 0,9 € HT / km
- Frais d'hébergement : non inclus dans le forfait

## 8. DESCRIPTION DES SERVICES

### 8.1. Initialisation

Les prestations d'initialisation comprennent :

- La définition du périmètre détaillé et la vérification de la conformité avec le périmètre général
- La rédaction et/ou la mise à niveau du dossier de configuration technique (Audit) du ou des sites décrits dans le périmètre détaillé
- L'initialisation des outils de suivi
- La mise en œuvre éventuelle des moyens techniques nécessaires à l'exécution du contrat.
- L'émission éventuelle de préconisations techniques à caractère facultatif, recommandé ou obligatoire.

### 8.2. Services de base

La fourniture des services de base est comprise dans la redevance mensuelle et comprend, les prestations suivantes :

- La mise à disposition des outils permettant la prise en main à partir de notre centre de support sur les équipements de type « postes de travail » et « serveur Windows » (sauf non compatibilité technique exceptionnelle).
- Cet accès en télé maintenance est réalisé exclusivement à l'initiative des utilisateurs. Elle comprend une installation de logiciel particulier sur les postes ou sur les serveurs, et nécessite un accès à Internet à partir du poste concerné.
- L'envoi mensuel de l'état de suivi de l'activité réalisée au titre du contrat
- 1 boîte à lettre électronique dédiée à l'ouverture des appels ([support@tooeasy.fr](mailto:support@tooeasy.fr))
- Le délai d'intervention sur site est de :
- H+4 (4 heures ouvrées) pour les urgences à J+1 maximum (1 jours ouvrés) pour les demandes d'interventions simples

### 8.3. Services Préventifs

#### 8.3.1. Supervision des serveurs

#### Définition du service.

Ce service consiste à :

- Analyser les événements en provenance des systèmes concernés
- Fournir un tableau récapitulatif et une analyse du comportement des systèmes

En cas de détection d'anomalie, le centre de support avertit le client, puis ouvre avec son accord, un incident qui sera traité dans les conditions contractuelles de télé assistance niveau 2 souscrites par le client.

#### Remarque :

Cette fonctionnalité nécessite la possibilité d'accéder au réseau à partir des systèmes concernés. En cas d'interruption du service d'accès à Internet, la responsabilité du prestataire n'est pas engagée. TOO EASY informera, cependant, le client de l'absence de remontée d'information.

#### Mode de facturation.

La facturation de la prestation est forfaitaire et dépend du nombre de serveurs (Windows 2000 / 2003/ 2008) et du nombre de serveurs de messagerie (Exchange 2000 / 2003/ 2007)

### **8.3.2. Télé surveillance des sauvegardes des serveurs (Option pour Outbackup)**

#### **Définition du service.**

Ce service consiste à :

- Analyser quotidiennement le résultat des sauvegardes envoyé par messagerie électronique
- Identifier les éléments non reçus (Sauvegarde non effectuée)
- Fournir un tableau récapitulatif mensuel.
- En cas de détection d'anomalie, le centre de support avertit le client.

#### **Mode de facturation.**

La facturation de la prestation est optionnelle ou forfaitaire et dépend

- Du parc informatique
- Du nombre de serveurs de sauvegarde
- Du nombre de serveurs sauvegardés

### **8.3.3. Supervision des pare feux (matériels)**

#### **Définition du service.**

Ce service consiste à :

- Analyser pendant les horaires de couverture, l'état général de l'équipement concerné
- Vérifier les paramètres de configuration
- Analyser les journaux d'évènements (intrusion, sécurité)
- Vérifier les mises à jour logicielles

En cas de détection d'anomalie, le centre de support avertit le client puis ouvre, avec son accord, un incident qui sera traité dans les conditions contractuelles de télé intervention niveau 2 souscrites par le client.

#### **Remarque :**

Cette fonctionnalité nécessite la possibilité d'accéder au réseau Internet à partir des systèmes concernés.

Ce service est disponible sur les pare-feu ARKOON et CISCO

En cas d'interruption du service d'accès à Internet, la responsabilité du prestataire n'est pas engagée.

#### **Mode de facturation.**

La facturation de la prestation est forfaitaire et dépend du nombre de pare feu

### **8.3.4. Sécurisation de la messagerie**

#### **Définition du service.**

Ce service implique la souscription annuelle aux outils Antivirus et/ou Anti-spam, qui comprend le contrôle Antivirus et Anti spam.

Chaque utilisateur conserve la visibilité et la gestion de son courrier en quarantaine ainsi que de ses propres règles Anti spam.

#### **Mode de facturation.**

La facturation de la prestation est forfaitaire et dépend du nombre de boîtes aux lettres, et du type d'analyse souhaité (Virus, spam, contenu)

### 8.3.5. Visites préventives & Conseils

#### Définition du service.

Ces interventions sur site sont affectées en priorité à la réalisation de tâches de maintenance préventives telles que :

- La vérification des journaux d'évènements
- L'analyse en temps réel des télésurveillances
- La vérification des outils antivirus
- La mise à jour du dossier de configuration
- La vérification des accès en télé maintenance des serveurs

Dans la limite du temps imparti à ces interventions.

Elles sont ensuite le cadre permettant au client d'obtenir des conseils quant à l'évolution des systèmes informatique

Les visites préventives sont planifiées en début de la période contractuelle, ou à défaut, en début de mois. La définition des tâches réalisées lors de chacune de ces visites est établie lors de la phase d'initialisation, ou à défaut lors des premières visites.

Chacune des visites fait l'objet d'un compte rendu indiquant le résultat des opérations préventives réalisées, et les préconisations d'actions correctives.

En cas de détection d'anomalies nécessitant une action corrective rapide, l'intervenant peut :

- Réaliser cette action, si elle peut l'être sans perturber le déroulement normal des traitements préventifs
- Proposer la réalisation de cette action dans le cadre du présent contrat (télé assistance ou intervention sur site)
- Transmettre à l'interlocuteur principal les éléments nécessaires à l'élaboration d'une proposition commerciale.

#### Mode de facturation.

La facturation de la prestation est forfaitaire.

Périodicité des visites : 6 mois

Durée des visites : 2 heures

**Facturation : 8 tickets**

### 8.3.6. Tests d'intrusion

#### Définition du service.

Le Prestataire réalise périodiquement, une analyse de vos adresses IP permettant de fournir les informations suivantes :

- Ports IP ouverts par adresse officielle.
- Niveau de sécurité des systèmes d'exploitation Windows 200x accessibles depuis l'extérieur.

Ces tests d'intrusion permettront de vérifier le niveau de sécurité des équipements vis à vis du réseau Internet.

Le Prestataire fournira, à l'issue de chacun des tests :

- Un compte rendu technique détaillé de l'opération si résultat positif.
- Les préconisations d'adaptation des règles de sécurité sur le pare feu.
- Les préconisations d'adaptation des systèmes d'exploitation.

Selon leur nature, les actions préconisées pourront être réalisées dans le cadre du présent contrat (téléassistance ou intervention sur site), ou transmises à l'interlocuteur commercial du client les éléments nécessaires à l'élaboration d'une proposition commerciale.

#### **Mode de facturation.**

La facturation de la prestation est incluse au forfait correspondant souscrit et dépend du nombre d'adresse et systèmes à auditer et de la fréquence des analyses réalisées.

#### **8.3.7. Travaux en atelier**

##### **Définition du service.**

TOOEASY fournit un service de réparation ou reconditionnement en atelier, portant sur les systèmes de type Poste de travail ou Serveurs.

Le service consiste à :

- Réceptionner l'équipement du Client.
- Réaliser (dans le cadre d'un reconditionnement), et sous réserve de possibilité technique, une sauvegarde des données contenues sur le disque.
- Réaliser un diagnostic de l'état de l'équipement.
- Installer ou Réinstaller le système d'exploitation (fourni par le Client).
- Réinstaller les logiciels et les pilotes d'imprimantes, sous réserve de fourniture des médias d'installation et des licences par le Client.
- Reconfiguration des services de messagerie (sous réserve de la fourniture des informations de connexion par le Client).
- Réintégration des données sauvegardées.
- Valider le fonctionnement de l'équipement.
- Livrer l'équipement sur le site du client

TOOEASY avertit le Client, et lui demande une autorisation de continuation des travaux dans les cas d'une impossibilité de sauvegarder les données.

##### **Mode de facturation.**

**Hors du cadre forfaitaire**, le tarif de chaque intervention dépend du délai et de la nature de l'intervention demandée. Il comprend :

- La facturation du temps passé ou du montant du forfait selon le tarif en ligne, conformément au barème des services sur le site [www.TooEasy.fr](http://www.TooEasy.fr) ou précisé au chapitre 5.3.
- Les frais de transport (enlèvement, livraison ou expédition) sont facturés selon les conditions spécifiées sur le site [www.TooEasy.fr](http://www.TooEasy.fr) ou selon les conditions prévues au contrat au chapitre 5.3..

## 8.4. Services d'Administration

### 8.4.1. Dossier d'exploitation (Audit)

#### Définition du service.

Cette option correspond à la mise à jour du dossier d'exploitation contenant les informations nécessaires à TOO EASY pour la réalisation des tâches d'administration et d'exploitation.

Ce dossier contient :

1. Les différents comptes utilisateurs : Les demandes d'interventions (mise à disposition des clients), les informations clients et postes-clients
2. Les procédures d'appels aux intervenants tiers (Constructeurs, Opérateur d'accès à Internet, Prestataires applicatifs, Service informatique du groupe)

Ces informations nous permettent de déclencher les interventions des tiers dans le cadre des contrats que vous avez souscrits avec ceux-ci.

*En cas de renouvellement des équipements informatiques réalisés par un tiers, entraînant la réécriture du dossier d'exploitation, une intervention spécifique est proposée.*

### 8.4.2. Télé administration

#### Définition du service.

TOOEASY fournit un service d'administration à distance, ayant pour objet de répondre aux demandes d'administration portant sur les systèmes, faisant partie du périmètre contractuel et ayant fait l'objet d'une procédure contenue dans le dossier d'exploitation.

Le prestataire prend en compte l'ensemble des demandes et est chargé de :

- Clôturer ou escalader la demande si besoin
- Proposer une intervention sur site ou en atelier dans le cas où l'assistance ne peut être suffisante.

Chacune des demandes est caractérisée par sa nature :

⇒ **Assistance utilisateur** : Manque de connaissance ou d'expérience pour la réalisation d'une opération (restauration, manipulation des fichiers, etc. ...)

⇒ **Dépannage** : Ajout ou changement de fonctionnalité (Changement de l'affectation d'un poste, installation de logiciel, paramétrage d'une boîte à lettre, panne logicielle ou matérielle, etc ...)

Ces demandes peuvent donner lieu à une facturation

#### Mode de facturation.

La facturation de la prestation est incluse au forfait correspondant souscrit,

### 8.4.3. Télé Administration NIVEAU 1

#### Définition du service.

Le service de télé administration de niveau 1, complément du service de dépannage de Niveau 1, a pour objet de répondre aux demandes utilisateurs émanant du client et portant sur l'exploitation des équipements de niveau 1 définis dans le cadre du périmètre contractuel.

Son périmètre technique :

- ⇒ Poste de travail.
- ⇒ Périphérique personnel : imprimante personnelle, PDA.
- ⇒ Bureautique.
- ⇒ Messagerie.
- ⇒ Accès internet.
- ⇒ Antivirus.
- ⇒ Sauvegarde.
- ⇒ Accès à une application métier.

Le type d'interventions réalisables en Télé Administration Niveau 1 :

- ⇒ Installation/ désinstallation d'application.
- ⇒ Modification des comptes/groupes locaux.
- ⇒ Configuration d'un nouvel utilisateur.
- ⇒ Assistance à la restauration de données.
- ⇒ Analyse antivirus, suppression de spyware.

#### **8.4.4. Télé Administration NIVEAU 2**

##### **Définition du service.**

Le service de télé administration de niveau 2 complément du service de dépannage de Niveau 2, a pour objet de répondre aux demandes émanant du client et portant sur l'exploitation des équipements de niveau 2 définis dans le cadre du périmètre contractuel.

Son périmètre technique :

- ⇒ La gestion des comptes utilisateurs (création, modification, suppression)
- ⇒ La gestion des groupes de travail (création, modification, suppression)
- ⇒ Les changements de mots de passe
- ⇒ La gestion des droits (accès aux fichiers sur les serveurs)
- ⇒ La gestion des boîtes à lettres (création, suppression)
- ⇒ Plus généralement toute modification mineure des systèmes inclus au périmètre détaillé

## 8.5. Services d'Assistance Correctifs

### 8.5.1. Télé Intervention NIVEAU 1

#### Définition du service.

Le service de dépannage à distance Niveau 1 a pour objet la résolution des incidents portant sur l'exploitation des équipements de Niveau 1 définis dans le cadre du périmètre contractuel.

Le prestataire prend en compte l'ensemble des demandes et est chargé de :

- Réceptionner et enregistrer celles-ci.
- Classifier et apporter la réponse si celle-ci fait partie de son périmètre.
- Proposer une intervention sur site ou en atelier dans le cas où les moyens de télé assistance ne peuvent être suffisants pour traiter la demande.

Chacune des demandes est caractérisée par :

- Son niveau de criticité :
  - **Mineure** : dégradation dans le fonctionnement d'un service fourni à l'utilisateur (lenteurs dans l'envoi des mails, problème d'impression par exemple).
  - **Majeure** : interruption partielle de service pour l'utilisateur par rapport à une application spécifiée comme vitale (Logiciel métier, messagerie d'entreprise par exemple).
  - **Critique** : impossible d'accéder au poste de travail.
- Son périmètre technique :
  - Poste de travail.
  - Périphérique personnel : imprimante personnelle, scanner,...
  - Bureautique.
  - Messagerie.
  - Accès internet.
  - Antivirus.
  - Sauvegarde.
  - Accès à une application métier.

Chacune de ces demandes peut donner lieu à :

- Un ou plusieurs appels téléphoniques
- Des échanges de courriers électroniques
- Des interventions en télé assistance
- Des recherches auprès des éditeurs et constructeurs
- L'intervention d'un tiers mainteneur déclenchée et pilotée par TOO EASY (matériel ou logiciel)

#### Mode de facturation.

La facturation de la prestation est incluse au forfait correspondant souscrit.

### 8.5.2. Télé Intervention NIVEAU 2

#### Définition du service.

Le service de dépannage à distance niveau 2 a pour objet la résolution des incidents portant sur l'exploitation des équipements de niveau 2 définis dans le cadre du périmètre contractuel.

Le prestataire prend en compte l'ensemble des demandes et est chargé de :

- Réceptionner et enregistrer celles-ci.
- Classifier et apporter la réponse dans les délais contractuels si celles-ci font partie de son périmètre.
- Proposer une intervention sur site ou en atelier dans le cas où les moyens de télé assistance ne peuvent être suffisants pour traiter la demande.

Chacune des demandes est caractérisée par :

- Son niveau de criticité :
  - **Mineure** : dégradation dans le fonctionnement d'un service
  - **Majeure** : interruption partielle de service pour l'ensemble des utilisateurs par rapport à une application spécifiée comme vitale (Logiciel métier, messagerie d'entreprise par exemple).
  - **Critique** : interruption totale du service de production (arrêt du serveur, plus d'accès à celui-ci).
- Son périmètre technique :
  - Serveur
  - Réseau local
  - Pare feu
  - Périphérique partagé : imprimante
  - Messagerie.
  - Accès internet.
  - Antivirus.
  - Sauvegarde.
  - Accès à une application métier.

Chacune de ces demandes peut donner lieu à :

- Un ou plusieurs appels téléphoniques
- Des échanges de courriers électroniques
- Des interventions en télé assistance
- Des recherches auprès des éditeurs et constructeurs
- L'intervention d'un tiers mainteneur déclenchée et pilotée par TOO EASY

#### Mode de facturation.

La facturation de la prestation est incluse au forfait correspondant souscrit.

### 8.5.3. Intervention Corrective sur site Niveau 1

#### Définition du service.

Le service de dépannage sur site est utilisé en prolongation des opérations de dépannage réalisées avec les moyens de téléassistance, sur les équipements de Niveau 1.

Les interventions sur site sont déclenchées à l'initiative de TOO EASY et après accord du Client, après constat de la non-faisabilité d'intervention par les moyens de télé assistance.

TOO EASY garantissant la continuité d'effort pendant les heures et jours ouvrés.

#### Mode de facturation.

La facturation de cette prestation est fixée selon le barème des services à la demande du chapitre 5.3 (*Barème des services.*) et peut être incluse dans le forfait

Les frais de déplacement (transport, hébergement) sont facturés selon les conditions spécifiées au chapitre 7.2 (Facturation des frais).

### 8.5.4. Intervention Corrective sur site Niveau 2

#### Définition du service.

Le service de dépannage sur site est utilisé en prolongation des opérations de dépannage réalisée avec les moyens de télé assistance, sur les équipements de Niveau 2.

Les interventions sur site sont déclenchées à l'initiative de TOO EASY et après accord du Client, après constat de la non-faisabilité d'intervention par les moyens de télé assistance.

TOO EASY garantissant la continuité d'effort pendant les heures et jours ouvrés.

#### Mode de facturation.

La facturation de cette prestation est fixée selon le barème des services à la demande du chapitre 5.3 (*Barème des services.*) et peut être incluse dans le forfait

Les frais de déplacement (transport, hébergement) sont facturés selon les conditions spécifiées au chapitre 7.2 (Facturation des frais).

#### 8.5.5. Prêt de matériels

TOOEASY s'engage :

- Prêt gratuit de matériels en cas de panne prolongé de plus de 5 jours ouvrés uniquement sur le matériel de niveau 1.
- Prêt immédiat et gratuit de matériels équivalent aux matériels DELL (si achat chez TooEasy, hors imprimante, et matériels de niveau 2)

## 9. CONDITIONS DE VENTE et D'EXECUTION

### 9.1. Dispositions tarifaires.

#### 9.1.1. Facturation

Les factures émises par le Prestataire au titre du Contrat comprennent :

Un montant, payable d'avance, correspondant à la redevance mensuelle pour la période (ou pour une partie de la période) définie en chapitre 2.3.

Les prix indiqués s'entendent Hors Taxes.

La TVA est appliquée en sus, au taux en vigueur lors de l'émission de la facture.

#### 9.1.2. Variations tarifaires

Le prix de la redevance mensuelle est susceptible de varier au bout de chaque année contractée par application de la formule prévue ci-après :

$\text{prix nouveau} = \text{prix ancien} (KS/KSO)$

dans laquelle :

KS et KSO représentent l'indice général pondéré des salaires de SYNTEC (Chambre Syndicale des Sociétés d'Etudes et de Conseils), KSO (219,20 en Octobre 2007) étant l'indice d'origine et KS l'indice nouveau, (indice du mois d'Octobre de l'année écoulée).

Le prix de la redevance est susceptible de varier en cas d'augmentation du périmètre pris en compte.

#### 9.1.3. Non-respect de l'échéance.

Toute somme ou tout montant dû au Prestataire conformément au Contrat est exigible à compter de la date d'échéance la facture. Toute somme ou tout montant resté impayé quinze (15) jours après la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception portera intérêts à l'issue de ce délai jusqu'à complet paiement au taux EURIBOR trois (3) mois constaté sur la place de Paris, le jour de l'échéance où les intérêts commencent à être calculés sur une base journalière. Si ledit taux d'intérêt excède le taux maximum légal, il sera réduit au taux maximum autorisé.

### 9.2. Durée et résiliation.

#### 9.2.1. Durée

Le présent Contrat est conclu pour la période indiquée en chapitre 2.3, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives d'une année, pour une durée maximale de 3 ans.

Toute Partie qui voudrait faire cesser la reconduction devra notifier une telle volonté par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois mois avant la date de reconduction effective.

#### 9.2.2. Résiliation.

#### RESILIATION pour NON-EXECUTION des OBLIGATIONS

Si l'une des Parties était défaillante dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations substantielles au titre du Contrat et s'il n'y était pas remédié dans les trente (30)

jours suivant la mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception spécifiant le manquement à la Partie défaillante, alors la Partie non défaillante pourra résilier le Contrat par notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception à la Partie défaillante. La résiliation aura alors lieu, de plein droit, sans autre formalité, sans préavis ni indemnité à verser par la Partie victime de la défaillance.

#### RESILIATION pour NON-EXECUTION par le client de son OBLIGATION DE PAIEMENT

En cas de non-paiement par le Client d'une somme due au Prestataire en vertu du Contrat et dans le cas où le Client n'aurait pas porté remède à ce manquement dans les trente (30) jours, à compter de la notification écrite de ce manquement, le Prestataire pourra résilier le Contrat par notification écrite au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation aura lieu alors de plein droit et sans autre formalité.

### 9.3. Conditions Particulières.

#### 9.3.1. Responsabilités

Le Prestataire ne garantit pas que le bon fonctionnement des équipements matériels et logiciels décrits au paragraphe chapitre 2 ne puisse être interrompu ou exempt d'erreur. Il ne peut donc être tenu responsable des dysfonctionnements signalés ou reconnus ou non par les éditeurs et constructeurs concernés.

Le Prestataire ne pourrait en aucun cas être responsable des retards ou empêchements apportés à l'exécution du présent Contrat en raison des conflits sociaux, en cas de force majeure ou en conséquence d'éléments dont il apporterait la preuve que le Client serait responsable, notamment en raison d'informations volontairement non communiquées au Prestataire par le Client.

Le Prestataire et ses assureurs ne répondent ni des dommages directs ou indirects causés à des personnes ou à des biens distincts du Contrat, ni des manques à gagner ou pertes de bénéfices, sauf en cas de faute incombant à l'un des collaborateurs du Prestataire dans le cadre de la réalisation de sa mission.

Le Prestataire déclare être titulaire pour l'ensemble de ses collaborateurs, d'un Contrat d'assurance de responsabilité civile.

#### 9.3.2. Force majeure.

Chacune des Parties est dispensée d'exécuter ses obligations pendant la durée du Contrat, en raison de la survenance d'un cas de force majeure, telle qu'elle est précisée par la jurisprudence, y compris en cas de défaillances ou fluctuations dans la fourniture de tout ou partie du réseau de l'opérateur de télécommunication.

#### 9.3.3. Personnel

Chaque Partie s'engage vis-à-vis de l'autre Partie à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler toute personne ayant participé à la réalisation des travaux demandés, pendant toute la durée du Contrat et un an à compter de la cessation des relations contractuelles définies par les présentes et leurs avenants. Le Prestataire s'engage à

utiliser du personnel déclaré selon les conventions et les lois françaises.

#### **9.3.4. Clause de confidentialité**

TOOEASY et ses intervenants s'engagent au titre de ce Contrat à ne divulguer aucune information de quelque nature qu'elle soit, en provenance de la société cliente, ceci y compris après expiration du Contrat.

TOOEASY s'engage au titre de ce Contrat à ne pas consulter les fichiers de données du Client et à ne procéder, sur les dits fichiers, qu'aux opérations techniques nécessaires dans le cadre des prestations objet du présent Contrat.

#### **9.3.5. Intégralité du Contrat**

Le Contrat exprime l'intégralité des accords conclus entre les Parties. Aucune déclaration, condition ou accord, oral ou écrit n'est intervenue qui ne soit exprimé dans le Contrat. Aucune modification, renonciation ou décharge n'est valable, à moins qu'elle ne soit exprimée par écrit et signée par un représentant autorisé de la Partie contre laquelle est recherchée la mise en œuvre de la modification, de la renonciation ou de la décharge. Aucune indication, aucun document ne pourra modifier les clauses du présent Contrat s'il ne fait pas l'objet d'un avenant signé par les deux Parties.

#### **9.3.6. Contentieux**

Le présent Contrat est soumis à la Loi française en cas de contestation, litige, cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs. Les Tribunaux de Versailles sont seuls compétents.

#### **9.3.7. Validité partielle du Contrat**

Dans le cas où une ou plusieurs clauses du présent Contrat seraient déclarées invalides par une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur signification.

#### **9.3.8. Jurisdiction compétente**

L'interprétation et l'exécution des présentes conditions générales de vente et de fourniture de prestations de service, ainsi que de tous les actes qui en seront la conséquence, seront soumis au droit français.

Tout litige découlant des présentes conditions générales de vente relèvera de la compétence exclusive des tribunaux compétents du ressort du tribunal de commerce de ROMANS SUR ISERE - 26100 même en cas de clause attributive de juridiction contraire.

## 10. BON POUR ACCORD

Contrat CMA-2010/04 , entre le client,

Représenté par

et la société TOO EASY représentée par Mathieu MIRALLES-SANCHEZ

### Pour le Client :

Bon pour accord (mention manuscrite) :

Le : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature et cachet :

### Pour le prestataire : TOO EASY

Bon pour accord (mention manuscrite) :

Le : \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

Signature et cachet :